



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TITULO

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y
GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES, SECTOR
SERVICIO RUBRO RESTAURANTES Y CEVICHERÍAS
EN EL DISTRITO DE ZORRITOS, 2017.**

**INFORME DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Br. BETTY SOLEDAD, NOEL NUÑEZ

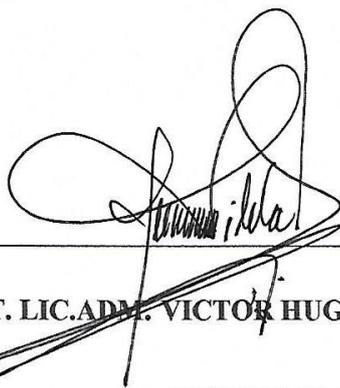
ASESOR:

MGRT.LIC.ADM. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ

TUMBES – PERÚ

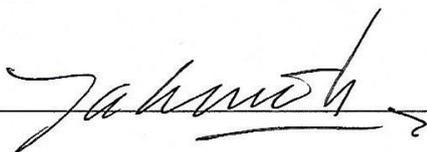
2018

HOJA DE FIRMA DEL JURADO



MGRT. LIC.ADM. VICTOR HUGO VILELA VARGAS

PRESIDENTE



MGRT. LIC.ADM. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO

SECRETARIO



LIC. ADM. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA

VOCAL



MGRT. LIC.ADM. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos a todos mis amigos quien con su ayuda desinteresada, nos brindó información relevante, próxima, pero muy cercana a la realidad de nuestras necesidades. A nuestras familias por siempre brindarnos su apoyo, tanto sentimental, como económico.

AUTORA: BETTY SOLEDAD NOEL NUÑEZ

DEDICATORIA

La concepción de esta investigación está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida, sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general. También dedico este proyecto a mis amigos, Mis compañera inseparable de cada jornada. Ella representó gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio. A ellos este proyecto, que sin ellos, no hubiese podido ser

AUTORA: BETTY SOLEDAD NOEL NUÑEZ

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por título, “**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES, SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTS CEVICHERÍAS EN EL DISTRITO DE ZORRITOS, 2017**”. Cuyo problema general es ¿Cómo se caracteriza el financiamiento y gestión de calidad en las MyPes el sector servicio rubro restaurantes y cevicherías en el distrito de Zorritos, 2017?, tiene como objetivo general: Determinar la caracterización del financiamiento y gestión de calidad en las MyPes el sector servicio rubro restaurantes y cevicherías en el distrito de Zorritos, 2017. El tipo de investigación del trabajo es Descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño es no experimental; para este trabajo se usó una población de 12 restaurantes y cevicherías en donde se encuestó a los 12 propietarios y 68 clientes, a quienes se les aplicó el cuestionario usando la encuesta como técnica. Se concluyó que las fuentes de financiamiento de utilizan las MYPES es el financiamiento externo, en donde los gerentes manifestaron que la mejor alternativa de financiamiento es los préstamos bancarios, lo cual siempre generará una economía estable, siendo su principal motivo de préstamos el aumento de capital, frente a ello consideran que la principal desventajas de la fuente de financiamiento externo es el elevado interés aplicado a los préstamos bancarios.

Palabras claves: Financiamiento, Gestión de calidad y MyPes.

ABSTRACT

The present research work has the title, "**CHARACTERIZATION OF THE FINANCING AND QUALITY MANAGEMENT OF THE MYPES, SERVICE SECTOR RUBRO RESTAURANTS CEVICHERÍAS IN THE DISTRICT OF ZORRITOS, 2017**". Whose general problem is How is financing and quality management in the MyPes characterized? The service sector of restaurants and cevicherías in the district of Zorritos, 2017 ?, has as its general objective: To determine the characterization of financing and quality management in the MyPes the sector service sector restaurants and cevicherías in the district of Zorritos, 2017. The type of work research is descriptive, its level is quantitative and the design is non-experimental; for this work a population of 12 restaurants and cevicherías was used, where the 12 owners and 68 clients were surveyed, to whom the questionnaire was applied using the survey as a technique. It was concluded that the financing sources used by the MYPES is external financing, where the managers said that the best financing alternative is bank loans, which will always generate a stable economy, the main reason for their loans being the capital increase , against this they consider that the main disadvantages of the source of external financing is the high interest applied to bank loans.

Keywords: Financing, Quality Management and MyPes.

ÍNDICE

HOJA DE FIRMA DEL JURADO	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	19
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	19
2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES	33
2.2.1. FINANCIAMIENTO	33
2.2.2. GESTIÓN DE CALIDAD	37
2.2.3. MYPES	40
III. HIPOTESIS	43
IV. METODOLOGIA	44
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	44
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
4.5. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	47
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
4.7. PLAN DE ANÁLISIS	48
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA	49
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS	50
V. RESULTADOS	51

5.1. RESULTADOS	51
Según el objetivo específico 01:	51
5.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	56
VI. CONCLUSIONES	62
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	64
ANEXOS.....	69
ANEXO 01: ENCUESTA.....	69
ANEXO 02: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS	71
ANEXO 03: LIBRO DE CÓDIGOS	73
ANEXO 04: ÁLBUN DE FOTOGRAFÍAS	77

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación, se desarrolló en marco de la línea establecida por la universidad, la cual lleva como título: Caracterización del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías en el Distrito de Zorritos, 2017. Trabajo que contribuirá desde la perspectiva de juicio académico, científico, social y en especial en campo empresarial.

La investigación tienen su espacio en el cercado del Distrito de Zorritos, uno de los tres distritos que conforman la provincia de Contralmirante Villar del Gobierno Regional de Tumbes, Zorritos en el cercado cuenta con siete restaurantes siendo estos: 1) Elena, 2) La Tía Gladys 3) El Brujo 4) Miguelallo 5) Los Campeones 6) Eduardo EL Brujo 7) Saavedra emprendedores que además de atender a la población del mismo distrito es un excelente facilitador para el turismo, alberga gran cantidad de turistas.

Las MYPES dedicadas a este rubro de servicio de restaurants y cevicherías, son actualmente empresas de gran trascendencia, con futuro en el mercado empresarial, en la actualidad brindan mayores y mejores beneficios por tratarse de una zona altamente turística. Brinda grandes oportunidades de conocer centros poblados como: Nueva Esperanza, Grau, Bocapán, Hoyola, Bonanza, Peña Negra, Acapulco, Huacura, Nuevo paraíso, Pedregal, Peña Redonda, Suarez, Pan Viejo, El Abejal, El Rubio, Punta Pico, Pampas de los Chivatos, Las Ánimas, Los Pozos, Playa Florida, Palo Santo, Dos Bocanas; Zorritos fue creada por Ley N° 9667 del 25 de noviembre de 1942, con una área total de superficie de 644.52 Km².

Los emprendedores son importantes agentes de desarrollo económico y de desarrollo social, son quienes impulsan el desarrollo económico en la zona de Tumbes - Perú, la población es de empuje, visionarios, y tienen capacidad de alto riesgo, en la actividad que desarrollan de la gastronomía, así mismo son altos generadores de fuentes de empleo, participando activa y directamente en la mejora de la calidad de vida a las personas del Distrito de Zorritos de manera directa.

El presente informe investigación titulado Caracterización del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías en el Distrito de Zorritos, 2017; busca identificar la problemática respecto a los restaurants cevicherías. En nuestro Región de Tumbes, en nuestro Distrito de Zorritos en la capital y toda su jurisdicción han aparecido un sin número de establecimientos dedicados a la venta de comida y es así que este negocio se proyecta día a día como una fuente de trabajo lucrativa, inyectándole un buen financiamiento y así obtener los resultados esperados para los clientes y los emprendedores.

Sin embargo, se tiene que afirmar que se desconoce las características del Financiamiento y Gestión de Calidad por lo que se plantea el **enunciado** a manera de pregunta interrogativa visionando solución por ello la pregunta siguiente: ¿Cuáles son las características del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017? Para resolver esta inquietud se formuló el **objetivo general** de esta investigación y se propone como se detalla: Determinar las características de financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017.

La presente investigación se desarrolla en el marco de una metodología de tipo cuantitativo, con nivel no experimental y diseño descriptivo. De otro lado se justifica desde la perspectiva teórica por que lleva conocimiento a la juventud y nuevos investigadores, así también se justifica de forma práctica por que se desarrollan métodos matemáticos ante los resultados; de forma metodológica por evidencia el desarrollo de estadístico permitiendo identificar y determinar las características del financiamiento y gestión de calidad de las MYPES del sector servicio - rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017.

En el caso de América Latina, a pesar de que en algunos países existen programas de capacitación para las empresas y hay acceso al financiamiento, se puede observar de acuerdo a datos estadísticos, que las empresas pequeñas aun enfrentan una "escasez crónica de financiamiento flexible" y una insuficiente capacidad administrativa. Para complicar las cosas, se argumenta que aun con políticas monetarias y fiscales adecuadas, las empresas micro y pequeñas seguirán careciendo del financiamiento necesario para crecer. Además de lo anterior, destacan los problemas de un bajo valor agregado y de un franco estancamiento del crecimiento económico. En el Perú, en el año 2005 del total de empresas; el 94% eran microempresas. Estas a su vez generan el 88% de los empleos del sector empresarial y 7.2 millones de puestos de trabajo constituyéndose en la principal fuente generación de empleo y alivio a la pobreza; en tanto al financiamiento; las micro y pequeñas empresas peruanas tienen limitaciones de acceso en la banca formal y de costo, dificultad de acceso al crédito, cuando puede acceder a una línea de financiamiento. Tasas de 35% asumidas por muchos micros y pequeñas empresas en el país hacen no competitivo su producto. Entre los obstáculos de

acceso al financiamiento de las micro y pequeñas empresas; desde el punto de vista de la demanda se encuentra el alto costo del crédito, la falta de confianza de las entidades financieras, el exceso de burocracia de los intermediarios financieros y la petición de excesivas garantías y plazos muy cortos y la falta de información para llegar a éste; dadas estas dificultades nuestros micros y pequeños empresarios tienen que recurrir a prestamistas (usureros) y asociaciones de crédito (juntas). Otro problema que afrontan las MYPEs; es la capacitación tanto a la gerencia como al personal, trayendo como consecuencia que los ya mencionados no alcancen la eficacia y la efectividad laboral en los puestos que desempeñan; es por esto que las MYPEs desaparecen con suma facilidad; lo cual se ve reflejado a lo largo de la historia; en cuanto a la rentabilidad que pueden obtener las MYPEs al final de un ejercicio o algún tipo de transacción realizada es muy adverso a lo esperado; puesto que por la falta de financiamiento y capacitación solo les permite cumplir con sus obligaciones y subsistir; hay muchas MYPEs que no cuentan con la misma suerte; ya que en su mayoría solo alcanzan la declinación laboral. La problemática que hoy en día existe en el Distrito de Zorritos es que las micro y pequeñas empresas de restaurants cevicherías existe una gran competencia en el mercado y la falta de financiamiento y estrategias de gestión de calidad ya que es necesario mejorar la calidad de los productos y del servicio al cliente que se ofrece para así lograr una buena competitividad en el mercado para el beneficio de los clientes de las empresas, ya que al tener las empresas una buena calidad de productos en este caso gustos y preferencias de los platos gastronómicos; para obtener una mayor clientela y sobre todo que aquellas sean competitivas en el mercado, es por ello que cada una de las entidades realicen un estudio o planteen

diferentes estrategias para mejorar el desempeño de cada una de ellas con el fin de obtener mayores utilidades para un buen beneficio de las empresas como para los clientes.

