

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

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

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

BARRIENTOS PIZARRO, FELIX ARMANDO

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

TUMBES – PERÚ

2018

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR




Mgtr. Lic. Adm. Victor Hugo Vilela Vargas
Presidente



Mgtr. Lic. Adm. Víctor Helio Patiño Niño
Secretario



Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima
Miembro



Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez
Asesor

AGRADECIMIENTO

**A Dios por la vida, salud y fuerzas
para salir adelante**

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo

RESUMEN

La investigación se denomina Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017. “responde a las líneas de investigación de la Universidad Católica

Los ángeles de Chimbote, filial Tumbes. Se consideró como objetivo general:

Determinar las características del Financiamiento y Gestión de Calidad en las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, con una población finita conocida para la variable del financiamiento, y en el caso de la variable de gestión de calidad es infinita, siendo la muestra determinada por aplicación estadística de 68 clientes. Con la aplicación de la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario identificando preguntas para el nivel de cada objetivo específico. Se llegó a la siguientes conclusiones, en relación al financiamiento los negocios han iniciado sus actividades con capital propio, el financiamiento de dinero es a corto plazo, la tecnología es escasa, referente a la gestión de calidad existe un nivel medio del cuidado del medio ambiente, el nivel de atención es alto y positivo en beneficio de los clientes, la atención al cliente es de nivel alto y positivo buscan mantener satisfecho al cliente, incluso tratan de identificar anticipadamente las necesidades , gustos y preferencias de sus clientes.

Palabras claves: Financiamiento – Gestión de calidad – MYPEs.

ABSTRACT

The research is called Characterization of financing and quality management of the MYPEs, sector service sector restaurants in the district of San Jacinto, 2017.

"responds to the research lines of the Catholic University Los Angeles de

Chimbote, Tumbes subsidiary. It was considered as a general objective:

Determine the characteristics of the Financing and Quality Management of the MYPEs, sector service sector restaurants in the district of San Jacinto, 2017. The methodology used was of descriptive type, quantitative level, non-experimental design and cross-sectional , with a known finite population for the financing variable, and in the case of the variable of quality management it is infinite, being the sample determined by statistical application of 68 clients. With the application of the survey technique and the questionnaire instrument identifying questions for the level of each specific objective. The following conclusions were reached: in relation to financing, businesses have started their activities with their own capital, the financing of money is short-term, technology is scarce, and regarding quality management there is a medium level of care for the environment , the level of attention is high and positive for the benefit of the clients, the attention to the client is of a high and positive level, they seek to keep the client satisfied, they even try to identify in advance the needs, tastes and preferences of their clients.

Keywords: Financing - Quality management - MSEs.

INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE DE CONTENIDO.....	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE CUADROS	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	8
2.1. Antecedentes de investigación	8
2.2. Bases teóricas y conceptuales	19
2.2.1. Financiamiento	19
2.2.2. Gestión de calidad	22
2.2.3. Mypes	24
III. HIPOTESIS	26
IV. METODOLOGIA	26
4.1. Tipo de Investigación	26
4.2. Nivel de investigación	26
4.3. Diseño de investigación	27
4.4. Población y Muestra	27
4.5. Variables y operacionalización.	30

4.5.1. Definición y operacionalización de la variable financiamiento.	30
4.5.2. Definición y operacionalización de la variable gestión de calidad.	32
4.7. Plan de análisis	34
4.8. Matriz de consistencia	35
4.9. Principios Éticos	36
V. RESULTADOS	37
5.1. Resultados de tablas	37
5.2. Análisis de resultados	45
VI. CONCLUSIONES	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
Anexo	62
Anexo 01: Encuesta.....	62
Anexo 02: Validaciones de juicio por expertos	70
Anexo 03: Juicio por expertos.....	82
Anexo 04: Libro de códigos	86
Anexo 05: Albus de fotografías	91
Anexo 06: Evidencia Turnitin	93

INDICE DE TABLAS

Pág.

FINANCIAMIENTO

Determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2018;

Tabla 1 ¿Cuándo generaron su empresa de restaurante en el Distrito de San Jacinto los aportes fueron de los mismos dueños?.....	37
Tabla 2 ¿El financiamiento de capital de trabajo se genera de las ventas del día?.....	37
Tabla 3 ¿En algunas ocasiones a utilizado su patrimonio para financiar créditos?.....	37
Tabla 4 ¿Al inicio de las operaciones del negocio de restaurante en San Jacinto, fue con dinero de terceros?.....	38
Tabla 5 ¿Por lo general adquiere a dinero cuyo valor es con tasa de interés baja?.....	38
Tabla 6 ¿Considera que el financiamiento a corto plazo le da más rentabilidad en el negocio?.....	38
Tabla 7 ¿Por lo general para el movimiento del negocio el capital de trabajo es con dinero obtenido al sistema financiero a corto plazo?.....	38
Tabla 8 ¿Las inversiones que realiza para infraestructura en su restaurante en San Jacinto, lo obtiene a largo plazo?.....	39

Identificar las herramientas de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2018;

Tabla 9 ¿Por el pago del consumo realizado en su restaurante acepta la tarjeta o dinero plástico por cuotas a corto plazo?.....	39
Tabla 10 ¿El mecanismo de recuperación de cuentas por cobrar lo realiza a través de letras de cambio?.....	39
Tabla 11 ¿Generalmente concede a sus clientes crédito a la vista, es decir usted	

lleva el control?.....	39
Tabla 12 ¿Si tiene que comprar un vehículo - auto para reparto lo compraría por el sistema Leasing?.....	40
Tabla 13 ¿El endeudamiento via leasing, genera más dinamismo en la gestión?.....	40
Tabla 14 ¿Le genera beneficios tributarios a su restaurante el financiamiento Leasing?.....	40
Tabla 15 ¿Es política organizacional para compra de activos realizarlas a través de la negociación de Leasing?.....	40
Tabla 16 ¿Considera usted que el Leasing es la mejor herramienta financiera para comprar un vehículo y obtener su propiedad al final de pago?.....	41

GESTIÓN DE CALIDAD

Determinar los principios de la Gestión de Calidad que aplican las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2018;

Tabla 17 ¿Es bien atendido en el restaurante al que acude en el distrito de San Jacinto de Tumbes?.....	41
Tabla 18 ¿Considera que la atención que le brindan en el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto - Tumbes, es rápida?.....	41
Tabla 19 ¿Cada vez que acude a un restaurante en el Distrito de San Jacinto, el personal está bien presentado y es amable?.....	41
Tabla 20 ¿Considera que el ambiente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto llena sus expectativas en todos los aspectos?.....	42
Tabla 21 ¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con planificación?.....	42
Tabla 22 ¿Cree que el gerente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto se preocupa por identificar las necesidades de sus clientes?.....	42

Tabla 23 ¿Cuándo usted llega al restaurante, es recibido con cortesía?.....	42
Tabla 24 ¿Considera que el tiempo de espera de atención es el adecuado, luego de pedir la carta?.....	43
Identificar los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2018.	
Tabla 25 ¿El restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con un manual de organización y funciones?.....	43
Tabla 26 ¿Considera que los empleados del restaurante de San Jacinto cuentan con guías o manuales para desarrollar sus actividades?.....	43
Tabla 27 ¿El restaurante al que acude, alguna vez a observado que exhiban su visión y misión?.....	43
Tabla 28 ¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto cuenta con políticas de (servicio, ambientales, sociales y de seguridad)?.....	44
Tabla 29 ¿Los proveedores que abastecen a los restaurantes de San Jacinto lo realizan previa planificación del pedido?.....	44
Tabla 30 ¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto, tiene en el área de producción personal calificado y certificado?.....	44
Tabla 31 ¿Los restaurantes de San Jacinto cuentan con áreas de mayor esparcimiento?.....	44
Tabla 32 ¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto, cuenta con sistema de control de calidad del servicio?.....	45

INDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1 Población de la investigación.	28

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 restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 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 San Jacinto, uno de los seis distritos que conforman la provincia de Tumbes del Gobierno Regional Departamental de Tumbes, San Jacinto en el cercado cuenta con seis restaurantes siendo estos: 1) yacaré, 2), jardín de la cerveza, 3) langostino rojo, 4) costa linda, 5) sabor, 6) y sabor y sazón, y 7) rincón del gustito, 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 restaurantes, 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: Pechichal, Plateros, Santa Rosa, La Peña, Bocatoma, Vaquería entre otros., San Jacinto fue creada por Ley N° 12446 del 24 de noviembre de 1955, con una área total de superficie de 598.71 Km².

Según el informe sobre Desarrollo Humano – PNUD, (2009), Tumbes se ubicó en el 4to del ranking con indicadores de desarrollo en el que se indica que las personas tienen esperanza de vida, la población esta alfabetizada, la tasa de logro estudiantil es alta, y el ingreso familiar es bajo.

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 San Jacinto de manera directa.

El presente proyecto de investigación titulado Caracterización del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017; busca identificar la problemática respecto a los restaurantes. En nuestra Región de Tumbes, en nuestro Distrito de San Jacinto 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 restaurante Distrito de San Jacinto en el año 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 restaurante Distrito de San Jacinto en el año 2017.

La presente investigación se desarrolla en el marco de una metodología de tipo descriptiva, con nivel cuantitativo y con diseño no experimental. 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 Restaurante del Distrito de San Jacinto, año 2017.

La problemática que hoy en día existe en el Distrito de San Jacinto es que las micro y pequeñas empresas de restaurantes 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 lo político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal. En Perú el Aspecto Político, en 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 les 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 pueden 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 el 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 San Jacinto 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)

En la búsqueda de una alternativa positiva se formuló el siguiente enunciado ¿Cuáles son las características del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs sector servicio rubro restaurante Distrito de San Jacinto en el año 2017?, seguidamente se planteó el Objetivo General - Determinar las características de financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs sector servicio rubro restaurante Distrito de San Jacinto en el año 2017. Por otra parte fue necesario la elaboración de los objetivos específicos, por ello se presentan cuatro (a) Determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017. (b) Identificar las herramientas de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017, (c) Determinar los principios de la Gestión de Calidad que aplican las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017 y (d)

Identificar los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 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). Seguidamente de manera Metodológica 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 justica porque tiene transcendencia en la sociedad, permite identificar como son beneficiados los consumidores, su alcance en toda la jurisdicción de San Jacinto con incidencia en la Región Tumbes.

(Hernández Fernández & Baptista, 1991)

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de investigación

Al respecto 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 Logísticas 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 Logistecsa 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.

Por otra parte, 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.

De otro lado 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 sus 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.

Por ello 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.

Seguidamente 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.

Por otra parte, 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.

De otro lado 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.

Al respecto 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 utilizo 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.

Por ello 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 descriptivocorrelacional. 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

Por ello 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.

De otro lado 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.

Por otra parte 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.

Seguidamente 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.

Por otra parte, 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

Además 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 Provedora 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 diámetros, siendo su desempeño el óptimo.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Financiamiento

2.2.1.1. 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.

2.2.1.2. 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.

1. 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.

2. 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.

2.2.1.3. 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

2.2.2.1. 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.

2.2.2.2. 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.

2.2.2.3. 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 criticos 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 categoría de los restaurantes. San Jacinto 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 otorga 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, por lo tanto, la presente investigación es de tipo descriptiva.

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 –de corte transversal. 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

4.4.1. Población

P1: Para el caso de la variable de Financiamiento se considera a los Gerentes de cada uno de los Restaurantes del Distrito de San Jacinto – Tumbes, se tiene que la población son seis personas, suma por debajo de los cincuenta. Por tanto considerando a Sampiere, (2014), cuando la suma de personas es inferior a la antes indicada se actúa por conveniencia, es decir la población de la variable financiamiento es de seis. $N = 6$

P2: Distinto se actúa 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. Siendo $N =$ ¿?

Cuadro N° 1 Población de la investigación.

CUADRO DE LA POBLACIÓN				
Orden	Nombre	Propietario	Personal	
			N° de Trabajadores	Gerentes
1	YACARE	JIMMY QUEREVALU CASTRO	6	1
2	JARDIN DE LA CERVEZA	JOSE MERCEDES ZEVALLOS MADRID	4	1
3	LANGOSTINO ROJO	PATRICIA CASTILLO ZARATE	5	1
4	COSTA LINDA	HERLINDA ZAPATA SANDOVAL	4	1
5	SABOR Y SAZON	CESAR INFANTE MORAN	5	1
6	EL RINCON DEL GUSTITO	FREDESVIDA CALDERON ZEVALLOS	4	1
TOTAL			28	6

Fuente: Elaboración propia.

4.4.2. 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:

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

Dónde:

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:

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

$$(0.1)^2$$

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

$$0.01$$

$$n = 0.67650625$$

$$0.01$$

$$n = 67.650625 \quad n$$

$$= 68 \text{ clientes}$$

4.5. Variables y operacionalización.

4.5.1. Definición y operacionalización de la variable financiamiento.

DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE FINANCIAMIENTO						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	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).	Fuentes	La Dimensión de los objetivos estratégicos se medirá con los indicadores: interno externo, tiempo. Con la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario, en aplicación directa y personalizada,	Interno	¿Cuándo generaron su empresa de restaurante en el Distrito de San Jacinto los aportes fueron de los mismos dueños?	si-no
					¿El financiamiento de capital de trabajo se genera de las ventas del día?	si-no
					¿En algunas ocasiones a utilizado su patrimonio para financiar créditos?	si-no
				Externo	¿Al inicio de las operaciones del negocio de restaurante en San Jacinto, fue con dinero de terceros?	si-no
					¿Por lo general adquiere a dinero cuyo valor es con tasa de interes baja?	si-no
					¿Considera que el financiamiento a corto plazo le da más rentabilidad en el negocio?	si-no

				Tiempo	¿Por lo general para el movimiento del negocio el capital de trabajo es con dinero obtenido al sistema financiero a corto plazo?	si-no
					¿Las inversiones que realiza para infraestructura en su restaurante en San Jacinto, lo obtiene a largo plazo?	si-no
		Herramientas	Las Dimensiones o niveles de la competitividad , se medirá con los indicadores: Factoring y leasing Con la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario, en aplicación directa y personalizada,	Factoring	¿Por el pago del consumo realizado en su restaurante acepta la tarjeta o dinero plástico por cuotas a corto plazo?	si-no
					¿El mecanismo de recuperación de cuentas por cobrar lo realiza a través de letras de cambio?	si-no
					¿Generalmente concede a sus clientes crédito a la vista, es decir usted lleva el control?	si-no
					¿Si tiene que comprar un vehículo - auto para reparto lo compraría por el sistema Leasing?	si-no
				Leasing	¿El endeudamiento via leasing, genera más dinamismo en la gestión?	si-no
					¿Le genera beneficios tributarios a su restaurante el financiamiento Leasing?	si-no

					¿Es política organizacional para compra de activos realizarlas a través de la negociación de Leasing?	si-no
					¿Considera usted que el Leasing es la mejor herramienta financiera para comprar un vehículo y obtener su propiedad al final de pago?	si-no

4.5.2. Definición y operacionalización de la variable gestión de calidad.

DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	MEDICIÓN
	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	Principios	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	Cliente	¿Es bien atendido en el restaurante al que acude en el distrito de San Jacinto de Tumbes?	SI - NO
Liderazgo				¿Considera que la atención que le brindan en el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto - Tumbes, es rápida?	SI - NO	
Personal				¿Cada vez que acude a un restaurante en el Distrito de San Jacinto, el personal está bien presentado y es amable?	SI - NO	
Proceso				¿Considera que el ambiente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto llena sus expectativas en todos los aspectos?	SI - NO	

GESTIÓN DE CALIDAD	conduciendo la organización hacia una mejora en el desempeño		aplicación directa y personalizada,	Gestión	¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con planificación?	SI - NO			
					¿Cree que el gerente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto se preocupa por identificar las necesidades de sus clientes?	SI - NO			
					Relaciones	¿Cuándo usted llega al restaurante, es recibido con cortesía?	SI - NO		
						¿Considera que el tiempo de espera de atención es el adecuado, luego de pedir la carta?	SI - NO		
					Elementos	Las Dimensiones de elementos de la gestión de calidad se medirá con los indicadores: estructura organizacional, planificación, recursos y procedimientos.	Estructura organizacional	¿El restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con un manual de organización y funciones?	SI - NO
							Planificación	¿Considera que los empleados del restaurante de San Jacinto cuentan con guías o manuales para desarrollar sus actividades?	SI - NO
¿El restaurante al que acude, alguna vez a observado que exhiban su visión y misión?	SI - NO								
¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto cuenta con políticas de (servicio, ambientales, sociales y de seguridad)?	SI - NO								

			Con la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario, en aplicación directa y personalizada,	Recursos	¿Los proveedores que abastecen a los restaurantes de San Jacinto lo realizan previa planificación del pedido?	SI - NO
					¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto, tiene en el área de producción personal calificado y certificado?	SI - NO
					¿Los restaurantes de San Jacinto cuentan con áreas de mayor esparcimiento?	SI - NO
				Procedimientos	¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto, cuenta con sistema de control de calidad del servicio?	SI - NO