Dentro del **ámbito externo** las Micro y Pequeñas empresas les implica reconocer los aspectos claves del entorno que rodea el negocio y que influye de manera directa e indirecta, empleando la técnica de PESTEL se tienen la caracterización desde los político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

Referente al **Aspecto Político**. Las MYPEs constituyen económicamente una porción empresarial muy activa y genera riqueza en más de 45% del Producto Bruto Interno. Es así como las MYPE pasan a ser la mejor senda del buen camino para el sistema empresarial, financiero, comercial y otras la mejor alternativa para hacer frente al desempleo nacional, especialmente en el sector juvenil. (Diario el peruano, 2016). Laboralmente las MYPEs conglomeran un significativo grueso de masa humana en la edad de trabajar, el estado peruano a través de los diferentes órganos fiscalizadores vela por que los empresarios cumplan con los derechos económicos que le corresponden a los trabajadores. Además fomentar la formalización y desarrollo de las Micro y Pequeña Empresa, y mejorar las condiciones de disfrute efectivo de los derechos de naturaleza laboral de los trabajadores de las mismas. (SUNAT, 2016). Los cambios de política laboral que se generan en el estado peruano, inquieta a los empresarios, estos pueden desfavorecer la estabilidad económica de las organizaciones. Refiriéndonos a los restaurantes se denota que los cambios de política puede afectar a los trabajadores, la capacidad de los empresarios es cambios en la

política laboral del gobierno pueden dar como resultado que los costes de personal de los restaurantes aumenten o se reduzcan, y por tanto afecten a los resultados económicos del negocio. (Ortiz, 2009)

Referente a los **factores económicos** en tanto las políticas económicas se mantengan estables los costos de los insumos no afectarían a los restaurantes, pero si el índice inflacionario tiene presencia, entonces los consumo de servicios en especial en los restaurantes, el impacto sería negativo, pues no se trata de que el negocio baja las ventas, sino que detrás de ello se quedan familias sin trabajo con las consecuencias desastrosas. (BCP). El Perú tuvo una inflación negativa de 0.02% en septiembre del próximo pasado inmediato, por la caída de precios en alimentos y bebidas y un porcentaje positivo acumulado de 1.88% en lo que va del año, según informó hoy el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). El jefe del INEI, Aníbal Sánchez, comentó que se trata de la cuarta tasa negativa en lo que va del año y que la inflación de septiembre responde a una tendencia a la normalización y estabilidad de los precios, el desabastecimiento por las inundaciones provocadas por el fenómeno de El Niño costero. Sánchez explicó que el resultado de septiembre se sustenta principalmente en la disminución de precios en alimentos y bebidas (0.22%), debido a los menores precios de varios productos. (Panamá América, 2017)

Los factores **socio culturales** son los cambios en las actitudes, gustos, preferencias, hábitos, valores y creencias de las personas tienen, en el caso de Zorritos se debe considerar que hay mixtura de culturas, no se puede negar que estos negocios su mayor afluencia de clientes son los turistas de diferentes sectores del Perú, Ecuador y más. En relación al factor sociocultural, vivimos en

una sociedad en donde los gustos, preferencias, y actitudes de las personas no siempre son los mismos, sino que varían, pues aquellos clientes que consumen ciertos productos hoy, no es probable que los consumirán mañana o en el lapso de un tiempo.

Respecto al **Factor tecnológico** Nuevos materiales están sustituyendo a los tradicionales; nuevas formas de comunicación aparecen cotidianamente; los equipos electrónicos y de cómputo se han vuelto de uso común; en los procesos para transformar las materias primas en productos; en los sistemas de facturación y de cobro; en la forma de distribuir y comercializar los productos y servicios. Es necesario estar enterado de estos cambios y evaluar la posibilidad de introducirlos al negocio. Cuando las redes sociales llegaron a nuestra vidas, se convirtieron en una gran herramienta de marketing potentísima, por lo que ahora estamos viendo empresas que están contratando personal especializado e invirtiendo muchos recursos para mantenerse al día en las principales redes sociales (Facebook, twitter,...). Las redes sociales pueden ayudar a las empresas en el mercado mediante la comunicación de las últimas noticias. (Anónimo, 2014)

Respecto al **factor ecológico**, uno de los aspectos éticos que más ha impactado en la conciencia social son todos los comportamientos que hacen referencia a la conservación del medioambiente y de los recursos naturales del planeta. En este sentido los restauradores ya están aplicando sistemas de discriminación de residuos enfocados a facilitar el reciclaje. También está siendo duramente perseguida la comercialización de platos realizados con animales que están protegidos, como es el caso de peces que no han alcanzado un cierto tamaño. (Ortiz, 2009)

Dentro del **factor legislativo**, existen leyes que influyen en la actividad de los restaurantes, una de ellas es la “ley de la inocuidad de los alimentos”, la cual tiene por finalidad garantizar la inocuidad de los alimentos destinados al consumo humano a fin de proteger la vida y salud de las personas. Esta misma ley establece obligaciones para los proveedores: cumplir con las normas sanitarias, siendo el responsable de la inocuidad de los alimentos que ofrece al consumidor. (Dirección General de Salud Ambiental, s.f)

El presente trabajo para aprobar la tesis de investigación tiene como base de estudio la Micro y Pequeña Empresa (MYPES), proviene de las líneas de investigación denominadas: FINANCIAMIENTO Y GESTIÓN DE CALIDAD en las MYPES, líneas que han sido asignadas por la Escuela de Administración en el campo disciplinar: Promoción de las MYPES.

Se ha planteado el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPES sector servicio rubro restaurantes y cevicherías del distrito de Zorritos, 2017? La importancia radica en que hoy en día los propietarios deben considerar la capacitación como un factor clave que les permita tener un mejor desempeño a los colaboradores dentro de sus áreas de trabajo, lo cual conllevará a mejorar y calidad y así poder convertirse en empresas sólidas para seguir vigentes en el mercado.

Frente a ello, la investigación en relación a la pregunta genera el objetivo general: Determinar las características de financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPES sector servicio rubro restaurantes y cevicherías del distrito de Zorritos, 2017. Y los objetivos específicos: Determinar las fuentes de financiamiento que

utilizan las MYPES, sector servicio rubro restaurantes y cevicherías del distrito de Zorritos, 2017. Identificar las herramientas de financiamiento que utilizan las MYPES, sector servicio rubro restaurantes y cevicherías del distrito de Zorritos, 2017. Determinar los principios de la Gestión de Calidad que aplican las MYPES, sector servicio rubro restaurantes y cevicherías del distrito de Zorritos, 2017. Identificar los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPES, sector servicio rubro restaurantes y cevicherías del distrito de Zorritos, 2017.

La metodología del presente trabajo de investigación tiene como diseño descriptivo, nivel cuantitativo y tipo no experimental; lo cual se determinará aplicando la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos; con una población de 7 propietarios de las MYPES para la variable financiamiento, abarcando 68 clientes para la variable gestión de calidad.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables gestión de calidad y capacitación en las MYPES, desde la perspectiva geográfica: Distrito de Zorritos; Psicográfica: MYPES rubro hospedajes; y delimitada temporalmente: año 2017.

La presente investigación se justifica a nivel *teórico* dado que aporta con conocimiento de características de las dimensiones de las variables en investigación serán de utilidad a la juventud y libro de consulta a los investigadores. (Hernández Fernández & Baptista, 1991). De otro lado se justifica de manera *práctica* porque en el desarrollo se conoce características, habilidades y otros aportes a través de medios matemáticos, con grado de confiabilidad. (Hernández Fernández & Baptista, 1991). *Metodológicamente* se justifica por que

se conocen los resultados gracias a la intervención de técnicas, instrumentos de tipos de fuentes de información, llegando a resultados coherentes, contribuye en la creación de nuevo instrumento en la recolección y análisis de los datos. . (Hernández Fernández & Baptista, 1991). Se justifica *profesionalmente*, porque me ha dado la oportunidad de titularme en Licenciada en Administración, gracias a la plana integral de docentes y administrativos de la ULADECH. Desde el punto de vista de relevancia *social* se justifica porque tiene transcendencia en la sociedad, permite identificar como son beneficiados los consumidores, su alcance en toda la jurisdicción de Zorritos con incidencia en la Región Tumbes. (Hernández Fernández & Baptista, 1991)

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Según García & Lindao (2016) en su tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniero en sistemas de calidad y emprendimiento de la Universidad De Guayaquil la cual lleva por título “Propuesta De Un Diseño Para La Implementación De Un Sistema De Gestión Basado En La Norma ISO 9001:2008 Para La Empresa Logistec S.A. Sucursal Guayaquil” el cual tuvo como objetivo general: Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO-9001:2008, con el propósito de obtener soluciones que ayuden a cumplir con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios), así como también mejorar los procesos de la empresa Logistec S.A. en la ciudad de Guayaquil y maximizar la eficiencia y eficacia en el servicio integral. El diseño metodológico de la investigación es de tipo descriptivo de corte transversal no experimental. Técnica utilizada para recopilar información que se relaciona directamente con la entrevista y el cuestionario, se caracteriza por recoger información por escrito. Teniendo como resultados que existe un 70% de Incumplimiento, 1% que No está Implementado, 18% que Cumple Parcialmente, 7% que está Implementado Casi en su Totalidad y solo un 4% de la Norma que está Implementado Cumple en su Totalidad, existen

varios causantes por el cual se ha dado estos porcentajes reflejando los puntos débiles de la empresa. Llegando a la conclusión que En la empresa existen inconsistencias, tales como el caso los procedimientos documentados, ya que no era acorde a la ejecución de dichos procesos, no se contaba con una correcta elaboración y control de registros, no se realizaba seguimiento a las acciones tomadas por no conformidades, escasez de inducciones a los puestos de trabajos.

Seguidamente Guerra (2015) en su Trabajo de grado para optar por el título de Administradora De Empresas de la Universidad De Nariño Colombia la cual lleva por título: evaluación de la calidad de la atención al cliente en las empresas lácteas de la ciudad de san juan de pasto departamento de Nariño. El tipo de investigación comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la composición o proceso del fenómeno a estudiar. El recojo de la información se dio bajo el método de la encuesta. obtención de las siguientes conclusiones El análisis factorial modificó las dimensiones originales del modelo SERVQUAL, propuesto por los profesores Parasuraman, Zeithmal y Berry; de acuerdo con los pesos factoriales, se obtuvieron cuatro factores en la satisfacción de los clientes, en los puntos de venta de las empresas lácteas. Así como De acuerdo con los resultados obtenidos, a través del

método de evaluación SERVQUAL utilizado en la presente investigación, los puntos de venta directa de las empresas lácteas, que fueron objeto de estudio, poseen una baja calidad en lo que respecta a la atención al cliente; lo anterior se ve corroborado por el hecho de haber obtenido un ICS (Índice de calidad de servicio) con un valor negativo de -1.64.

Por consiguiente Olina (2014) en su tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas cpa. De la Universidad Regional Autónoma De Los Andes - Ecuador denominada: “Modelo de Gestión de Calidad para las Pequeñas de grado previo Empresas textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad”, tesis para optar a la obtención del título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas CPA; la modalidad de la investigación fue cualitativo-cuantitativo porque realizo mediante una observación directa, en el lugar de los hecho para obtener información clara la cual permitió conocer el problema que ocasiona la inexistencia de un control de calidad, de carácter explicativo , siendo el método utilizado histórico-lógico, la población estuvo conformada por 125 empresas, se utilizaron como técnicas de recopilación de información la entrevista y la encuesta, y como herramientas la guía de entrevista y el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados que el

69.28% muestra compromiso con la dirección, el 40.40% realiza una planificación para gestionar la calidad, el 70.24% son responsables con su procesos, el 43.44% invierte en infraestructura, el 64.88% muestra un enfoque al cliente, previendo estrategias de diseño y procesos en un 67.04%, aunque solo el 30.08% realiza un seguimiento y mejora continua. Teniendo como conclusiones que mediante el modelo de gestión de la calidad se determinó que existen varios beneficios en su implementación, tal es el caso de costos más bajo e ingresos más altos, con evaluación de la gestión de calidad realizada se constató que su control no es el adecuado, sin embargo existen ciertos parámetros que han permitido su permanencia en el mercado.