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

Sector servicio restaurantes San Jacinto - Tumbes				
Titulo	Enunciado	Objetivos	Variables	Metodología
		Objetivo general		
Caracterización del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017.	¿Cuáles son las características del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs sector servicio rubro restaurante Distrito de San Jacinto en el año 2017?	Determinar las características de financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs sector servicio rubro restaurante Distrito de San Jacinto en el año 2017.		Tipo: investigación es Descriptiva
		Objetivos Específicos		
		Determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017;	Financiamiento	Nivel de investigación es Cuantitativa
		Identificar las herramientas de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017;		Diseño: No Experimental, de Corte Transversal
		Determinar los principios de la Gestión de Calidad que aplican las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017;	Gestión de Calidad	Población de variable Financiamiento 07personas; Gestión de Calidad, es infinita
Identificar los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017.	Técnica: la Encuesta, Instrumento es el Cuestionario			

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 las 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 de tablas

VARIABLE: FINANCIAMIENTO

TABLA 01		
APORTES INICIALES		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
SUMAS	6	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 02		
FINANCIAMIENTO DE CAPITAL		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	67%
NO	2	33%
SUMAS	6	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 03		
FINANCIAR CREDITOS		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	67%
NO	2	33%
SUMAS	6	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 04		
DINERO DE TERCEROS		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
SUMAS	6	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 05		
TASA DE INTERES BAJA		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	67%
NO	2	33%
SUMAS	6	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 06		
FINANCIAMIENTO A CORTO PLAZO		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	83%
NO	1	17%
SUMAS	6	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 07		
MOVIMIENTO DEL NEGOCIO		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje

- Tumbes

SI	2	33%
NO	4	67%
SUMAS	6	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto

Elaboración del investigador

TABLA 08		
INVERSIONES PARA INFRAESTRUCTURA		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33%
NO	4	67%
SUMAS	6	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 09		
PAYO DEL CONSUMO		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
SUMAS	6	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 10		
RECUPERACION DE CUENTAS		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33%
NO	4	67%
SUMAS	6	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 11		
CREDITO A LA VISTA		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito - Tumbes

NO	6	100%
SUMAS	6	100%

de San Jacinto

Elaboración del investigador

TABLA 12		
COMPRA DE VEHICULO		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33%
NO	4	67%
SUMAS	6	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 13		
E IDEUDAMIENTO		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	67%
NO	2	33%
SUMAS	6	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 14		
BENEFICIOS TRIBUTARIOS		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
SUMAS	6	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes Elaboración del investigador

TABLA 15		
-----------------	--	--

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito - Tumbes

TABLA 16		
LEASING		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	17%
NO	5	83%
SUMAS	6	100%
POLITICA ORGANIZACIONAL		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	67%
NO	2	33%
SUMAS	6	100%

de San Jacinto

Elaboración del investigador

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

TABLA 17		
ATENCION		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	43	64%
NO	24	36%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 18		
ATENCION RAPIDA		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	47	70%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito - Tumbes

NO	20	30%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 19		
PERSONAL BIEN PRESENTADO		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	43	64%
NO	24	36%
SUMAS	67	100%

de San Jacinto

Elaboración del investigador

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito - Tumbes

TABLA 20		
AMBIENTE		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	61%
NO	26	39%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 21		
PLANIFICACION		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	43	64%
NO	24	36%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 22		
PREOCUPACION DEL GERENTE		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	49	73%
NO	18	27%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 23		
CORTESIA		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	61%
NO	26	39%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 24		
TIEMPO DE ESPERA		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	32	48%
NO	35	52%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 25		
MANUAL DE ORGANIZACIÓN		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	39%
NO	41	61%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 26		
GUÍAS O MANUALES		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	36%
NO	43	64%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 27		
VISION Y MISION		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	39%

NO	41	61%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 28		
POLITICAS		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	45	67%
NO	22	33%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 29		
ABASTECIMIENTO		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	47	70%
NO	20	30%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 30		
ÁREA DE PRODUCCIÓN		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	33%
NO	45	67%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 31		
-----------------	--	--

AREAS DE MAYOR ESPARCIMIENTO		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	60%
NO	27	40%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

TABLA 32		
CONTROL DE CALIDAD		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	30%
NO	47	70%
SUMAS	67	100%

Fuente: Cuestionario que se aplica a los clientes de los restaurantes en el Distrito de San Jacinto - Tumbes

Elaboración del investigador

5.2. Análisis de resultados

Con respecto al objetivo específico de las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs, del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2018, se tiene:

Tabla 01 denominada: “Aportes iniciales”, el 100% de los encuestados respondieron que sí utilizaron los aportes de los propios dueños. Resultado contrario a Mejía (2014, quien afirmó que la mayor parte de los emprendedores acuden al sistema de intermediación financiera a través de las Cajas Municipales. De otra parte, Ccaccya (2015 quien habla de los diferentes tipos de financiamiento.

Tabla 02 denominada: “Financiamiento de capital”, el 67% de los encuestados respondieron que si financian el capital de trabajo con las ventas del día. Un 37% dijeron que no. Resultado coincidente con Herrera, Limón & Soto (2010) quien concluyo que las empresas decidieron financiar sus proyectos con sus

propios recursos. De otra parte se tiene a Ccaccya (2015 en su tema fuentes de financiamiento.

Tabla 03 denominada: “Financiar créditos”, el 67% de los encuestados respondieron que en ciertas oportunidades si utilizan su patrimonio para financiar créditos. Un 37% dijeron que no. Resultado cercano a Gonzáles (2013) quien concluye que nueve de cada diez encuestados manifestaron que acuden al financiamiento a largo plazo. De otro lado Ricra (2013) quien habla de las herramientas crediticias.

Tabla 04 denominada: “Dinero de terceros”, el 100% de los encuestados respondieron que al inicio de sus operaciones del negocio No fue con dinero de terceros. Resultado cercano a Arias (2014) quien concluye que las entidades financieras brindan servicios de finanzas al micro y pequeñas empresas. De otra parte Ricra (2013) quien habla de las herramientas crediticias.

Tabla 05 denominada: “Tasa de interes baja”, el 67% de los encuestados respondieron que generalmente si adquieren dinero cuyo valor en la tasa de interes es baja. Un 37% dijeron que no. Resultado coincidente con Kong & Moreno (2014) quien determinó que el financiamiento influencia positivamente en el desarrollo de las MYPEs con créditos. Por otra parte se tiene que Pérez (2016) considera las herramientas financieras como parte de alternativa de acceso al financiamiento.

Tabla 06 denominada: “Financiamiento a corto plazo”, el 83% de los encuestados respondieron que si es más beneficioso el financiamiento a corto plazo. Un 17% respondieron que no. Resultado coincidente con Kong & Moreno (2014) quien determinó que el financiamiento influencia positivamente en el desarrollo de las MYPEs con créditos. Por otra parte se tiene que Pérez (2016) considera las herramientas financieras como parte de alternativa de acceso al financiamiento.

Tabla 07 denominada: “Movimiento del negocio”, el 33% respondieron que generalmente el capital de trabajo si lo obtienen del sistema financiero a corto plazo. Un 67% dijeron que no. Resultado cercano con Bustos (2013) quien concluyó que las MYPEs acuden al financiamiento por que les implica un crecimiento más rápido. Seguidamente en los concepto se tiene a Pérez (2016) considera las herramientas financieras como parte de alternativa de acceso al financiamiento.

Tabla 08 denominada “Inversiones para infraestructura”, el 33% respondieron que las inversiones de mejora de la infraestructura de los restaurantes si la realizan con financiamiento a largo plazo. Un 67% dijeron que no. Resultado cercano con Bustos (2013) quien concluyó que las MYPEs acuden al financiamiento por que les implica un crecimiento más rápido. Seguidamente en los concepto se tiene a Pérez (2016) considera las herramientas financieras como parte de alternativa de acceso al financiamiento.

Tabla 09 denominada “Pago del consumo”, el 100% respondieron que No tienen en su negocio acceso al sistema de pago con tarjeta de crédito. Resultado contrario a Luna (2016) quien concluye que los empresarios de restaurantes van en la línea de la garantizar diferentes servicios al cliente. Seguidamente en los concepto se tiene a Pérez (2016) considera las herramientas financieras como parte de alternativa de acceso al financiamiento.

Tabla 10 denominada “Recuperación de cuentas”, el 33% respondieron que la cobranza de ventas por recuperar si aplican el sistema de herramientas de letras de cambio. Un 67% dijeron que no. Resultado discrepante con García & Lindao (2016) quien concluye que las causas de las debilidades de algunas empresas es por la ausencia de procedimientos documentados, en especial en el manejo de

recuperación de dinero. Por otra parte Ricra (2013) considera accesible la variedad de herramientas financieras, para ello es necesario que las MYPEs establezcan sus políticas.

Tabla 11 denominada: “Crédito a la vista” el 100% respondieron que No otorgan crédito a sus clientes, en razón de no tener establecido un procedimiento de control. Resultado coincidente con García & Lindao (2016) quien concluye que las causas de las debilidades de algunas empresas es por la ausencia de procedimientos documentados, en especial en el manejo de recuperación de dinero. Por otra parte Ricra (2013) considera accesible la variedad de herramientas financieras, para ello es necesario que las MYPEs establezcan sus políticas.

Tabla 12 denominada: “Compra de vehículos”, el 33% respondieron que sí comprarían un vehículo con el sistema Leasing. Un 67% dijeron que no. Resultado cercano a Gonzáles (2013) quien concluye que nueve de cada diez encuestados manifestaron que acuden al financiamiento a largo plazo. De otro lado Ricra (2013) quien habla de las herramientas crediticias.

Tabla 13 denominada endeudamiento, el 67% de los encuestados dijeron que el endeudamiento del sistema Leasing les genera más dinamismo en la gestión. Un 33% respondieron que no genera dinamismo. Resultado cercano a González (2013) concluyo que las empresas sin financiamiento el nivel de rentabilidad es bajo. De otra parte Ricra (2013) concluyo en el establecimiento de herramientas de financiamiento para generar liquidez a largo plazo en las empresas.

Tabla 14 denominada: “Beneficios tributarios”, el 100% de los encuestados dijeron que el financiamiento del sistema leasing No les genera beneficios tributarios. Resultado discrepante a Mejía (2014) quien concluyó que las empresas

financieras otorgan capacitación sobre los diferentes servicios que brindan a las MYPEs. De otra parte Ricra (2013) concluyo en el establecimiento de herramientas de financiamiento para generar liquidez en las empresas.

Tabla 15 denominada: “Política organizacional”, el 67% respondieron que si tienen como política organizacional el manejo de negociación de los créditos Leasing. Un 33% dijeron que no. Resultado cercano a González (2013) quien concluye que nueve de cada diez encuestados manifestaron que acuden al financiamiento a largo plazo. De otro lado Ricra (2013) quien habla de las herramientas crediticias.

Tabla 16 denominada: “Leasing”, el 17% respondieron que la herramienta financiera de Leasing si es la mejor para la compra de vehículos. Un 83% dijeron que no. Resultado cercano con Arias (2014), quien dijo las instituciones financieras ayudan a desarrollar los servicios de las MYPEs, estimulando los créditos de riesgo. De otro lado Ricra (2013) quien habla de las herramientas crediticias.

Por otra parte los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPEs del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto.

Tabla 17 denominada: “Atención”, el 64% de los clientes respondieron que si son bien atendidos en los restaurantes del Distrito de San Jacinto. Un 36% de los clientes dijeron que no. Resultado discrepante con lo dicho por Guerra (2015) quien afirmó que los puntos de ventas directa poseen una baja calidad de atención al cliente, corroborado al haber obtenido in índice de calidad de servicio (ICS) de 1.64. Por otro lado Deming (2001) dice que la gestión de la calidad es predecible con cierto grado de uniformidad, a precios bajos al consumidor.

Tabla 18 denominada: “Atención rápida”, el 70% de los clientes encuestados respondieron que si son atendidos de manera rápida en los restaurantes del Distrito de San Jacinto. Un 30% respondieron que no. Resultado discrepante con lo dicho por Guerra (2015) quien afirmó que los puntos de venta directa poseen una baja calidad de atención al cliente, corroborado al haber obtenido un índice de calidad de servicio (ICS) de 1.64. Por otro lado Deming (2001) dice que la gestión de la calidad es predecible con cierto grado de uniformidad, a precios bajos al consumidor.

Tabla 19 denominada: “Personal bien presentado”, el 64% de los clientes encuestados dijeron que el personal de los restaurantes del Distrito de San Jacinto siempre está bien presentado y son amables. Un 36% dijeron que no. Resultado coincidente con Luna (2016) quien concluyó que las empresas gestionan la calidad como una técnica de la gestión hacia la mejora continua, aplicada desde la gestión administrativa para la prestación del mejor servicio al cliente. Por otra parte se menciona a Gaitán (2007) con sus enfoques conduciendo a la organización hacia una mejora en el desempeño, para satisfacer al cliente.

Tabla 20 denominada: “Ambiente”, el 61% de los clientes encuestados dijeron que los ambientes de los restaurantes del Distrito de San Jacinto si llenan sus expectativas. Un 39% dijeron que no. Resultado coincidente con Luna (2016) quien concluyó que las empresas gestionan la calidad como una técnica de la gestión hacia la mejora continua, aplicada desde la gestión administrativa para la prestación del mejor servicio al cliente. Por otra parte se menciona a Gaitán (2007) con sus enfoques conduciendo a la organización hacia una mejora en el desempeño, para satisfacer al cliente.

Tabla 21 denominada: “Planificación”, el 64% de los clientes encuestados respondieron que los restaurantes del Distrito de San Jacinto si cuentan con planificación. Un 36% dijeron que no. Resultado discrepante con Goicochea (2016) quien concluyó que los propietarios de restaurantes tienen conocimiento de gestión de calidad, pero no muestran interés en poner en práctica los diferentes procesos, y no desarrollan ninguna política de calidad. Por otro lado Juran (2007) precisa que el sistema de la calidad es una serie de actividades coordinadas.

Tabla 22 denominada: Preocupación del Gerente, el 64% de los encuestados respondieron que el gerente se preocupa por identificar las necesidades del cliente. Un 27% dijeron que no. Resultado coincidente con Luna (2016) quien concluye que la práctica como técnica de gestión ayuda en la Mejora Continua, de otro lado Deming (2001) considero que la Gestión de calidad es de un nivel de uniformidad de la calidad del producto en beneficio del consumidor.

Tabla 23 denominada “Cortesía”, el 61% de los encuestados dijeron ser bien recibidos y con cortesía en los restaurantes del Distrito de San Jacinto. Un 39% respondieron que no. Resultado cercano con Luna (2016) quien concluye que la práctica como técnica de gestión ayuda en la Mejora Continua, de otro lado Deming (2001) considero que la Gestión de calidad es de un nivel de uniformidad de la calidad del producto en beneficio del consumidor.

Tabla 24 denominada: “Tiempo de espera”, el 48% de los encuestados dijeron que el tiempo de espera, para ser atendidos con el pedido es adecuado. Un 52% dijeron que no. Resultado cercano con Ayra (2016) quien concluyó que los clientes del restaurante siempre se encuentran satisfechos con el servicio que reciben, la percepción del servicio es buena en su mayoría. Por otra parte Mateo

(2010) dice que el cuidado en el conjunto de pasos para transformar los elementos en entradas de los productos garantiza el buen servicio.

De otro lado con relación a los elementos del sistema de gestión de calidad que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurante en el Distrito de San Jacinto.

Tabla 25 denominada: “Manual de organización”, el 39% de los clientes encuestados dijeron que los restaurantes en el Distrito de San Jacinto, si cuentan con manual de organización. Un 61% dijeron que no. Resultado coincidente con Luna (2016) quien concluyó que las empresas gestionan la calidad como una técnica de la gestión hacia la mejora continua, aplicada desde la gestión administrativa para la prestación del mejor servicio al cliente. Por otra parte, se menciona a Gaitán (2007) con sus enfoques conduciendo a la organización hacia una mejora en el desempeño, para satisfacer al cliente.

Tabla 26 denominada: “Guías o manuales”, el 36% de los clientes encuestados respondieron que los restaurantes en el Distrito de San Jacinto si cuentan con guías y manuales para desarrollar sus actividades. Un 64% dijeron que no. Resultado coincidente con Luna (2016) quien concluyó que las empresas gestionan la calidad como una técnica de la gestión hacia la mejora continua, aplicada desde la gestión administrativa para la prestación del mejor servicio al cliente. Por otra parte se menciona a Gaitán (2007) con sus enfoques conduciendo a la organización hacia una mejora en el desempeño, para satisfacer al cliente.

Tabla 27 denominada: “Visión y misión”, el 39% de los encuestados respondieron que si han observado que en los restaurantes en el Distrito de San Jacinto si han exhibido la misión y visión. Un 61% dice que no. Resultado cercano

con Guerra (2015) quien afirmó que los puntos de ventas directas poseen una baja calidad de atención al cliente, teniendo influencia la ausencia de la exposición de la visión y misión de estos. Por otro lado, Deming (2001) dice que la gestión de la calidad será siempre la percepción de lo que el cliente necesita.

Tabla 28 denominada: “Políticas”, el 67% de los clientes encuestados, respondieron que los restaurantes en el Distrito de San Jacinto si tienen políticas que garantizan la seguridad del cliente y sus pertenencias, haciendo agradable la permanencia. Un 33% dijeron que no. Resultado discrepante con Goicochea (2016) quien concluyó que los propietarios de restaurantes tienen conocimiento de gestión de calidad, pero no muestran interés en poner en práctica los diferentes procesos, y no desarrollan ninguna política de calidad. Por otro lado, Juran (2007) precisa que el sistema de la calidad es una serie de actividades coordinadas.