Según González, N. (2013). *“El Impacto del Financiamiento a largo plazo como factor de rentabilidad de las Mi Pymes del sector comercio en el municipio de Querétaro (México)”*. Universidad Autónoma de Querétaro. En su trabajo de investigación concluye que la problemática actual que viven las Mi Pymes deriva de múltiples factores externos e internos, señalando principalmente a la escasez de financiamiento y el bajo nivel de rentabilidad, teniendo como resultado lo siguiente: Nueve de cada diez encuestados manifiestan que el financiamiento a largo plazo influyó en su rentabilidad.

Según Bustos (2013) realizó una investigación denominada “Fuente de financiamiento y capacitación en el Distrito federal para el desarrollo de micros, pequeñas y medianas empresas”, tesis que se presentó en la Universidad Nacional Autónoma de México. Se empleó la metodología de la investigación fue de tipo correlacional. Dentro de las conclusiones se determinó que dentro de los mercados financieros, los rendimientos se incrementan en proporción al riesgo, lo cual, desde un enfoque netamente keynesiano, implica un mayor crecimiento en función tanto de la inversión como del empleo, observando las características de las fuentes de financiamiento existentes en la ciudad de México, existe cada vez una mayor preponderancia hacia la capacitación de las MYPE.

Además Herrera & Limón & Soto (2010) en su investigación titulada: Fuentes de financiamiento en época de crisis realizado en las Empresas de la zona conurbada Veracruz - Boca del Río – México. El objetivo general fue analizar si en las PYME de San Luis Potosí, los recursos propios, el financiamiento externo (bancos) y proveedores son significativos. El tipo y nivel de la investigación fue cualitativo descriptivo y para recoger información se utilizó la técnica de la encuesta aplicada a gerencia general, administración, tesorería, créditos, cobranza, ventas de la microempresa. Llegaron a las siguientes conclusiones: En la

muestra aleatoria de empresas incluidas en la investigación los administradores o dueños de las empresas deciden financiar sus proyectos o inversiones con recursos propios aunque los administradores muestran una preferencia a recurrir a pasivos de bajo costo 70%, por encima de los dueños 30%; En la muestra aleatoria de empresas incluidas en la investigación, la mayoría de los administradores o dueños consideran que la estructura óptima está determinada por la interacción de fuerzas competitivas. Además, se describe, que, en sus decisiones, consideraron como una opción. financian con recursos propios; En la muestra aleatoria de empresas incluidas en la investigación los administradores o dueños de las empresas, si dan un orden de importancia a las fuentes de financiamiento, prefiriendo en primera instancia los recursos propios seguidos de los externos y de éstos, prefiriendo primero a los de bajo riesgo y costo. La evasión de impuestos surge debido a una decisión del contribuyente de no declarar, total o parcialmente, determinadas operaciones o ingresos que debería acumular para los respectivos efectos fiscales. La evasión fiscal se vuelve injusta por el hecho de que sólo una parte de la población paga por la provisión de los servicios públicos que todos disfrutan y, por lo tanto, constituye una causa importante de inequidad horizontal y vertical, puesto que conlleva una carga efectiva mucho más elevada para

quienes si cumplen con sus obligaciones fiscales. La elusión fiscal, por su parte, nace de la capacidad del contribuyente para interpretar el texto de la ley y adaptarlo de la manera más conveniente a sus intereses con el objeto de minimizar el pago de impuestos. La educación debe ser un instrumento de capilaridad social, un mecanismo que nos permita salir de la desigualdad que se ha vuelto un fenómeno cada vez más preocupante y cada vez más crítico; La educación con principios éticos sería el mecanismo para dejar atrás este proceso social de pobreza e injusticia que puede llegar a tener consecuencias muy serias.

Según Luna (2016), en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013”. Utilizado para optar el título de licenciado en administración. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013. Para la elaboración del presente trabajo se utilizó el diseño no experimental –transversal- descriptivo- cuantitativo. Tuvo como resultados: Se aplican gestión de calidad, ponen en práctica como técnica de gestión la mejora continua, realiza capacitaciones orientadas al servicio. Tuvo como

conclusiones: Los empresarios del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote aplican una gestión administrativa, han adoptado una técnica de mejora continua, la mayoría absoluta (78,3%) realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente.

Por consiguiente Goicochea (2016), en su trabajo de investigación titulado: “La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del Boulevard Gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015”. Utilizado para optar el título profesional de licenciada en Administración”. El diseño que utilizó en esta investigación fue descriptivo, cuantitativo, no experimental-transversal. La población estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas del sector en estudio y una muestra del 100% los micros y pequeñas empresas. La técnica que utilizó fue la encuesta aplicada a los representantes de las MYPES. Tuvo como resultados: tienen su organigrama, no desarrollan ninguna política de calidad en el restaurant. Tuvo como conclusiones: las MYPES tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la gestión de calidad. La mayoría de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad.

Según Ayra (2016) en su tesis titulada: “Benchmarking y la calidad de servicio de los restaurantes en la ciudad de huánuco-2016”. Utilizado para optar el título de licenciada en administración. Su investigación fue de nivel descriptivo-correlacional. Tuvo una población de 50 clientes, a la que se aplicó una muestra de 50. Sus resultados fueron: El 48% de los clientes encuestados dijeron que casi siempre se sienten satisfechos con el servicio que reciben y el 2% dijeron que nunca. Una de las principales conclusiones a la que llegó fue: El 76% de los clientes, dijeron que la percepción que perciben al momento de recibir el servicio es buena y el 4% dijeron malo; en tal sentido en su mayoría de los clientes tienen una percepción buena al momento de recibir el servicio.

Mejía (2014) en su tesis titulada: el financiamiento, capacitación y rentabilidad del micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro restaurantes del distrito de Piura, 2014. Tuvo como objetivo general, determinar y describir las principales características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro restaurantes del distrito de Piura, 2014. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental. Obteniendo como resultado que el 30% de las MYPEs cuentan con más de tres años de actividad, que en el 70% de las MYPEs laboran de dos a cuatro trabajadores, que el 100% se

encuentran formalizadas y fueron creadas con el objetivo de obtener ganancias. Que el 80% de los propietarios tiene entre 30 a 50 años de edad, que el 60% son de sexo masculino, que el 40% tiene estudios superiores técnicos completos, que son las Cajas Municipales las que financian su capital de trabajo en un 70% que han recibido capacitación para administrar el crédito recibido, que el 100% capacita y adiestra a su personal y que su rentabilidad aumentó gracias al financiamiento y capacitación.

Según Arias (2014) en su tesis denominada: caracterización del financiamiento y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de comidas criollas del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima - Período 2013 – 2014. Tuvo por objetivo describir la principal caracterización del financiamiento y competitividad de las Mype del sector servicios de la Localidad de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima lo cual arroja una muestra de 30 restaurantes de comidas criollas en investigación. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se tomó una escala a 10 propietarios, representantes y profesionales especialistas en la materia, a quienes se les aplicó una encuesta de 15 preguntas y 2 preguntas personales, con la modalidad de tres respuestas, es decir tricotómica (De Acuerdo, Ni de

Acuerdo ni en Desacuerdo, En Desacuerdo). En esta investigación se exploró y se expuso la literatura más próxima a la materia en estudio, bases teóricas y marcos de referencia y conceptuales sobre el financiamiento y competitividad de las MYPEs dedicadas a este rubro; se señaló la metodología, el diseño de la investigación, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos desarrollados. Se culmina con el desarrollo de los resultados, los cuales son expresados numérica y porcentualmente, así como también arribo a las conclusiones contrastando las teorías con las hipótesis obtenidas, así como los resultados. Como recomendación hago el siguiente comentario: Que las Instituciones financieras dedicadas a brindar servicios de micro finanzas que ayuden al micro y pequeñas empresas deben desarrollar servicios adecuados a la realidad de nuestra localidad, rompiendo las barreras de acceso a créditos financieros, y estimulando los créditos de riesgo.

Además Kong y Moreno (2014) en su investigación denominada “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de san José – Lambayeque en el período 2010-2012”, tesis que se presentó en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo. Se empleó la metodología de la investigación fue de tipo correlacional. Dentro de las conclusiones se determinó

que las fuentes de financiamiento han influenciado de manera positiva en el desarrollo de las MYPES del Distrito de San José, gracias a que dichas fuentes les han permitido acceder a créditos para financiar sus inversiones en capital de trabajo, activos fijos y tecnología, impulsándolos a una mejora tanto en su producción como en sus ingresos, ya que ahora cuentan con un mejor inventario para ofrecer a sus clientes.

Según Lupú (2016) “Caracterización del Financiamiento y Rentabilidad de MYPES rubro Restaurantes, Distrito de Tumbes, 2016”, para optar el Título de Licenciado en Administración, presentada en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Sede Tumbes, utilizó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, llegando a las Conclusiones: Que las MYPEs Antes de firmar un financiamiento es indispensable analizar y estudiar las condiciones predispuestas por el empresario, intereses aplicables, monto a financiar, cuánto se pagará de más deberían ser objetivos fundamentales en el análisis del consumidor, el sector financiero gana más mientras más se endeudan los consumidores. Se concluye que las MYPEs acceden a la finalidad del financiamiento fue para mejoramiento de su local, en su mayoría, por préstamos, generalmente de un agente bancario y/o financiero. Se

concluye en las MYPEs que la rentabilidad se caracteriza por estar relacionada estrechamente al financiamiento, y de haber mejorado en los últimos años y ser reinvertida para el desarrollo de la empresa. Se concluye en las MYPEs que la rentabilidad según mis resultados obtenidos al incrementado según el porcentaje obtenido en mi cuestionario.

Para Chávez, (2016), Caracterización del Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad MYPEs sector comercio rubro ferreterías distrito de tumbes, 2016. Presentado para optar el título de licenciado en administración, en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, tuvo como metodología la investigación de diseño no experimental, tipo descriptivo, llegando a las siguientes conclusiones: Con respecto a las fuentes de financiamiento podemos concluir que solo el 20% de MYPEs recurre al financiamiento informal; además el 75 % utiliza financiamiento ajeno para su empresa. → Con respecto a los métodos de capacitación se concluye que en su mayoría 44%, prioriza la capacitación por objetivos. → Con relación a los tipos de capacitación se puede concluir que en su mayoría utiliza la capacitación de inducción. → Se concluye en los tipos de rentabilidad que en su mayoría utilizan la rentabilidad financiera como un enfoque en su empresa. → En función a las

estrategias de rentabilidad podemos concluir que el 44% aplica la estrategia de participación en el mercado

Según Alemán, (2014) “Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordán S.R.L. de la ciudad de Tumbes, universidad privada Antenor Orrego facultad de ingeniería escuela profesional de ingeniería civil, tipo de investigación descriptiva, concluyendo: • Se identificó 10 principales problemas actuales de la Empresa Constructora JORDAN SR, siendo los 2 principales: La Desorganización e Informalidad, seguida de otras problemáticas como son: Mercado Local de Proveedores cerrado, Recursos Humanos insuficientes, Falta de Capacitación, Deficiente Sistema de Comunicación, Carencia de Sistemas Informáticos, Deficiente Técnica de Almacenaje, y como último Políticas de la Empresa y Factores Climáticos(Lluvias). • Se propuso un Plan de mejora para la gestión logística de la empresa constructora JORDAN S.R.L. en el Departamento de Tumbes, basada en 2 criterios la Selección de Proveedores y el Control de Materiales en Obra. • Se realizó el diagnóstico a la Empresa Proveedora PAVCO, que provee a la Empresa JORDAN SRL con tuberías y accesorios, siendo el índice de desempeño Bueno. • Se aplicó El Plan de Mejora Logística en la 1ra etapa de la obra en ejecución: “mejoramiento y rehabilitación de la calle Benavides y la intersección con la primera cuadra de las

calles bolívar, Bolognesi, los andes, Huáscar, José Gálvez, francisco Ibáñez y Jaén distrito de tumbes-provincia de tumbes-región tumbes.”: 111 o Control de Materiales: Se utilizó un formato de Excel para llevar el control de materiales, clasificados por tipo de Su presupuesto según el desarrollo de obra, se codifico los materiales, se realizó un layout del almacén de obra así como de la ruta de evacuación de materiales. (Ver Anexo 3 Y 4) o Evaluación y Control de Materiales, se evalúa a un Proveedor, que abastece a la empresa de tubería de grandes diámetro, siendo su desempeño el óptimo.

2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. FINANCIAMIENTO

A. DEFINICIONES

El financiamiento es el mecanismo por medio del cual una persona o una empresa obtienen recursos para un proyecto específico que puede ser adquirir bienes y servicios, pagar proveedores, etc. Por medio del financiamiento las empresas pueden mantener una economía estable, planear a futuro y expandirse (Rodríguez, 2011).

Por otra parte Ccaccya (2015) entiende por financiamiento a todos aquellos mecanismos o modalidades en los que incurre una empresa para proveerse de recursos, sean bienes

o servicios, a determinados plazos y que por lo general tiene un costo financiero, es decir es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, que generalmente son sumas de dinero que llegan a manos de las empresas y sirven para complementar los recursos propios.

B. FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Según Ccaccya (2015) Las fuentes de financiamiento más comunes se clasifican según diversos criterios:

1. Según su origen de financiación: En este caso pueden definirse de acuerdo con los recursos generados en el interior de la empresa o que han sido adquiridos de su exterior:

- **Financiación interna**

Son proporcionadas o creadas por la propia operación de la empresa como resultado de sus actividades comerciales. Entre las principales formas que se obtienen son:

- ✓ Aporte de los accionistas o socios
- ✓ Capitalización de utilidades
- ✓ Ahorros personales

- **Financiación externa**

Son las que proporcionan recursos económicos que provienen de personas o entidades ajenas a la empresa. En este ámbito hay diferentes modalidades, la más común es la que proviene de instituciones financieras, es decir de la banca comercial o múltiple.

2. Según la propiedad:

- **Propio:** La constituyen los recursos financieros que son propiedad de la empresa. Son el capital social o recursos aportados por los socios y reservas.
- **Ajeno:** Formado por el conjunto de recursos externos que generan una deuda u obligación para la empresa. Estos recursos provienen de acreedores e instituciones financieras a corto y largo plazo, son por tanto, recursos que deben ser devueltos en un periodo corto o largo

3. Según el plazo de devolución:

Las fuentes de financiamiento pueden clasificarse según el tiempo con el que se cuenta para la devolución del capital obtenido, en base a esta premisa se distinguen dos tipos:

- A CORTO PLAZO: Es aquel financiamiento en el cual, el plazo para devolver los fondos obtenidos es igual o menor a un año.
- A LARGO PLAZO: En este caso el plazo para la devolución del capital obtenido es mayor a un año.

C. HERRAMIENTAS DEL FINANCIAMIENTO

1. **Factoring:** El Factoring es una herramienta financiera del corto plazo para convertir las cuentas por cobrar (facturas, recibos, letra) dinero en efectivo, esto le permite enfrentar lo imprevistos y necesidades de efectivo que tenga la empresa. Es decir una empresa puede obtener liquidez transfiriendo a un tercero, créditos a cobrar derivados de su actividad comercial (Ricra, 2013).
2. **Leasing:** El “leasing” financiero es aquella operación mediante el cual la entidad financiera o empresa arrendadora adquiere para su cliente determinado bien para entregárselo a título de arrendamiento, por determinado tiempo a cambio de una contraprestación o arrendamiento, que servirá para pagar el costo del bien, otorgándole al cliente la opción de compra al finalizar el contrato, por un precio residual (Pérez, 2016).

2.2.2. GESTIÓN DE CALIDAD

A. DEFINICIONES:

Según Deming (2001) uno de los mejores investigadores sobre la Gestión de Calidad a lo que considera como un tema que es "Predecible con grado de uniformidad, a precios bajos y que representa alta utilidad en el mercado para los consumidores.

B. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Gaitán (2007) explica que se han identificado ocho principios de gestión de calidad, citados en la norma ISO 9000:2005, son de gran utilidad en el manejo de decisiones en la alta dirección conduciendo la organización hacia una mejora en el desempeño, siendo estos principios los que se detallan a continuación

1. **Enfoque al cliente:** satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
2. **Liderazgo:** mantener un ambiente interno adecuado hacia el logro de los objetivos de la organización.
3. **Personal:** Su compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. **Procesos:** Alcanzar los resultados con poco o con lo mismo.
5. **Gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización.
6. **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. **Toma de decisión:** basadas en el análisis de los datos y la información.
8. **Relaciones con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

C. Sistema y Elementos de Gestión de Calidad:

Juran (2007) considero que un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es una serie de actividades coordinadas sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. De estas dos definiciones podemos concluir que un Sistema de Gestión de la Calidad son

actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad. Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

1. **La Estructura Organizacional** es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.
2. **La Planificación** constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado.
3. **El Recurso** es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc).
4. **Los Procesos** son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

5. **Los Procedimientos** son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos. (Mateo, 2010).

2.2.3. MYPES

Toda MYPEs, dedicada a servicio de las personas de manera directa, como lo son los Restaurantes, el consumidor, tiene la gran oportunidad de verificar, constatar si la atención que le brindan satisface su condición de consumidor, si los productos que le sirven satisfacen sus necesidades. Es la habitualidad que hace al consumidor – cliente ser uno de los principales críticos del servicio y de la calidad de oroductos que le son servidos. El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo es el organo regulador de todos los servicios que tienen relación directa como facilitadores al turismo, es aquí donde entran a tallar la categoria de los restaurantes. Zorritos Distrito objeto de investigación en el rubro de servicio de restaurantes, presenta una gama de restaurantes, para la presente investigación sólo comprende los del cercado del mismo distrito. La Gerencia Regional de Desarrollo Económico forma parte de los Órganos de Línea y se encarga de

promover el bienestar económico y social de la población en el ámbito de la Región Tumbes a través de la planificación, implementación y ejecución de políticas públicas enmarcadas en un plan estratégico de desarrollo sostenible a mediano y largo plazo desarrollando acciones con las Direcciones Regionales de: - Agricultura - Producción - Energía y Minas - Comercio Exterior y Turismo Desarrolla funciones normativas reguladoras de supervisión, evaluación y control a través de sus Unidades Orgánicas; depende jerárquica, funcional y administrativamente de la Gerencia General Regional. la Gerencia Regional de Desarrollo Económico. Supervisa las actividades que ejecuta la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR.

La DIRCETUR, viene trabajando en forma coordinada con el Gobierno Local, para fortalecer el crecimiento económico, administrativo, planificación de las MYPEs, ya que estas se han convertido en la principal opción de fuente de trabajo. De otro lado están las organizaciones con la connotación de entidades financieras No Bancarias, como son la Cajas Municipales, quienes vienen apoyando al pequeño empresario con pequeñas tasas de interés, generando que estas no eleven los costos de sus productos,

y se mantengan competitivos y de forma sostenida en el mercado a largo tiempo.

Las Cajas Municipales apoyan de manera directa a las MYPEs, dándoles créditos para que sus negocios operen libremente, desarrollan programas de sensibilización de la importancia de cumplimiento de pago. Las entidades no financieras les otorgan créditos para capital de trabajo y para activos fijos

III. HIPOTESIS

Según Tamayo (2007) la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y su respectiva caracterización. Debido a que es una investigación descriptiva no es necesario establecer hipótesis ya que busca describir situaciones o acontecimientos, es decir se trata de enumerar las características de las respectivas variables.

IV. METODOLOGIA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Arias (2012) la investigación de tipo descriptiva, busca describir situaciones, consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno con el fin de establecer su estructura y comportamiento.

4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación es cuantitativo acorde con Sampieri, Collado, & Baptista (2014) señalan que el nivel cuantitativo en una investigación usa recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar preguntas.

4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Siguiendo lo dicho por Hernández (2012) El diseño de la investigación es no experimental. Lo que se hace es observar fenómenos tal cual suceden en la realidad para luego analizarlos. Además la investigación es de corte transversal ya que los datos se obtienen en un tiempo determinado.

Dónde:

M = Muestra conformada por las MYPES

O = Observación de las variables: Financiamiento y Gestión de Calidad.

M  O

4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

P1: Para el caso de la variable de Financiamiento se considera a los Gerentes de cada uno de los restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017, se tiene que la población son siete MYPES. Por tanto considerando a Sampiere, (2014), cuando la suma de personas de inferior a la antes indicada se actua por conveniencia, es decir la población de la variable financiamiento es finita considerando a los gerentes de las MYPES.

P2: Distinto se actua con la variable de Gestión de Calidad, en esta son los clientes los que deben emitir su apreciación respecto a como son atendidos y la calidad de productos que les expenden, en esta variable la población es infinita.

Cuadro 01. Población de la investigación.

Orden	Nombre	Personal	
		Nº de Trabajadores	Gerentes
1	El Brujo	12	1
2	Eduardo El Brujo	20	1
3	La Tía Gladys	10	1
4	Elena	10	1
5	Saavedra	11	1
6	Miguelallo	8	1
7	Los Campeones	9	1
8	El Carajo	4	1
9	Costa Nueva	4	1
10	Murique	10	1
11	Olaya Restaurants	3	1
12	Sazón y Sabor	4	1
TOTAL		80	12

Fuente: Elaboración propia.

MUESTRA

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de las variables Gestión de Calidad se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita; en el caso de la población del financiamiento se considera $n = N$, en donde $N = 12$ por lo tanto $n = 12$ gerentes para la variable financiamiento:

$$n = \frac{Z^2 p q}{e^2}$$

Donde:

n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza $Z= 1.645$)

p = Probabilidad 0.5%

q = No probabilidad (donde $Q= 1-P$)

$q = 0.5\%$

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.645^2 (0.50) (0.50)}{(0.1)^2}$$

$$n = \frac{2.706025 (0.25)}{0.01}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