Tabla 29 denominada: Abastecimiento, el 70% de los encuestados dijeron que los proveedores de los restaurantes de San Jacinto realizan un abastecimiento planificado. Un 30% dijeron que no. Resultado cercano a Alemán (2014) quien concluyo proponiendo un Plan de mejora para la gestión de la logística de las empresas de restaurante. De otra parte Juran (2007) planteo estructuras organizacionales para mejorar el sistema logístico.

Tabla 30 denominada: “Área de producción”, el 33% de los encuestados respondieron que los restaurantes del Distrito de San Jacinto si cuentan con personal calificado y certificado. Un 67% dijeron que no. Resultado discrepante con Goicochea (2016) quien concluyó que los propietarios de restaurantes tienen conocimiento de gestión de calidad, pero no muestran interés en poner en práctica los diferentes procesos, y no desarrollan ninguna política de calidad. Por otro lado

Juran (2007) precisa que el sistema de la calidad es una serie de actividades coordinadas.

Tabla 31 denominada: “Áreas de mayor esparcimiento”, el 60% dijeron que los restaurantes del Distrito de San Jacinto si cuentan con diferentes áreas de esparcimiento. Un 40% dijeron que no. Resultado cercano a Ayra (2016) quien concluyó que los clientes del restaurante siempre se encuentran satisfechos con el servicio que reciben, la percepción del servicio es buena en su mayoría. Por otra parte Mateo (2010) dice que el cuidado en el conjunto de pasos para transformar los elementos en entradas de los productos garantiza el buen servicio.

Tabla 32 denominada: “Control de calidad”, el 30% de los encuestados dijeron que los restaurantes del Distrito de San Jacinto si cuentan con controles de calidad para todas las actividades. Un 70% respondieron que no cuentan con controles de calidad. Resultado cercano a Alemán (2014) quien concluyo proponiendo un Plan de mejora para la gestión de la logística de las empresas de restaurante. De otra parte Juran (2007) planteo estructuras organizacionales para mejorar el sistema logístico.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs , sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, objeto del estudio, el nivel es positivo favorable, la mayoría utilizan las fuentes internas y externas, al verificar por indicador se tiene, la mayoría de los propietarios utilizan las fuentes internas pues financiaron con dinero propio sus negocios, con sus ventas financian el capital

diario de trabajo, y para financiar créditos ocasionalmente utilizan sus propiedades; de igual forma utilizan el financiamiento externo a tasas bajas de interés y corto plazo para incrementar y mejorar los servicios; en el indicador financiamiento por el tiempo casi no acceden, salvo que sea para mejorar la infraestructura.

2. Con respecto al uso de las herramientas de financiamiento de las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, objeto del estudio, el nivel es favorable pero débil, al verificar por indicador se tiene que muy pocos acceden al uso de la herramienta de Leasing quizá para darle más dinamismo a la gestión negociando la compra de activos; La mayoría no accede a estas herramientas.

3. Al respecto de la determinación de principios de la Gestión de Calidad, el nivel es positivo pero débil al promediar; verificando por indicador, la gestión del restaurante cuenta con planificación y se preocupa por identificar las necesidades de sus clientes; mantienen un liderazgo personalizado y amigable; el personal está bien presentado y muestra su educación, amabilidad y cortesía; brindan al cliente la mejor atención, la aplicación de sus procesos en la atención llena las expectativas de sus clientes.

4. Con respecto a la identificación de los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurante en el Distrito de San Jacinto, el nivel es positivo pero débil, al verificar por indicador una poca mayoría planifica la seguridad de las instalaciones y de las personas; los proveedores atienden los pedidos previa una planificación de los requerimientos optimizando los recursos y los espacios de áreas para un mejor y mayor

esparcimiento de los clientes. Son muy pocos los que aplican una estructura orgánica con manuales para definir e identificar las tareas de cada trabajador; siguiendo con la planificación pocos clientes consideran que aplican manuales para desarrollar sus actividades, y que los trabajadores conozcan la visión y misión de la organización; del mismo modo muy pocos clientes consideran que exista un sistema de control de la calidad del servicio.

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](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1047/SATISFACCION%20DEL%20CLIENTE%20COMPETITIVIDAD%20ARENAS%20CORDOVA%20KEILA%20ZARAI.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-consumidoresencuestas-buzon_de_sugerencias-encuestas_en_lineasondeos_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-crececadenas-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=103168>
11

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=k78qAAAAYAAJ>

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-factoresexternos>

ISQ Turística. (s.f). *Restaurantes-Bares*. Recuperado el 25 de julio de 2017, de
<https://www.isq-turistica.com/sectores-tur%C3%ADsticos/restaurantesbares/>

- 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/MendozaFatima.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/elranking-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-macroentorno-que-afectan-al-restaurant/>
- Pelayo, C. (2009). Competitividad empresarial
- Peruano, E. (2013). Normas legales. Obtenido de www.deperu.com/archivos/ley30056.pdf
- Porter, M. (2013). Ventaja Competitiva. España: Ediciones Pirámide.
- Romero, A. (2014). *abrirunrestaurante.com*. Obtenido de *abrirunrestaurante.com*: <http://abrirunrestaurante.com/la-capacitacion-de-los-meseros-para-mirestaurante/>
- 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=108207>
12
- 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>

Anexo

Anexo 01: Encuesta

Señor Gerente a continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando a esta MYPE del rubro Restaurantes como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

FINANCIAMIENTO

1 ¿Cuándo generaron su empresa de restaurante en el Distrito de San Jacinto los aportes fueron de los mismos dueños?

SI ()

NO ()

2 ¿El financiamiento de capital de trabajo se genera de las ventas del día?

SI ()

NO ()

3 ¿En algunas ocasiones a utilizado su patrimonio para financiar créditos?

SI ()

NO ()

4 ¿Al inicio de las operaciones del negocio de restaurante en San Jacinto, fue con dinero de terceros?

SI ()

NO ()

5 ¿Por lo general adquiere a dinero cuyo valor es con tasa de interes baja?

SI ()

NO ()

6 ¿Considera que el financiamiento a corto plazo le da más rentabilidad en el negocio?

SI ()

NO ()

7 ¿Por lo general para el movimiento del negocio el capital de trabajo es con dinero obtenido al sistema financiero a corto plazo?

SI ()

NO ()

8 ¿Las inversiones que realiza para infraestructura en su restaurante en San Jacinto, lo obtiene a largo plazo?

SI ()

NO ()

9 ¿Por el pago del consumo realizado en su restaurante acepta la tarjeta o dinero plástico por cuotas a corto plazo?

SI ()

NO ()

10 ¿El mecanismo de recuperación de cuentas por cobrar lo realiza a través de letras de cambio?

SI ()

NO ()

11 ¿Generalmente concede a sus clientes crédito a la vista, es decir usted lleva el control?

SI ()

NO ()

12 ¿Si tiene que comprar un vehículo - auto para reparto lo compraría por el sistema Leasing?

SI ()

NO ()

13 ¿El endeudamiento via leasing, genera más dinamismo en la gestión?

SI ()

NO ()

14 ¿Le genera beneficios tributarios a su restaurante el financiamiento Leasing?

SI ()

NO ()

15 ¿Es política organizacional para compra de activos realizarlas a través de la negociación de Leasing?

SI ()

NO ()

16 ¿Considera usted que el Leasing es la mejor herramienta financiera para comprar un vehículo y obtener su propiedad al final de pago?

SI ()

NO ()

CUESTIONARIO

Señor cliente a continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando a esta MYPE del rubro Restaurantes como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

GESTIÓN DE CALIDAD

17 ¿Es bien atendido en el restaurante al que acude en el distrito de San Jacinto de Tumbes?

SI ()

NO ()

18 ¿Considera que la atención que le brindan en el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto - Tumbes, es rápida?

SI ()

NO ()

19 ¿Cada vez que acude a un restaurante en el Distrito de San Jacinto, el personal está bien presentado y es amable?

SI ()

NO ()

20 ¿Considera que el ambiente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto llena sus expectativas en todos los aspectos?

SI ()

NO ()

21 ¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con planificación?

SI ()

NO ()

22 ¿Cree que el gerente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto se preocupa por identificar las necesidades de sus clientes?

SI ()

NO ()

23 ¿Cuándo usted llega al restaurante, es recibido con cortesía?

SI ()

NO ()

24 ¿Considera que el tiempo de espera de atención es el adecuado, luego de pedir la carta?

SI ()

NO ()

25 ¿El restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con un manual de organización y funciones?