$$n = 67.650625$$

$$n = 68 \text{ clientes}$$

4.5. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Cuadro 02. Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN	
Financiamiento	Es el mecanismo por medio del cual una persona o una empresa obtienen recursos para un proyecto específico que puede ser adquirir bienes y servicios, pagar proveedores, etc. Por medio del financiamiento las empresas pueden mantener una economía estable, planear a futuro y expandirse (Rodríguez, 2011).	La Dimensión de fuentes del financiamiento se medirá con los indicadores: interno, externo y tiempo. Con la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario, en aplicación directa y personalizada. Las Dimensiones de la herramienta del financiamiento se medirá con los indicadores: factoring y leasing Con la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario, en aplicación directa y personalizada	Fuentes de financiamiento		Cree Ud. Que a través del financiamiento externo que se brinda a las empresas exista la posibilidad de mantener una economía estable	NOMINAL	
				Fuentes externas	Considera Ud. que los préstamos bancarios son la mejor alternativa de financiamiento	NOMINAL	
				Adquisición de préstamo bancario	Para qué Ud. ha solicitado el crédito financiero.	OPCION MULTIPLE	
				Tasas de interés	Cree Ud. que una de las principales desventajas para adquirir un crédito financiero son las tasas de interés elevado.	NOMINAL	
			Herramientas de financiamiento	Obstáculos del financiamiento externo	Cuál cree Ud. que serían los principales obstáculos para que una entidad financiera le otorgue un crédito.	NOMINAL	
					Capacidad de desarrollo	Cree Ud. Que el acceso al financiamiento permita obtener mayor capacidad de desarrollo para las MYPE	NOMINAL
					Aumento de capital	Usted considera que uno de los propósitos fundamentales por el que se recurre al financiamiento, es el de aumentar el Capital de Trabajo	NOMINAL
					Amortización	Considera usted que la principal estrategia de financiamiento es la amortización de la deuda	NOMINAL
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN	
Gestión de calidad	Gaitán (2007) explica que se han identificado ocho principios de gestión de calidad, citados en la norma ISO 9000:2005, son de gran utilidad en el manejo de decisiones en la alta dirección conduciendo la organización hacia una mejora en el desempeño	La Dimensión principios de la gestión de calidad se medirá con los indicadores: cliente, liderazgo, personal, proceso, gestión, y relaciones. Con la técnica encuesta, instrumento el cuestionario, en aplicación directa y personalizada. Las Dimensiones de elementos de la gestión de calidad se medirá con los indicadores: estructura organizacional, planificación, recursos y procedimientos. Con la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario, en aplicación directa y personalizada.	Principios de gestión de calidad	Atención al cliente	Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio	LICKERT	
				Cordialidad y amabilidad	Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad	LICKERT	
				Mala atención	Existe una mala atención en el negocio de restaurantes y cevicherías.	LICKERT	
				Tiempo de atención.	Considera usted que el tiempo de atención al cliente es importante en el negocio	LICKERT	
				Abandono del negocio	Cree usted que al cliente cuando no se le atiende a tiempo opta por abandonar el negocio	LICKERT	
			Elementos de gestión de calidad	Optimización del tiempo	A su entender, el tiempo de atención debe estar bien distribuido en todas las áreas del negocio	LICKERT	
				Servicio de calidad	Actualmente su negocio ofrece un servicio de calidad	LICKERT	
				Necesidades del cliente	Considera usted, que el servicio que ofrece, responde a las necesidades de los clientes	LICKERT	
				Impacto social	A su parecer, la gestión de calidad puesta en el negocio produce un impacto en la sociedad.	LICKERT	
					Es importante el impacto que produce en la sociedad os restaurantes y cevicherías que ofrecen un servicio de calidad.	LICKERT	
Satisfacción por resultados	Considera que el negocio que dirige ha producido un impacto positivo en la sociedad.	LICKERT					
	Se siente satisfecho por los resultados que viene obteniendo en el negocio	LICKERT					

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En el desarrollo de la investigación se trabajó con la técnica de encuesta, y el instrumento del cuestionario. Será aplicado a propietarios y clientes de las MYPE en estudio es decir a una muestra significativa.

4.7. PLAN DE ANÁLISIS

El presente estudio de investigación se realizará a través de la recopilación de datos haciendo uso de técnicas, tales como: la encuesta, las cuales se aplicarán a propietarios y clientes de las MYPE para la variable financiamiento y Gestión de Calidad, lo cual ha sido seleccionada por conveniencia del investigador

4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 03. Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Sector servicio restaurantes Zorritos - Tumbes				
Título	Enunciado	Objetivos	Variables	Metodología
		Objetivo general		
		Determinar las características de financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017.		Tipo: Descriptiva
		Objetivos Específicos		
Caracterización del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017.	¿Cuáles son las características del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017?	Determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017;	Financiamiento	Nivel de investigación es Cuantitativa
		Identificar las herramientas de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017;		Diseño: No experimental
		Determinar los principios de la Gestión de Calidad que aplican las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017;	Gestión de Calidad	Población: Financiamiento finito. Gestión de Calidad, es infinita
		Identificar los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017.		Técnica: la Encuesta, Instrumento es el Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS

En mi calidad de investigador, el presente trabajo se ha desarrollado con absoluta transparencia en todo momento, siempre han primado valores éticos, en el trabajo con la población encuestada se ha sensibilizado al que ha participado en la respuesta del cuestionario, con el propósito de evitar que la respuestas sean sesgadas. Además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de la encuesta aplicada fue de carácter estricto y honradez e imparcialidad al momento de realizar los análisis.

V. RESULTADOS

5.1. RESULTADOS

Según el objetivo específico 01:

Tabla 01. Cree Ud. Que a través del financiamiento externo que se brinda a las empresas exista la posibilidad de mantener una economía estable.

OPCION	Fi	Hi (%)
SI	12	100%
NO	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 02. ¿Considera Ud. que los préstamos bancarios son la mejor alternativa de financiamiento?

OPCION	Fi	Hi (%)
SI	12	100%
NO	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 03. Para qué Ud. ha solicitado el crédito financiero.

OPCION	Fi	Hi (%)
Infraestructura	0	0%
Aumento Capital	12	0%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 04. Cree Ud. que una de las principales desventajas para adquirir un crédito financiero son las tasas de interés elevado.

OPCION	Fi	Hi (%)
SI	12	100%
NO	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según el objetivo específico 02:

Tabla 05. Cuál cree Ud. que serían los principales obstáculos para que una entidad financiera le otorgue un crédito.

OPCION	Fi	Hi (%)
Rentabilidad obtenida	6	50%
Nivel de capital	0	0%
Capacidad de pago	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 06. ¿Cree Ud. Que el acceso al financiamiento permita obtener mayor capacidad de desarrollo para las MYPE?

OPCION	Fi	Hi (%)
SI	12	100%
NO	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 07. ¿Usted considera que uno de los propósitos fundamentales por el que se recurre al financiamiento, es el de aumentar el Capital de Trabajo?

OPCION	Fi	Hi (%)
SI	12	100%
NO	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 08. ¿Considera usted que la principal estrategia de financiamiento es la amortización de la deuda?

OPCION	Fi	Hi (%)
SI	12	100%
NO	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según el objetivo específico 03:

Tabla 09. Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio.

OPCIÓN	fi	Hi (%)
Siempre	40	59%
Casi siempre	28	41%
A veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
	68	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad.

OPCIÓN	fi	Hi (%)
Siempre	45	66.7%
Casi siempre	23	33.3%
A veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
	68	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11. Existe una mala atención en el negocio de restaurantes y cevicherías.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Siempre	18	26.7%
Casi siempre	14	20.0%
A veces	22	33.3%
Nunca	14	20.0%
	68	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. Considera usted que el tiempo de atención al cliente es importante en el negocio.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Siempre	27	40.0%
Casi siempre	36	53.3%
A veces	5	6.7%
Nunca	0	0.0%
	68	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13. Cree usted que al cliente cuando no se le atiende a tiempo opta por abandonar el negocio.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Siempre	9	13.3%
Casi siempre	14	20.0%
A veces	45	66.7%
Nunca	0	0.0%
	68	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. A su entender, el tiempo de atención debe estar bien distribuido en todas las áreas del negocio.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Siempre	27	40.0%
Casi siempre	31	46.7%
A veces	5	6.7%
Nunca	5	6.7%
	68	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Según el objetivo específico 04:

Tabla 15. Actualmente su negocio ofrece un servicio de calidad.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Siempre	41	60.0%
Casi siempre	18	26.7%
A veces	9	13.3%
Nunca	0	0.0%
	68	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16. Considera usted, que el servicio que ofrece, responde a las necesidades de los clientes.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Siempre	32	46.7%
Casi siempre	27	40.0%
A veces	9	13.3%
Nunca	0	0.0%
	68	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17. A su parecer, la gestión de calidad puesta en el negocio produce un impacto en la sociedad.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Siempre	36	53.3%
Casi siempre	32	46.7%
A veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
	68	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18. Es importante el impacto que produce en la sociedad os restaurantes y cevicherías que ofrecen un servicio de calidad.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Siempre	49	73.3%
Casi siempre	14	20.0%
A veces	5	6.7%
Nunca	0	0.0%
	68	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19. Considera que el negocio que dirige ha producido un impacto positivo en la sociedad.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Siempre	45	66.7%
Casi siempre	23	33.3%
A veces	0	0.0%
Nunca	0	0.0%
	68	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Se siente satisfecho por los resultados que viene obteniendo en el negocio.

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
Siempre	27	40.0%
Casi siempre	36	53.3%
A veces	5	6.7%
Nunca	0	0.0%
	68	100.0%

Fuente: Elaboración propia

5.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Según el objetivo específico 01:

En la tabla 01 del 100% encuestados (12 propietarios) respecto a la variable financiamiento y su dimensión fuentes de financiamiento; 100% (12) propietarios manifestaron que a través del financiamiento externo que se brinda a las empresas exista la posibilidad de mantener una economía estable.

En la tabla 02 del 100% encuestados (12 propietarios) respecto a la variable financiamiento y su dimensión fuentes de financiamiento; el 100% (12) propietarios consideran que los préstamos bancarios son la mejor alternativa de financiamiento; discrepando con *Herrera, Limón y Soto (2010)* quien considera que la mejor opción de fuentes de financiamiento es el interno o denominado financiamiento propio.

En la tabla 03 del 100% encuestados (12 propietarios) respecto a la variable financiamiento y su dimensión fuentes de financiamiento; el 100% (12) propietarios consideran que han solicitado el crédito financiero para aumentar su capital.

En la tabla 04 del 100% encuestados (12 propietarios) respecto a la variable financiamiento y su dimensión fuentes de financiamiento; el 100% (12) propietarios considera que una de las principales desventajas para adquirir un crédito financiero son las tasas de interés elevado.

Según el objetivo específico 02:

En la tabla 05 del 100% encuestados (12 propietarios) respecto a la variable financiamiento y su dimensión herramientas de financiamiento; el 50% (06) propietarios considera que la rentabilidad obtenida y el otro 50% (06) propietarios consideran que la capacidad de pago serían los principales obstáculos para que una entidad financiera le otorgue un crédito

En la tabla 06 del 100% encuestados (12 propietarios) respecto a la variable financiamiento y su dimensión herramientas de financiamiento; el 100% (12) propietarios considera que el acceso al financiamiento permita obtener mayor capacidad de desarrollo para las MYPE.

En la tabla 07 del 100% encuestados (12 propietarios) respecto a la variable financiamiento y su dimensión herramientas de financiamiento; el 100% (12) propietarios considera que uno de los propósitos fundamentales por el que se recurre al financiamiento, es el de aumentar el capital de trabajo, coincidiendo con *González (2010)* quien concluye que el financiamiento externo a largo plazo influyó en su rentabilidad, involucrando el aumento de se capital.

En la tabla 08 del 100% encuestados (12 propietarios) respecto a la variable financiamiento y su dimensión herramientas de financiamiento; el 100% (12) propietarios considera que la principal estrategia de financiamiento es la amortización de la deuda.

Según el objetivo específico 03:

La Tabla 09, señala la importancia para el negocio (restaurantes y cevicherías) al considerar la atención al cliente; tal es así que del total de encuestados 100% (68), el 59% (40) de ellos coincidieron en manifestar que siempre la atención al cliente es importante; sin embargo el 41% (28) manifestaron que casi siempre es importante la atención al cliente coincidiendo con *Luna (2016)* quien considera que la atención al cliente es lo más importante en un negocio pero para ello debe capacitarse permitiendo mejorar la calidad de servicio al cliente.

La tabla 10, evidencia la manera de atención si esta debe realizarse con cordialidad y amabilidad; tal es así que del total de encuestados 100% (68), el 66.7% de ellos (45) manifiestan que siempre la atención debe realizarse con la debida cordialidad y amabilidad; mientras que el 33.3% (23) consideran que casi siempre la atención debe realizarse con la debida cordialidad y amabilidad.

La tabla 11, muestra la repercusión de una mala atención en el negocio; tal es así que del total de encuestados 100% (68), el 33.3% de los encuestados (22) coinciden en su apreciación al manifestar que a veces repercute una mala atención, el 26.7% (18) manifiestan que siempre repercute una mala atención; el 20% (14) manifiestan para ambos casos que casi siempre y nunca repercute una mala atención en el negocio.

La tabla 12, señala la importancia que considera el negocio al tiempo de atención que se le debe dar al cliente; tal es así que del total de encuestados

100% (68), el 53.3% (36 de ellos) manifiestan que casi siempre es importante el tiempo de atención que se debe dar al cliente, el 40% (27) consideran que siempre es importante el tiempo de atención al cliente, y apenas el 6.7% (5) considera que a veces es importante el tiempo de atención al cliente.