SI ()

NO ()

26 ¿Considera que los empleados del restaurante de San Jacinto cuentan con guías o manuales para desarrollar sus actividades?

SI ()

NO ()

27 ¿El restaurante al que acude, alguna vez a observado que exhiban su visión y misión?

SI ()

NO ()

28 ¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto cuenta con políticas de (servicio, ambientales, sociales y de seguridad)?

SI ()

NO ()

29 ¿Los proveedores que abastecen a los restaurantes de San Jacinto lo realizan previa planificación del pedido?

SI ()

NO ()

30 ¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto, tiene en el área de producción personal calificado y certificado?

SI ()

NO ()

31 ¿Los restaurantes de San Jacinto cuentan con áreas de mayor esparcimiento?

SI ()

NO ()

32 ¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto, cuenta con sistema de control de calidad del servicio?

SI ()

NO ()

Anexo 02: Validaciones de juicio por expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO..... *Galvani Guerrero Gonia*

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. FÉLIX ARMANDO BARRIENTOS PIZARRO**, 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 DE LAS MYPES, DEL SECTOR SERVICIO DEL RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE SAN JACINTO, 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


c = 09883
Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTES									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs, Sector Servicio rubro Restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017.									
Autor: FÉLIX ARMANDO BARRIENTOS PIZARRO									
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								
01OE	Determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017;	X							
1	¿Cuándo generaron su empresa de restaurante en el Distrito de San Jacinto los aportes fueron de los mismos dueños?	X			X		X		X
2	¿El financiamiento de capital de trabajo se genera de las ventas del día?			X		X			X
3	¿En algunas ocasiones a utilizado su patrimonio para financiar créditos?	X			X		X		X
4	¿Al inicio de las operaciones del negocio de restaurante en San Jacinto, fue con dinero de terceros?	X			X		X		X
5	¿Por lo general adquiere a dinero cuyo valor es con tasa de interes baja?	X		X			X		X
6	¿Considera que el financiamiento a corto plazo le da más rentabilidad en el negocio?	X			X		X		X
7	¿Por lo general para el movimiento del negocio el capital de trabajo es con dinero obtenido al sistema financiero a corto plazo?	X			X		X		X
8	¿Las inversiones que realiza para infraestructura en su restaurante en San Jacinto, lo obtiene a largo plazo?	X			X		X		X

02OE	Identificar las herramientas de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017;							
9	¿Por el pago del consumo realizado en su restaurante acepta la tarjeta o dinero plástico por cuotas a corto plazo?			X			X	X
10	¿El mecanismo de recuperación de cuentas por cobrar lo realiza a través de letras de cambio?	X			X		X	X
11	¿Generalmente concede a sus clientes crédito a la vista, es decir usted lleva el control?	X			X		X	X
12	¿Si tiene que comprar un vehículo - auto para reparto lo compraría por el sistema Leasing?	X			X		X	X
13	¿El endeudamiento via leasing, genera más dinamismo en la gestión?	X			X		X	X
14	¿Le genera beneficios tributarios a su restaurante el financiamiento Leasing?	X			X		X	X
15	¿Es política organizacional para compra de activos realizarlas a través de la negociación de Leasing?			X		X		X
16	¿Considera usted que el Leasing es la mejor herramienta financiera para comprar un vehículo y obtener su propiedad al final de pago?	X			X		X	X
	GESTIÓN DE CALIDAD							
03OE	Determinar los principios de la Gestión de Calidad que aplican las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017;							
17	¿ Es bien atendido en el restaurante al que acude en el distrito de San Jacinto de Tumbes?	X			X		X	X
18	¿Considera que la atención que le brindan en el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto - Tumbes, es rápida?	X			X		X	X
19	¿Cada vez que acude a un restaurante en el Distrito de San Jacinto, el personal está bien presentado y es amable?	X		X			X	X
20	¿Considera que el ambiente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto llena sus expectativas en todos los aspectos?	X			X		X	X
21	¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con planificación?	X		X			X	X

22	¿Cree que el gerente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto se preocupa por identificar las necesidades de sus clientes?	X			X		X		X
23	¿Cuándo usted llega al restaurante, es recibido con cortesía?	X			X		X		X
24	¿Considera que el tiempo de espera de atención es el adecuado, luego de pedir la carta?	X			X		X		X
04OE	Identificar los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017.								
25	¿El restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con un manual de organización y funciones?	X			X		X		X
26	¿Considera que los empleados del restaurante de San Jacinto cuentan con guías o manuales para desarrollar sus actividades?	X			X		X		X
27	¿El restaurante al que acude, alguna vez ha observado que exhiban su visión y misión?	X			X		X		X
28	¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto cuenta con políticas de (servicio, ambientales, sociales y de seguridad)?	X			X		X		X
29	¿Los proveedores que abastecen a los restaurantes de San Jacinto lo realizan previa planificación del pedido?	X			X		X		X
30	¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto, tiene en el área de producción personal calificado y certificado?	X			X		X		X
31	¿Los restaurantes de San Jacinto cuentan con áreas de mayor esparcimiento?	X			X		X		X
32	¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto, cuenta con sistema de control de calidad del servicio?	X			X		X		X



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. FÉLIX ARMANDO BARRIENTOS PIZARRO**, 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 DE LAS MYPES, DEL SECTOR SERVICIO DEL RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE SAN JACINTO, 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

Sello y Firma.

Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Carrillo
C.A.S. N° 04004

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTES									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs, Sector Servicio rubro Restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017.									
Autor: FÉLIX ARMANDO BARRIENTOS PIZARRO									
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								
01OE	Determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017;				✓				
1	¿Cuándo generaron su empresa de restaurante en el Distrito de San Jacinto los aportes fueron de los mismos dueños?	✓			✓		✓		✓
2	¿El financiamiento de capital de trabajo se genera de las ventas del día?	✓			✓		✓		✓
3	¿En algunas ocasiones a utilizado su patrimonio para financiar créditos?	✓			✓		✓		✓
4	¿Al inicio de las operaciones del negocio de restaurante en San Jacinto, fue con dinero de terceros?	✓			✓		✓		✓
5	¿Por lo general adquiere a dinero cuyo valor es con tasa de interes baja?	✓			✓		✓		✓
6	¿Considera que el financiamiento a corto plazo le da más rentabilidad en el negocio?	✓			✓		✓		✓
7	¿Por lo general para el movimiento del negocio el capital de trabajo es con dinero obtenido al sistema financiero a corto plazo?	✓			✓		✓		✓
8	¿Las inversiones que realiza para infraestructura en su restaurante en San Jacinto, lo obtiene a largo plazo?	✓			✓		✓		✓


 Lic. Aracely Pabon Edgario Infante Carr. J.
 CLAD N° 04004

02OE	Identificar las herramientas de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017;							
9	¿Por el pago del consumo realizado en su restaurante acepta la tarjeta o dinero plástico por cuotas a corto plazo?	✓			✓		✓	✓
10	¿El mecanismo de recuperación de cuentas por cobrar lo realiza a través de letras de cambio?	✓			✓		✓	✓
11	¿Generalmente concede a sus clientes crédito a la vista, es decir usted lleva el control?	✓			✓		✓	✓
12	¿Si tiene que comprar un vehículo - auto para reparto lo compraría por el sistema Leasing?	✓			✓		✓	✓
13	¿El endeudamiento via leasing, genera más dinamismo en la gestión?	✓			✓		✓	✓
14	¿Le genera beneficios tributarios a su restaurante el financiamiento Leasing?	✓			✓		✓	✓
15	¿Es política organizacional para compra de activos realizarlas a través de la negociación de Leasing?	✓			✓		✓	✓
16	¿Considera usted que el Leasing es la mejor herramienta financiera para comprar un vehículo y obtener su propiedad al final de pago?	✓			✓		✓	✓
GESTIÓN DE CALIDAD								
03OE	Determinar los principios de la Gestión de Calidad que aplican las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017;							
17	¿ Es bien atendido en el restaurante al que acude en el distrito de San Jacinto de Tumbes?	✓			✓		✓	✓
18	¿Considera que la atención que le brindan en el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto - Tumbes, es rápida?	✓			✓		✓	✓
19	¿Cada vez que acude a un restaurante en el Distrito de San Jacinto, el personal está bien presentado y es amable?	✓			✓		✓	✓
20	¿Considera que el ambiente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto llena sus expectativas en todos los aspectos?	✓			✓		✓	✓
21	¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con planificación?	✓			✓		✓	✓


 Lic. Adm. Ruben Eugenio Infante Carr. J
 CLAD N° 04304

22	¿Cree que el gerente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto se preocupa por identificar las necesidades de sus clientes?	✓			✓		✓	✓
23	¿Cuándo usted llega al restaurante, es recibido con cortesía?	✓			✓		✓	✓
24	¿Considera que el tiempo de espera de atención es el adecuado, luego de pedir la carta?	✓			✓		✓	✓
04OE	Identificar los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017.							
25	¿El restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con un manual de organización y funciones?	✓			✓		✓	✓
26	¿Considera que los empleados del restaurante de San Jacinto cuentan con guías o manuales para desarrollar sus actividades?	✓			✓		✓	✓
27	¿El restaurante al que acude, alguna vez ha observado que exhiban su visión y misión?	✓			✓		✓	✓
28	¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto cuenta con políticas de (servicio, ambientales, sociales y de seguridad)?	✓			✓		✓	✓
29	¿Los proveedores que abastecen a los restaurantes de San Jacinto lo realizan previa planificación del pedido?	✓			✓		✓	✓
30	¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto, tiene en el área de producción personal calificado y certificado?	✓			✓		✓	✓
31	¿Los restaurantes de San Jacinto cuentan con áreas de mayor esparcimiento?	✓			✓		✓	✓
32	¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto, cuenta con sistema de control de calidad del servicio?	✓			✓		✓	✓



Lic. Adm. Rubén Edgardo Infante Camacho
CLAD N.º 04004



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

YO... *Edita Jerid Periche Castro*

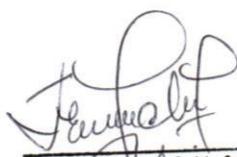
Identificado con DNI... *41799958* Carnet de Colegio N° *04038*

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. FÉLIX ARMANDO BARRIENTOS PIZARRO**, 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 DE LAS MYPES, DEL SECTOR SERVICIO DEL RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE SAN JACINTO, 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.

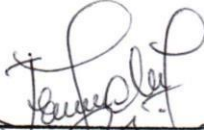
Tumbes, febrero del 2018

Sello y Firma.



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

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTES									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización del financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPEs, Sector Servicio rubro Restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017.									
Autor: FÉLIX ARMANDO BARRIENTOS PIZARRO									
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								
01OE	Determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017;								
1	¿Cuándo generaron su empresa de restaurante en el Distrito de San Jacinto los aportes fueron de los mismos dueños?	✓			✓		✓		✓
2	¿El financiamiento de capital de trabajo se genera de las ventas del día?	✓			✓		✓		✓
3	¿En algunas ocasiones a utilizado su patrimonio para financiar créditos?	✓			✓		✓		✓
4	¿Al inicio de las operaciones del negocio de restaurante en San Jacinto, fue con dinero de terceros?	✓			✓		✓		✓
5	¿Por lo general adquiere a dinero cuyo valor es con tasa de interes baja?	✓			✓		✓		✓
6	¿Considera que el financiamiento a corto plazo le da más rentabilidad en el negocio?	✓			✓		✓		✓
7	¿Por lo general para el movimiento del negocio el capital de trabajo es con dinero obtenido al sistema financiero a corto plazo?	✓			✓		✓		✓
8	¿Las inversiones que realiza para infraestructura en su restaurante en San Jacinto, lo obtiene a largo plazo?	✓			✓		✓		✓


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

02OE	Identificar las herramientas de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017;							
9	¿Por el pago del consumo realizado en su restaurante acepta la tarjeta o dinero plástico por cuotas a corto plazo?	✓		✓		✓		✓
10	¿El mecanismo de recuperación de cuentas por cobrar lo realiza a través de letras de cambio?	✓		✓		✓		✓
11	¿Generalmente concede a sus clientes crédito a la vista, es decir usted lleva el control?	✓		✓		✓		✓
12	¿Si tiene que comprar un vehículo - auto para reparto lo compraría por el sistema Leasing?	✓		✓		✓		✓
13	¿El endeudamiento via leasing, genera más dinamismo en la gestión?	✓		✓		✓		✓
14	¿Le genera beneficios tributarios a su restaurante el financiamiento Leasing?	✓		✓		✓		✓
15	¿Es política organizacional para compra de activos realizarlas a través de la negociación de Leasing?	✓		✓		✓		✓
16	¿Considera usted que el Leasing es la mejor herramienta financiera para comprar un vehículo y obtener su propiedad al final de pago?	✓		✓		✓		✓
	GESTIÓN DE CALIDAD							
03OE	Determinar los principios de la Gestión de Calidad que aplican las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017;							
17	¿ Es bien atendido en el restaurante al que acude en el distrito de San Jacinto de Tumbes?	✓		✓		✓		✓
18	¿Considera que la atención que le brindan en el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto - Tumbes, es rápida?	✓		✓		✓		✓
19	¿Cada vez que acude a un restaurante en el Distrito de San Jacinto, el personal esta bien presentado y es amable?	✓		✓		✓		✓
20	¿Considera que el ambiente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto llena sus expectativas en todos los aspectos?	✓		✓		✓		✓
21	¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con planificación?	✓		✓		✓		✓


 Mg. Lic. Adm. Edija Jend Perche Castro
 C.V.A.D-04034

22	¿Cree que el gerente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto se preocupa por identificar las necesidades de sus clientes?	✓		✓		✓		✓
23	¿Cuándo usted llega al restaurante, es recibido con cortesía?	✓		✓		✓		✓
24	¿Considera que el tiempo de espera de atención es el adecuado, luego de pedir la carta?	✓		✓		✓		✓
04OE	Identificar los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2017.							
25	¿El restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con un manual de organización y funciones?	✓		✓		✓		✓
26	¿Considera que los empleados del restaurante de San Jacinto cuentan con guías o manuales para desarrollar sus actividades?	✓		✓		✓		✓
27	¿El restaurante al que acude, alguna vez ha observado que exhiban su visión y misión?	✓		✓		✓		✓
28	¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto cuenta con políticas de (servicio, ambientales, sociales y de seguridad)?	✓		✓		✓		✓
29	¿Los proveedores que abastecen a los restaurantes de San Jacinto lo realizan previa planificación del pedido?	✓		✓		✓		✓
30	¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto, tiene en el área de producción personal calificado y certificado?	✓		✓		✓		✓
31	¿Los restaurantes de San Jacinto cuentan con áreas de mayor esparcimiento?	✓		✓		✓		✓
32	¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto, cuenta con sistema de control de calidad del servicio?	✓		✓		✓		✓


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

Anexo 03: Juicio por expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS																									
Autor: FELIX ARMANDO BARRIENTOS PIZARRO																									
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?					
		1 EXPERTO		2 EXPERTO		3 EXPERTO		1 EXPERTO		2 EXPERTO		3 EXPERTO		1 EXPERTO		2 EXPERTO		3 EXPERTO		1 EXPERTO		2 EXPERTO		3 EXPERTO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	FINANCIAMIENTO																								
OE 1	Determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2018;																								
1	¿Cuándo generaron su empresa de restaurante en el Distrito de San Jacinto los aportes fueron de los mismos dueños?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1			
2	¿El financiamiento de capital de trabajo se genera de las ventas del día?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1			
3	¿En algunas ocasiones a utilizado su patrimonio para financiar créditos?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1			
4	¿Al inicio de las operaciones del negocio de restaurante en San Jacinto, fue con dinero de terceros?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1			
5	¿Por lo general adquiere a dinero cuyo valor es con tasa de interes baja?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1			

6	¿Considera que el financiamiento a corto plazo le da más rentabilidad en el negocio?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
7	¿Por lo general para el movimiento del negocio el capital de trabajo es con dinero obtenido al sistema financiero a corto plazo?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
8	¿Las inversiones que realiza para infraestructura en su restaurante en San Jacinto, lo obtiene a largo plazo?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
OE 2	Identificar las herramientas de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2018;																			
9	¿Por el pago del consumo realizado en su restaurante acepta la tarjeta o dinero plástico por cuotas a corto plazo?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
10	¿El mecanismo de recuperación de cuentas por cobrar lo realiza a través de letras de cambio?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
11	¿Generalmente concede a sus clientes crédito a la vista, es decir usted lleva el control?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
12	¿Si tiene que comprar un vehículo - auto para reparto lo compraría por el sistema Leasing?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
13	¿El endeudamiento via leasing, genera más dinamismo en la gestión?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
14	¿Le genera beneficios tributarios a su restaurante el financiamiento Leasing?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
15	¿Es política organizacional para compra de activos realizarlas a través de la negociación de Leasing?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1

16	¿Considera usted que el Leasing es la mejor herramienta financiera para comprar un vehículo y obtener su propiedad al final de pago?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	

GESTIÓN DE CALIDAD																							
OE 3	Determinar los principios de la Gestión de Calidad que aplican las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2018;																						
17	¿ Es bien atendido en el restaurante al que acude en el distrito de San Jacinto de Tumbes?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	
18	¿Considera que la atención que le brindan en el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto - Tumbes, es rápida?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	
19	¿Cada vez que acude a un restaurante en el Distrito de San Jacinto, el personal esta bien presentado y es amable?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	
20	¿Considera que el ambiente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto llena sus expectativas en todos los aspectos?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	
21	¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con planificación?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	
22	¿Cree que el gerente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto se preocupa por identificar las necesidades de sus clientes?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	
23	¿Cuándo usted llega al restaurante, es recibido con cortesía?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	