La tabla 13, muestra la opinión que tiene el negocio frente actitud del cliente por abandonar el negocio cuando no se le atiende a tiempo; tal es así que del total de encuestados 100% (68), el 66.7% (45 de ellos) coinciden manifestar que a veces el cliente opta por abandonar el negocio cuando no se le atiende a tiempo, el 20% (14) señala que casi siempre el cliente opta por abandonar el local cuando no se le atiende a tiempo y tan solo el 13.3% (9) considera que siempre el cliente opta por abandonar el negocio cuando no se le atiende a tiempo.

La tabla 14, muestra la repercusión de los restaurantes y cevicherías en el tiempo de atención en todas las áreas del negocio; tal es así que del total de encuestados 100% (68), el 46.7% de los encuestados (31) coinciden en manifestar que casi siempre el tiempo de atención debe estar bien distribuido en todas las áreas del negocio, el 40% (27) manifiestan que siempre el tiempo de atención debe estar bien distribuido, y apenas un 6.7% (5) manifiestan para ambos casos que a veces y nunca el tiempo de atención debe estar bien distribuido en todas las áreas del negocio.

Según el objetivo específico 04:

La tabla 15, señala la calidad de servicio que ofrece cada negocio en la actualidad; tal es así que del total de encuestados 100% (68), el 60% (41 de ellos) manifiesta ofrecer un buen servicio de calidad en la actualidad, el 26.7% (18) manifiestan que casi siempre ofrecen un buen servicio de calidad actualmente, y tan sólo el 13.3% de ellos (9) señalan ofrecer actualmente un servicio de calidad.

La tabla 16, expresa la opinión que tiene cada representante del negocio al considerar si el servicio que ofrece responde a las necesidades del cliente; tal es así que del total de encuestados 100% (68), el 46.7% (32 de ellos) manifiestan que siempre el servicio que ofrecen responde a las necesidades de los clientes, el 40% de ellos (27) considera que casi siempre el servicio que ofrecen responde a las necesidades de los clientes, y tan solo el 13.3% (9) manifiestan que a veces el servicio que ofrecen responde a las necesidades de los clientes.

La tabla 17, muestra la opinión de cada representante del negocio al considerar que la gestión de calidad produce un impacto en la sociedad; tal es así que del total de encuestados 100% (68), el 46.7% (36 de ellos) argumenta que siempre la gestión de calidad puesta en el negocio produce un impacto en la sociedad, mientras que el 46.7% de ellos (32) consideran que casi siempre la gestión de calidad puesta en el negocio produce un impacto en la sociedad.

La tabla 18, expresa la importancia del impacto que produce en la sociedad el ofrecer un servicio de calidad; tal es así que del total de encuestados 100%

(68), el 73.3% (49 de ellos) manifiestan que siempre es importante el impacto que produce en la sociedad el ofrecer un servicio de calidad, el 20% de ellos (14) revelan que casi siempre es importante el impacto que produce en la sociedad el ofrecer un servicio de calidad, y tan sólo el 6.7% (5) manifiesta que a veces es importante el impacto que produce en la sociedad el ofrecer un servicio de calidad.

La tabla 19, evidencia la opinión de cada representante al considerar que el negocio que dirige ha producido un impacto positivo en la sociedad; tal es así que del total de encuestados 100% (68), el 66.7% (45 de ellos) manifiestan que siempre su negocio ha producido un impacto positivo en la sociedad y el 33.3% de ellos (23) consideran que casi siempre el negocio que dirigen ha producido un impacto positivo en la sociedad coincidiendo con *Goicochea (2016)* quien considera que los dueños de los negocios conocen los temas relacionados a la gestión de calidad pero no aplican dicho conocimiento y no generan políticas empresariales para contribuir al acercamiento y entendimiento de la sociedad frente a sus gustos y preferencias.

La tabla 20, muestra la opinión de cada representante al considerar si se siente satisfecho por los resultados que viene obteniendo en el negocio; tal es así que del total de encuestados 100% (68), el 53.3% (36 de ellos) manifiesta que casi siempre se siente satisfecho por los resultados que viene obteniendo en el negocio, mientras que el 40% de ellos (27) encuestados consideran que siempre se sienten satisfechos por los resultados que se viene obteniendo, y escasamente un 6.7% (5) encuestados sostiene que a veces se siente satisfecho por los resultados que se viene obteniendo en el negocio.

VI. CONCLUSIONES

- Se determinó que las fuentes de financiamiento de utilizan las MYPES es el financiamiento externo, en donde se conoció que los gerentes eligen como mejor alternativa de financiamiento a los préstamos bancarios, lo cual siempre generará una economía estable, siendo su principal motivo de préstamos el aumento de capital, frente a ello consideran que la principal desventajas de la fuente de financiamiento externo es el elevado interés aplicado a los préstamos bancarios.
- Se determinó que las herramientas de financiamiento que utilizan los restaurantes y cevicherías es el leasing de acuerdo a que los empresarios no disponen de un ambiente propio y siendo Zorritos una de las zonas turísticas más importantes de la región Tumbes, los precios de alquiler son elevados frente a ello las MYPES optan por gestionar con el banco este contrato, debido a que el acceso al financiamiento permitirá obtener mayor capacidad de desarrollo y enfocarse sólo en su giro de negocio, siendo un obstáculo para obtener los créditos la rentabilidad obtenida y la capacidad de pago, además los gerentes consideran que la principal estrategias de financiamiento es la amortización de la deuda.
- Se determinó que los principios de la gestión de calidad que resaltan en la investigación considerando loa aportes de los clientes son el enfoque al cliente, mejora continua, procesos, y el personal referidos a que la atención al cliente siempre es importante, indicando que la atención siempre se brinda con cordialidad y amabilidad, además es preciso considerar que los clientes manifestaron que a veces al no ser atendidos optan por abandonar

las instalaciones, debido a que consideran que casi siempre el tiempo de atención debe estar bien distribuido en todas las áreas del negocio.

- Se identificó los elementos de gestión de calidad expuestos por los clientes en donde la *planificación* del servicio de atención que ofrecen los restaurantes y cevicherías siempre es de calidad, sintiéndose satisfechos por el buen momento que pasan los restaurantes en Zorritos, otro elemento que consideran los clientes es el *recurso* para alcanzar los objetivos empresariales referente a que su fortaleza de las MYPES es su impacto que tienen siempre en la sociedad cubriendo siempre sus necesidades.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alemán, (2014) “Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordán S.R.L. de la ciudad de tumbes, universidad privada Antenor Orrego
- Arenas, K. Z. (2016). *Caracterización de la satisfacción del cliente y competitividad de las Mype servicio rubro pollo a la brasa la Arena, 2016*. Tesis para optar el título de licenciada en administración, universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado el 07 de agosto de 2017, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1047/SATISFACCION_DEL%20CLIENTE_COMPETITIVIDAD_%20ARENAS_CORDOVA_KEILA_ZARAI.pdf?sequence=4
- Arias (2014) financiamiento y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de comidas criollas del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima - Período 2013 – 2014.
- Ayra (2016) “Benchmarking y la calidad de servicio de los restaurantes en la ciudad de huánuco-2016”. Utilizado para optar el título de licenciada en administración.
- Band, W. (1994). Creación del valor. La clave de la gestión competitiva. España: Díaz de Santos. Recuperado el 02 de septiembre del 2017, de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479781742>
- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 15 de junio de 2017, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10184515>
- Chávez, (2016), Caracterización del Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad MYPES sector comercio rubro ferreterías distrito de tumbes, 2016.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Edamsa Impresiones S.A.
- Cien fuentes, A. (2011). uladech.edu.pe. Obtenido de uladech.edu.pe: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000025207>
- Coronel, C. S. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurante Pizza Hut en el centro comercial Mega plaza Lima; 2016*. Tesis para optar el título de licenciada en administración, Universidad Señor de Sipán, Lima. Recuperado el 07 de agosto de 2017, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2707/1/CAROLINA-SOLEDAD-CORONEL-ARCE%20TESIS.pdf>
- Diario, E. P. (28 de octubre de 2009). Características de las MYPES, DECRETO LEGISLATIVO N° 1086, Artículo 2° Modificación del artículo 3° de la

Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Obtenido de http://www.5cityweb.com/apemives/nuevo//arch_prod_13.pdf

El Financiero. (12 de agosto de 2014). Habilite espacios en su empresa para escuchar la opinión de sus clientes. *El Financiero*. Recuperado el 26 de junio de 2017, de http://www.elfinancierocr.com/pymes/servicio_al_cliente-consumidores-encuestas-buzon_de_sugerencias-encuestas_en_linea-sondeos_0_571742830.html

El universo. (11 de marzo de 2011). Competencia crece en cadenas de restaurantes. Recuperado el 6 de septiembre de 2017, de <http://www.eluniverso.com/2011/03/11/1/1356/competencia-crece-cadenas-restaurantes.html>

Espinosa. (2009). *Calidad Total*. El Cid Editor | apuntes. Recuperado el 21 de junio de 2017, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10316811>

García & Lindao (2016) “Propuesta De Un Diseño Para La Implementación De Un Sistema De Gestión Basado En La Norma ISO 9001:2008 Para La Empresa Logisteca Sucursal Guayaquil”.

Gestión. (s.f). Sólo 800 de 220 mil restaurantes de Lima tienen certificación de saludables. *Gestión*. Recuperado el 15 de junio de 2017.

Goicochea (2016), “La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del Boulevard Gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015”.

Gómez M. (2005). Competitividad después de la devaluación. Prentice hall México.

Gómez, F. (2014). erp.uladech.edu.pe. Obtenido de erp.uladech.edu.pe: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034143>

González, N. (2013). “*El Impacto del Financiamiento a largo plazo como factor de rentabilidad de las Mi Pymes del sector comercio en el municipio de Querétaro (México)*”. Universidad Autónoma de Querétaro.

Guerra (2015) Evaluación de la calidad de la atención al cliente en las empresas lácteas de la ciudad de san juan de pasto departamento de Nariño

Hernández S, Fernández C & Baptista L. 1991. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill, México, 1991:pag. 9-20

Herrera & Limón & Soto (2010) Fuentes de financiamiento en época de crisis realizado en las Empresas de la zona conurbada Veracruz - Boca del Río – México.

- Instituto Interamericano para la agricultura. (s.f). *Curso de preparación de proyecto agrícolas Honduras*. Honduras: CEPPI. Recuperado el 23 de junio de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=k78qAAAYAAJ>
- International Finance Corporation IFC. (2016). *Otros factores externos*. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3532/Otros-factores-externos>
- ISQ Turística. (s.f). *Restaurantes-Bares*. Recuperado el 25 de julio de 2017, de <https://www.isq-turistica.com/sectores-tur%C3%ADsticos/restaurantes-bares/>
- Kong y Moreno (2014) “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de san José – Lambayeque en el período 2010-2012”.
- Kvale, S. (2011). *La entrevistas en la investigación cualitativa*. Madrid: Morata. Recuperado el 22 de junio de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8471126303>
- Luna (2016),: “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013”.
- Luna, K. A. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote 2013*. Tesis para optar el título de licenciado en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado el 19 de julio de 2017, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1374>
- LUPU, 2016, Caracterización del Financiamiento y Rentabilidad de MYPEs sector servicios rubro Restaurantes, Distrito de Tumbes, 2016”.
- Marcelino, M., & Ramírez, D. (2014). *Administración de la calidad: nuevas perspectivas* . México: Grupo editorial Patria. Recuperado el 12 de julio de 2017, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=11013511>
- Masías, M. E. (2016). *Formalización y gestión de calidad de las Mypes comerciales, rubro ropa del mercado central de Talara (Piura), año 2016*. Tesis para optar el título de licenciada en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado el 07 de agosto del 2017, de repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1019
- Mejía (2014) El financiamiento, capacitación y rentabilidad del micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro restaurantes del distrito de Piura, 2014.