24	¿Considera que el tiempo de espera de atención es el adecuado, luego de pedir la carta?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
OE 4	Identificar los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, 2018.																	
25	¿El restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con un manual de organización y funciones?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	¿Considera que los empleados del restaurante de San Jacinto cuentan con guías o manuales para desarrollar sus actividades?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	¿El restaurante al que acude, alguna vez a observado que exhiban su visión y misión?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto cuenta con políticas de (servicio, ambientales, sociales y de seguridad)?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	¿Los proveedores que abastecen a los restaurantes de San Jacinto lo realizan previa planificación del pedido?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto, tiene en el área de producción personal calificado y certificado?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	¿Los restaurantes de San Jacinto cuentan con áreas de mayor esparcimiento?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto, cuenta con sistema de control de calidad del servicio?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		3	31	31	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

		si	no	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no		
	Escala evaluativa																										
	Escala evaluativa EXCELENTE	3																									
	Escala evaluativa BUENO	2																									
	Escala evaluativa DEFICIENTE	1																									
	Nivel		Escala evaluativa													3.00											
	¿Es pertinente con el concepto?	3	Excelente										3.00			12.00/4 = 3											
	¿Necesita mejorar la redacción?	3	Excelente										3.00			Por tanto la validación se encuentra en la escala evaluativa de excelente											
	¿Es tendencioso aquiescente?	3	Excelente										3.00														
	¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	3	Excelente										12.00														

Anexo 04: Libro de códigos

LIBRO DE CÓDIGOS													
Parte operativa de frecuencia										Aplicación porcentual			
Ord.	FINANCIAMIENTO	Medición	1	2	3	4	5	6	Frecuencia	Resultado	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿Cuándo generaron su empresa de restaurante en el Distrito de San Jacinto los aportes fueron de los mismos dueños?	SI	1	1	1	1	1	1	6	6	6	100	100
		NO							0	0		0	
2	¿El financiamiento de capital de trabajo se genera de las ventas del día?	SI	1	1	1	1			4	4	6	66.66666667	100
		NO					2	2	2	2		33.33333333	

3	¿En algunas ocasiones a utilizado su patrimonio para financiar créditos?	SI	1	1	1	1			4	4	6	66.66666667	100
		NO					2	2	2	2		33.33333333	
4	¿Al inicio de las operaciones del negocio de restaurante en San Jacinto, fue con dinero de terceros?	SI							0	0	6	0	100
		NO	1	1	1	1	1	1	6	6		100	
5	¿Por lo general adquiere a dinero cuyo valor es con tasa de interes baja?	SI			1	1	1	1	4	4	6	66.66666667	100
		NO	2	2					2	2		33.33333333	
6	¿Considera que el financiamiento a corto plazo le da más rentabilidad en el negocio?	SI	1	1		1	1	1	5	5	6	83.33333333	100
		NO			2				1	1		16.66666667	
7	¿Por lo general para el movimiento del negocio el capital de trabajo es con dinero obtenido al sistema financiero a corto plazo?	SI	1	1					2	2	6	33.33333333	100
		NO			2	2	2	2	4	4		66.66666667	
8	¿Las inversiones que realiza para infraestructura en su restaurante en San Jacinto, lo obtiene a largo plazo?	SI				1	1		2	2	6	33.33333333	100
		NO	2	2	2			2	4	4		66.66666667	
9	¿Por el pago del consumo realizado en su restaurante acepta la tarjeta o dinero plástico por cuotas a corto plazo?	SI							0	0	6	0	100
		NO	2	2	2	2	2	2	6	6		100	
10	¿El mecanismo de recuperación de cuentas por cobrar lo realiza a través de letras de cambio?	SI	1		1				2	2	6	33.33333333	100
		NO		2		2	2	2	4	4		66.66666667	
11	¿Generalmente concede a sus clientes crédito a la vista, es decir usted lleva el control?	SI							0	0	6	0	100
		NO	2	2	2	2	2	2	6	6		100	
12		SI	1		1				2	2	6	33.33333333	100

	¿Si tiene que comprar un vehículo - auto para reparto lo compraría por el sistema Leasing?	NO		2		2	2	2		4	4		66.66666667	
13	¿El endeudamiento via leasing, genera más dinamismo en la gestión?	SI	1	1		1		1		4	4	6	66.66666667	100
		NO			2		2			2	2		33.33333333	
14	¿Le genera beneficios tributarios a su restaurante el financiamiento Leasing?	SI								0	0	6	0	100
		NO	2	2	2	2	2	2		6	6		100	
15	¿Es política organizacional para compra de activos realizarlas a través de la negociación de Leasing?	SI	1	1	1				1	4	4	6	66.66666667	100
		NO				2	2			2	2		33.33333333	
16	¿Considera usted que el Leasing es la mejor herramienta financiera para comprar un vehículo y obtener su propiedad al final de pago?	SI	1							1	1	6	16.66666667	100
		NO		2	2	2	2	2		5	5		83.33333333	

LIBRO DE CÓDIGOS - BARRIENTOS - PARTE A																																					
Ord	VARIABLE: GESTION DE CALIDAD	Medición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	TOTAL
17	¿ Es bien atendido en el restaurante al que acude en el distrito de San Jacinto de Tumbes?	SI	1	1	1	1	1	1				1		1	1	1	1	1	1	1	1					1					1	1	1	1	1	1	22

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD -

Ord.	GESTION DE CALIDAD	Medición	1-34	34-67	Total	TOTAL	%	TOTAL%
17	¿Es bien atendido en el restaurante al que acude en el distrito de San Jacinto de Tumbes?	SI	22	21	43	67	64.1791045	100
		NO	12	12	24		35.8208955	
18	¿Considera que la atención que le brindan en el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto - Tumbes, es rápida?	SI	24	23	47	67	70.1492537	100
		NO	10	10	20		29.8507463	
19	¿Cada vez que acude a un restaurante en el Distrito de San Jacinto, el personal esta bien presentado y es amable?	SI	22	21	43	67	64.1791045	100
		NO	12	12	24		35.8208955	
20	¿Considera que el ambiente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto llena sus expectativas en todos los aspectos?	SI	21	20	41	67	61.1940299	100
		NO	13	13	26		38.8059701	
21	¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con planificación?	SI	22	21	43	67	64.1791045	100
		NO	12	12	24		35.8208955	
22	¿Cree que el gerente del restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto se preocupa por identificar las necesidades de sus clientes?	SI	25	24	49	67	73.1343284	100
		NO	9	9	18		26.8656716	
23	¿Cuándo usted llega al restaurante, es recibido con cortecia?	SI	21	20	41	67	61.1940299	100
		NO	13	13	26		38.8059701	
24	¿Considera que el tiempo de espera de atención es el adecuado, luego de pedir la carta?	SI	16	16	32	67	47.761194	100
		NO	18	17	35		52.238806	
25	¿El restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto cuenta con un manual de organización y funciones?	SI	13	13	26	67	38.8059701	100
		NO	21	20	41		61.1940299	
26	¿Considera que los empleados del restaurante de San Jasinto cuentan con guías o manuales para desarrollar sus actividades?	SI	12	12	24	67	35.8208955	100
		NO	22	21	43		64.1791045	
27	¿El restaurante al que acude, alguna vez a observado que exhiban su visión y misión?	SI	13	13	26	67	38.8059701	100
		NO	21	20	41		61.1940299	
28	¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto cuenta con políticas de (servico, ambientales, sociales y de seguridad)?	SI	23	22	45	67	67.1641791	100
		NO	11	11	22		32.8358209	
29	¿Los proveedores que abastecen a los restaurantes de San Jacinto lo realizan previa planificación del pedido?	SI	24	23	47	67	70.1492537	100
		NO	10	10	20		29.8507463	
30	¿Considera que el restaurante al que acude en el Distrito de San Jacinto, tiene en el área de producción personal calificado y certificado?	SI	11	11	22	67	32.8358209	100
		NO	23	22	45		67.1641791	
31	¿Los restaurantes de San Jacinto cuentan con áreas de mayor esparcimiento?	SI	20	20	40	67	59.7014925	100
		NO	14	13	27		40.2985075	
32	¿El restaurante al que acude al Distrito de San Jacinto, cuenta con sistema de control de calidad del servicio?	SI	10	10	20	67	29.8507463	100
		NO	24	23	47		70.1492537	

Anexo 05: Albu de fotografías





Restaurant Picantería "Yacare"

Anexo 06: Evidencia Turnitin