- Mendoza, F. R. (2015). *El servicio al cliente en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 07 de agosto de 2017, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Mendoza-Fatima.pdf>
- Miranda, F. J., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España: Delta Publicaciones. Recuperado el 21 de julio de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8496477649>
- Monje, C. E. (2016). *Estrategias de atención y su relación con la calidad de servicio en el snack restaurante el reposo Chiclayo – 2015*. Tesis para optar e título de licenciado en administración, Universidad Señor de Sipán , Chiclayo. Recuperado el 02 de julio de 2017, de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2288>
- Morales, J. (19 de septiembre de 2015). *El ambiente externo de las organizaciones*. Recuperado el 06 de septiembre de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/el-ambiente-externo-de-las-organizaciones/>
- Moreno, J. A. (2012). *Medición de satisfacción del cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce*. Tesis para optar el título de licenciado en Administración, Universidad de Piura, Piura. Recuperado el 05 de julio de 2017, de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/123456789/1648>
- Nafría, I. (20 de agosto de 2015). El ranking de países con más restaurantes McDonald's. *La vanguardia*. Recuperado el 15 de junio de 2017, de <http://www.lavanguardia.com/vangdata/20150820/54434771508/el-ranking-de-paises-con-mas-restaurantes-mcdonald-s.html>
- Olina (2014) “Modelo de Gestión de Calidad para las Pequeñas de grado previo Empresas textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad”.
- Ortiz, R. (2009). Factores del Macro - Entorno que afectan al restaurante. *La revista de los profesionales en restauración*. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://www.gestionrestaurantes.com/factores-del-macro-entorno-que-afectan-al-restaurant/>
- Pelayo, C. (2009). Competitividad empresarial
- Peruano, E. (2013). Normas legales. Obtenido de www.deperu.com/archivos/ley-30056.pdf
- Porter, M. (2013). Ventaja Competitiva. España: Ediciones Pirámide.
- Romero, A. (2014). abrirunrestaurante.com. Obtenido de abrirunrestaurante.com/la-capacitacion-de-los-meseros-para-mi-restaurante/
- Silíceo, A. (2006). Capacitación y Desarrollo del Personal. México: Limusa

- Sutton C (2008). Capacitación del personal. Argentina. En <http://www.mundomype.com/articulos/ImportanciadelasMyPEsnelMundo.pdf>.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa. Recuperado el 15 de junio de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9681858727>
- Tarodo, C. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid, España: RA-MA Editorial. Recuperado el 15 de junio de 2017, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11046755>
- Vaquero , J. (2013). *Servicio en restaurante*. Madrid: Editorial CEP. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10820712>
- Ventura, P. D (2008). *Propuesta de mejora en la calidad del servicio para el departamento de recepción en un hotel de gran turismo*. Tesis para optar el grado de maestría en ciencias en administración de negocios, Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado el 12 de agosto del 2017, de [tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/4027/1/PROPUESTAMEJORA HOTEL.pdf](http://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/4027/1/PROPUESTAMEJORA_HOTEL.pdf)
- Vizcarra, N. (2009). Importancia de la capacitación para las MYPE. El Mundo de la Micro y Pequeña Empresa.
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). *Técnicas para investigar*. Argentina: Brujas. Recuperado el 07 de agosto de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9875910201>

ANEXOS

ANEXO 01: ENCUESTA

ENCUESTA DE FINANCIAMIENTO

Encuesta dirigida a los gerentes de os restaurantes y cevicherías del distrito de Zorritos.

FINANCIAMIENTO		ESCALA	
		SI	NO
1	Cree usted que a través del financiamiento que se brinda a las empresas exista la posibilidad de mantener una economía estable.		
2	Considera usted que los préstamos bancarios son la mejor alternativa de financiamiento		
3	Para que usted ha solicitado el crédito financiero		
4	Cree usted que una de las principales desventajas para adquirir un crédito son las tasas de interés elevado		
5	Cual cree usted que serían los principales obstáculos para una entidad financiera le otorgue un cpredito		
6	Cree usted que el acceso al financiamiento permita obtener mayor capacidad de desarrollo para la MYPE		
7	Usted considera que uno de los propósitos fundamentales por el que se recurre al financiamiento es aumentar el capital de trabajo.		
8	Consisdera usted que la principal estrategia de financiamiento es la amortización		

ENCUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Encuesta dirigida a los clientes que consumen en los restaurantes y cevicherías del distrito de Zorritos.

GESTIÓN DE CALIDA		ESCALA			
		1	2	3	4
9	Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio.				
10	Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad.				
11	Existe una mala atención en el negocio de lrestaurantes y cevicherías				
12	Considera usted que el tiempo de atención al cliente es importante en el negocio				
13	Cree usted que al cliente cuando no se le atiende a tiempo optar por abandonar el negocio.				
14	A su entender, el tiempo de atención debe estar bien distribuido en todas las áreas del negocio.				
15	Actualmente el negocio ofrece un servicio de calidad				
16	Considera usted que el servicio que ofrece responde a las necesidades de los clientes.				
17	A su parecer la gestión de calidad puesta en el negocio produce un impacto en la sociedad.				
18	Es importante el impacto que produce en la sociedad una distribuido de abarotes que ofrece un servicio de calidad				
19	Considera que el negocio cumple con las exigencia de los clientes.				
20	Se siene satisfecho por los productos que ofrece la empresa.				

ANEXO 02: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS

TÍTULO: Caracterización del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPES, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017.																	
AUTOR: NOEL NUÑEZ BETTY SOLEDAD																	
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN															
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso asquiescente?				¿Se necesita más ítems para medir el concepto?			
		Exper to 1	Exper to 2	Exper to 3	TOTAL	Exper to 1	Exper to 2	Exper to 3	TOTAL	Exper to 1	Exper to 2	Exper to 3	TOTAL	Exper to 1	Exper to 2	Exper to 3	TOTAL
		SINO	SINO	SINO		SINO	SINO	SINO		SINO	SINO	SINO		SINO	SINO	SINO	
	FINANCIAMIENTO																
OE01	Determinar las fuentes de financiamiento de las MyPes del sector servicio tubo restaurantes y cevicherías del distrito de Zorritos, 2017.																
1	Cree Ud. Que a través del financiamiento externo exista la posibilidad de mantener una economía estable	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
2	Considera Ud. que los préstamos bancarios son la mejor alternativa de financiamiento	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
3	Para qué Ud. ha solicitado el crédito financiero	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
4	Cree Ud. que una de las principales desventajas para adquirir un crédito financiero son las tasas de interés elevado.	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
OE02	Identificar las principales herramientas de financiamiento de las MyPes del sector servicio tubo restaurantes y cevicherías del distrito de Zorritos, 2017.																
5	Cuál cree Ud. que serían los principales obstáculos para que una entidad financiera le otorgue un crédito	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
6	Cree Ud. Que el acceso al financiamiento permita obtener mayor capacidad de desarrollo para las MYPE	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
7	Usted considera que uno de los propósitos fundamentales por el que se recurre al financiamiento, es el de aumentar el Capital de Trabajo	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
8	Considera usted que la principal herramientade financiamiento es la amortización de la deuda	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS

N°	ITEMS		1-12	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	Cree Ud. que a través del financiamiento externo que se brinda a las empresas exista la posibilidad de mantener una economía estable	SI	12	12	12	100	100
		NO	0	0		0	
2	Considera Ud. que los préstamos bancarios son la mejor alternativa de financiamiento	SI	12	12	12	100	100
		NO	0	0		0	
3	Para qué Ud. ha solicitado el crédito financiero	Infraestructura	0	0	12	0	100
		Aumento de capital	12	12		100	
4	Cree Ud. que una de las principales desventajas para adquirir un crédito financiero son las tasas de interés elevado.	SI	12	12	12	100	100
		NO	0	0		0	
5	Cuál cree Ud. que serían los principales obstáculos para que una entidad financiera le otorgue un crédito	Rentabilidad obtenida	6	6	12	50	100
		nivel de capital	0	0		0	
		Capacidad de pago	6	6		50	
6	Cree Ud. que el acceso al financiamiento permita obtener mayor capacidad de desarrollo para las MYPE	SI	12	12	12	100	100
		NO	0	0		0	
7	Usted considera que uno de los propósitos fundamentales por el que se recurre al financiamiento, es el de aumentar el Capital de Trabajo	SI	12	12	12	100	100
		NO	0	0		0	
8	Considera usted que la principal herramienta de financiamiento es la amortización de la deuda	SI	12	12	12	100	100
		NO	0	0		0	

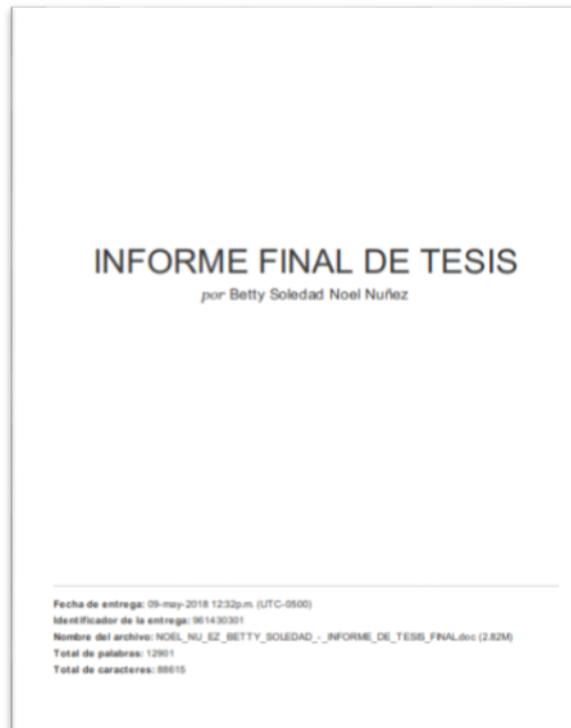
RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
Nº	ITEM'S		1-45	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio.	SIEMPRE	40	40	68	58.82352941	100
		CASI SIEMPRE	28	28		41.17647059	
		A VECES	0	0		0	
		NUNCA	0	0		0	
2	Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad.	SIEMPRE	45	45	68	66.17647059	100
		CASI SIEMPRE	23	23		33.82352941	
		A VECES	0	0		0	
		NUNCA	0	0		0	
3	Existe una mala atención en el negocio de restaurantes y cevicherías	SIEMPRE	18	18	68	26.47058824	100
		CASI SIEMPRE	14	14		20.58823529	
		A VECES	22	22		32.35294118	
		NUNCA	14	14		20.58823529	
4	Considera usted que el tiempo de atención al cliente es importante en el negocio	SIEMPRE	27	27	68	39.70588235	100
		CASI SIEMPRE	36	36		52.94117647	
		A VECES	5	5		7.352941176	
		NUNCA	0	0		0	
5	Cree usted que al cliente cuando no se le atiende a tiempo optar por abandonar el negocio.	SIEMPRE	9	9	68	13.23529412	100
		CASI SIEMPRE	14	14		20.58823529	
		A VECES	45	45		66.17647059	
		NUNCA	0	0		0	
6	A su entender, el tiempo de atención debe estar bien distribuido en todas las áreas del negocio.	SIEMPRE	27	27	68	39.70588235	100
		CASI SIEMPRE	31	31		45.58823529	
		A VECES	5	5		7.352941176	
		NUNCA	5	5		7.352941176	
7	Actualmente el negocio ofrece un servicio de calidad	SIEMPRE	41	41	68	60.29411765	100
		CASI SIEMPRE	18	18		26.47058824	
		A VECES	9	9		13.23529412	
		NUNCA	0	0		0	
8	Considera usted que el servicio que ofrece responde a las necesidades de los clientes.	SIEMPRE	32	32	68	47.05882353	100
		CASI SIEMPRE	27	27		39.70588235	
		A VECES	9	9		13.23529412	
		NUNCA	0	0		0	
9	A su parecer la gestión de calidad puesta en el negocio produce un impacto en la sociedad.	SIEMPRE	36	36	68	52.94117647	100
		CASI SIEMPRE	32	32		47.05882353	
		A VECES	0	0		0	
		NUNCA	0	0		0	
10	Es importante el impacto que produce en la sociedad una distribuido de abarrotes que ofrece un servicio de calidad	SIEMPRE	49	49	68	72.05882353	100
		CASI SIEMPRE	14	14		20.58823529	
		A VECES	5	5		7.352941176	
		NUNCA	0	0		0	
11	Considera que el negocio cumple con las exigencia de los clientes.	SIEMPRE	45	45	68	66.17647059	100
		CASI SIEMPRE	23	23		33.82352941	
		A VECES	0	0		0	
		NUNCA	0	0		0	
12	Se siene satisfecho por los productos que ofrece la empresa.	SIEMPRE	27	27	68	39.70588235	100
		CASI SIEMPRE	36	36		52.94117647	
		A VECES	5	5		7.352941176	
		NUNCA	0	0		0	

ANEXO 04: ÁLBUN DE FOTOGRAFÍAS



Encuestando en el Restaurante El brujo.

ANEXO 06: EVIDENCIA DEL TURNITIN



INFORME FINAL DE TESIS		
INFORME DE ORIGINALIDAD		
23%	22%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES
		3%
		TRABAJO DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRINCIPALES		
1	www.buenastareas.com Fuente de Internet	2%
2	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	biblioteca.udenar.edu.co:8085 Fuente de Internet	1%
5	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	revistas.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	78.46.60.201 Fuente de Internet	1%
9	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO *Edita Jerri Periche Castro*.....

Identificado con DNI...*41799958*..... Carnet de Colegio N°...*04038*.....

Con el grado de: *Mg. en Educ. con mención en docencia y gestión educativa.*

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. NOEL NUÑEZ, BETTY SOLEDAD, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización del Financiamiento y Gestión de Calidad en las MyPes el Sector Servicio Rubro Restaurantes y Cevicherías en el Distrito de Zorritos, 2017; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, febrero del 2018

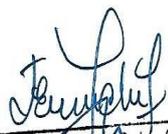
Mg. Lic. Adm. Edita Jerri Periche Castro
CLAD-04038

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización del Financiamiento y Gestión de Calidad en las MyPes el Sector Servicio Rubro Restaurantes y Cevicherías en el Distrito de Zorritos, 2017									
AUTORA: Betty Soledad Noel Núñez.									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
FINANCIAMIENTO									
10E	Determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017.								
1	Cree Ud. Que a través del financiamiento externo que se brinda a las empresas exista la posibilidad de mantener una economía estable.	✓			✓		✓		✓
2	Considera Ud. que los préstamos bancarios son la mejor alternativa de financiamiento.	✓			✓		✓		✓
3	Para qué Ud. ha solicitado el crédito financiero.	✓			✓		✓		✓
4	Cree Ud. que una de las principales desventajas para adquirir un crédito financiero son las tasas de interés elevado.	✓			✓		✓		✓
20E	Identificar las herramientas de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017								
5	Cuál cree Ud. Que serían los principales obstáculos para que una entidad financiera le otorgue un crédito.	✓			✓		✓		✓
6	Cree Ud. Que el acceso al financiamiento permita obtener mayor capacidad de desarrollo para las MYPE.	✓			✓		✓		✓
7	Usted considera que uno de los propósitos fundamentales por el que se recurre al financiamiento, es el de aumentar el Capital de Trabajo	✓			✓		✓		✓
8	Considera usted que la principal estrategia de financiamiento es la amortización de la deuda	✓			✓		✓		✓
GESTION DE CALIDAD									
30E	Determinar los principios de la Gestión de Calidad que aplican las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017								


 Mg. Lic. Adm. Edith Periche Castro
 CLAD-04038

9	Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio.	✓			✓		✓		✓
10	Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad.	✓			✓		✓		✓
11	Existe una mala atención en el negocio de restaurantes y cevicherías.	✓			✓		✓		✓
12	Considera usted que el tiempo de atención al cliente es importante en el negocio.	✓			✓		✓		✓
13	Cree usted que al cliente cuando no se le atiende a tiempo opta por abandonar el negocio.	✓			✓		✓		✓
14	A su entender, el tiempo de atención debe estar bien distribuido en todas las áreas del negocio.	✓			✓		✓		✓
40E	Identificar los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes cevicherías del distrito de Zorritos, 2017								
15	Actualmente su negocio ofrece un servicio de calidad	✓			✓		✓		✓
16	Considera usted, que el servicio que ofrece, responde a las necesidades de los clientes.	✓			✓		✓		✓
17	A su parecer, la gestión de calidad puesta en el negocio produce un impacto en la sociedad.	✓			✓		✓		✓
18	Es importante el impacto que produce en la sociedad os restaurantes y cevicherías que ofrecen un servicio de calidad.	✓			✓		✓		✓
19	Considera que el negocio que dirige ha producido un impacto positivo en la sociedad.	✓			✓		✓		✓
20	Se siente satisfecho por los resultados que viene obteniendo en el negocio.	✓			✓		✓		✓


 Mg. Lic. Adm. Edita Jero Pariche Castro
 CLAD-04038



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO..... *Rubén Edgardo Infante Carrillo*.....

Identificado con DNI..... *42734687*..... Carnet de Colegio N°..... *04004*.....

Con el grado de:..... *Maestro en Gestión Pública*.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. NOEL NUÑEZ, BETTY SOLEDAD, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización del Financiamiento y Gestión de Calidad en las MyPes el Sector Servicio Rubro Restaurantes y Cevicherías en el Distrito de Zorritos, 2017; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, febrero del 2018



Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Carrillo
CLAD N° 04004

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: Caracterización del Financiamiento y Gestión de Calidad en las MyPes el Sector Servicio Rubro Restaurantes y Cevicherías en el Distrito de Zorritos, 2017

AUTORA: Betty Soledad Noel Núñez.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más items para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	FINANCIAMIENTO								
1OE	Determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017.								
1	Cree Ud. Que a través del financiamiento externo que se brinda a las empresas exista la posibilidad de mantener una economía estable.	✓			✓		✓		✓
2	Considera Ud. que los préstamos bancarios son la mejor alternativa de financiamiento.	✓			✓		✓		✓
3	Para qué Ud. ha solicitado el crédito financiero.	✓			✓		✓		✓
4	Cree Ud. que una de las principales desventajas para adquirir un crédito financiero son las tasas de interés elevado.	✓							
2OE	Identificar las herramientas de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017								
5	Cuál cree Ud. Que serían los principales obstáculos para que una entidad financiera le otorgue un crédito.	✓			✓		✓		✓
6	Cree Ud. Que el acceso al financiamiento permita obtener mayor capacidad de desarrollo para las MYPE.	✓			✓		✓		✓
7	Usted considera que uno de los propósitos fundamentales por el que se recurre al financiamiento, es el de aumentar el Capital de Trabajo	✓			✓		✓		✓
8	Considera usted que la principal estrategia de financiamiento es la amortización de la deuda	✓			✓		✓		✓
	GESTION DE CALIDAD								
3OE	Determinar los principios de la Gestión de Calidad que aplican las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017								


 Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Carr...
 CLAD N° 04004

9	Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio.	✓			✓		✓		✓
10	Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad.	✓			✓		✓		✓
11	Existe una mala atención en el negocio de restaurantes y cevicherías.	✓			✓		✓		✓
12	Considera usted que el tiempo de atención al cliente es importante en el negocio.	✓			✓		✓		✓
13	Cree usted que al cliente cuando no se le atiende a tiempo opta por abandonar el negocio.	✓			✓		✓		✓
14	A su entender, el tiempo de atención debe estar bien distribuido en todas las áreas del negocio.	✓			✓		✓		✓
40E	Identificar los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes cevicherías del distrito de Zorritos, 2017								
15	Actualmente su negocio ofrece un servicio de calidad	✓			✓		✓		✓
16	Considera usted, que el servicio que ofrece, responde a las necesidades de los clientes.	✓			✓		✓		✓
17	A su parecer, la gestión de calidad puesta en el negocio produce un impacto en la sociedad.	✓			✓		✓		✓
18	Es importante el impacto que produce en la sociedad os restaurantes y cevicherías que ofrecen un servicio de calidad.	✓			✓		✓		✓
19	Considera que el negocio que dirige ha producido un impacto positivo en la sociedad.	✓			✓		✓		✓
20	Se siente satisfecho por los resultados que viene obteniendo en el negocio.	✓			✓		✓		✓



Lic. Adm. Ruben Edgardo Infante Carrillo
 CLAD N° 04004



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO Galvani Guerrero García

Identificado con DNI 45101586 Carnet de Colegio N° 09883

Con el grado de: Magister en Dirección de Personas en las organizaciones.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Br. NOEL NUÑEZ, BETTY SOLEDAD, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: Caracterización del Financiamiento y Gestión de Calidad en las MyPes el Sector Servicio Rubro Restaurantes y Cevicherías en el Distrito de Zorritos, 2017; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, febrero del 2018


Mg. DPO Galvani Guerrero García
CLAD: 09883

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: Caracterización del Financiamiento y Gestión de Calidad en las MyPes el Sector Servicio Rubro Restaurantes y Cevicherías en el Distrito de Zorritos, 2017

AUTORA: Betty Soledad Noel Núñez.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
FINANCIAMIENTO									
10E	Determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017.								
1	Cree Ud. Que a través del financiamiento externo que se brinda a las empresas exista la posibilidad de mantener una economía estable.	✓			✓		✓		✓
2	Considera Ud. que los préstamos bancarios son la mejor alternativa de financiamiento.	✓			✓		✓		✓
3	Para qué Ud. ha solicitado el crédito financiero.	✓			✓		✓		✓
4	Cree Ud. que una de las principales desventajas para adquirir un crédito financiero son las tasas de interés elevado.	✓			✓		✓		✓
20E	Identificar las herramientas de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017								
5	Cuál cree Ud. Que serían los principales obstáculos para que una entidad financiera le otorgue un crédito.	✓			✓		✓		✓
6	Cree Ud. Que el acceso al financiamiento permita obtener mayor capacidad de desarrollo para las MYPE.	✓			✓		✓		✓
7	Usted considera que uno de los propósitos fundamentales por el que se recurre al financiamiento, es el de aumentar el Capital de Trabajo	✓			✓		✓		✓
8	Considera usted que la principal estrategia de financiamiento es la amortización de la deuda	✓			✓		✓		✓
GESTION DE CALIDAD									
30E	Determinar los principios de la Gestión de Calidad que aplican las MYPEs, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017								


 Dr. J. Carlos García García
 CLAD: 19932

9	Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio.	✓			✓		✓		✓
10	Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad.	✓			✓		✓		✓
11	Existe una mala atención en el negocio de restaurantes y cevicherías.	✓			✓		✓		✓
12	Considera usted que el tiempo de atención al cliente es importante en el negocio.	✓			✓		✓		✓
13	Cree usted que al cliente cuando no se le atiende a tiempo opta por abandonar el negocio.	✓			✓		✓		✓
14	A su entender, el tiempo de atención debe estar bien distribuido en todas las áreas del negocio.	✓			✓		✓		✓
40E	Identificar los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPES, sector servicio rubro restaurants cevicherías del distrito de Zorritos, 2017								
15	Actualmente su negocio ofrece un servicio de calidad	✓			✓		✓		✓
16	Considera usted, que el servicio que ofrece, responde a las necesidades de los clientes.	✓			✓		✓		✓
17	A su parecer, la gestión de calidad puesta en el negocio produce un impacto en la sociedad.	✓			✓		✓		✓
18	Es importante el impacto que produce en la sociedad os restaurantes y cevicherías que ofrecen un servicio de calidad.	✓			✓		✓		✓
19	Considera que el negocio que dirige ha producido un impacto positivo en la sociedad.	✓			✓		✓		✓
20	Se siente satisfecho por los resultados que viene obteniendo en el negocio.	✓			✓		✓		✓


Mg. DPO. Galvani Guerrero Garcia
CLAD: 09883