



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL  
FINANCIAMIENTO A CORTO PLAZO DE LAS MICRO  
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO  
RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018**

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

**AUTORA**

**HURTADO SAENZ, CINTHIA SARELI  
ORCID: 0000-0002-0878-4124**

**ASESOR**

**CHUNGA ANTÓN, CARLOS HUMBERTO  
ORCID: 0000-0002-8131-6685**

**HUARAZ – PERÚ**

**2020**

## **1. Título de la tesis**

Gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Hurtado Sáenz, Cinthia Sareli

ORCID: 0000-0002-0878-4124

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Chunga Antón, Carlos Humberto

ORCID: 0000-0002-8131-6685

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Huaraz, Perú

### **JURADO**

Figuerola Quito, Silvia Isabel

ORCID: 0000-0003-2986-4809

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

### 3. Hoja de firma del jurado y asesor

---

Mgtr. Silvia Isabel, Figueroa Quito  
Presidente

---

Mgtr. César Hernán, Norabuena Mendoza  
Miembro

---

Mgtr. Carmen Rosa, Azabache Arquinio  
Miembro

---

Mgtr. Carlos Humberto, Chunga Antón  
Asesor

#### **4. Hoja de agradecimiento**

A Dios nuestro creador, quien  
bendice, brinda vida y fortaleza,  
guiándonos por el sendero de la fe  
y la perseverancia

A mi Alma Mater: ULADECH  
Católica, quien me acogió en sus  
aulas, en ella encontré ilustres  
maestros quienes según la materia  
enseñada y especialidad, sembraron  
y fortalecieron mis conocimientos.  
Y en especial, a mi asesor Mgrt.  
Carlos Humberto Chunga Antón;  
por la paciencia, consejos,  
dedicación y su valioso tiempo,  
para lograr el desarrollo de las  
arduas actividades académicas.

## Dedicatoria

A mi papi Vico, por las noches de desvelo, trabajo, dedicación, por enseñarme la importancia de seguir adelante. A mi mami Ely, por enseñarme a ser feliz, por siempre estar a mi lado, sin estar aquí.

A mis hermanitas Kary y Aile, por enseñarme la unión fraterna, el apoyo, amor incondicional y extenderme la mano, a mi esposo Javi e hijos Rafo y Luc por el tiempo que estuve ausente en los juegos, y quienes apoyaron para lograr las metas propuestas.

## 5. Resumen

Hoy en día, en las micro y pequeñas empresas, poseen conductas crediticias dinámicas, que facilitan el acceso al financiamiento a corto plazo sin considerar las necesidades del negocio. El dinero es desviado para pagar deudas o en compras externas y no para promoverlo, como tal desconocen de planes adecuados generando pérdidas económicas y en muchos casos el cierre. Por tal razón en la presente investigación se planteó como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018. El diseño fue no experimental – transversal, nivel descriptivo y tipo cuantitativo; la población fue de 331 restaurantes y una muestra de 178. El instrumento aplicado fue de 20 preguntas procesadas por el SPSS v24 con un Alfa de Cronbach de 0,809 de confiabilidad. Los resultados demuestran que el 51,7% realiza el financiamiento a corto plazo de libre disponibilidad, 82% conoce el tema de gestión de calidad, 50,3% tiene poca iniciativa de gestión de calidad, 47,8% tienen estudios básicos, 45,5% tienen 7 años a más desempeñando el cargo, 42,7% tienen salario informal, 57,9% generan ganancias. Se concluye que más de la mitad de empresas realizan financiamiento a corto plazo para destinarlo a otras actividades, la mayoría de empresarios afirman conocer de gestión de calidad con poca iniciativa de implementación, la mayoría obtienen ganancias, otros cuentan con 7 a más años de experiencia, tienen estudios básicos y salario informal.

**Palabras claves:** financiamiento a corto plazo, gestión de calidad, micro y pequeñas empresas, restaurantes.

## **Abstract**

Today, in micro and small enterprises, they possess dynamic credit behaviors, which facilitate access to short-term financing without considering the needs of the business. Money is intended to pay off debts or in external purchases and not to promote it, as such are unaware of adequate plans generating economic losses and, in many cases, closing. For this reason, this research was set as a general objective: To determine the main characteristics of quality management with the use of short-term financing of micro and small businesses in the area of Huaraz, 2018. The design was non-experimental – cross-cutting, descriptive level and quantitative type; the population was 331 restaurants and a sample of 178. The instrument applied was 20 questions processed by SPSS v24 with a Cronbach Alpha of 0.809 of trust. The results show that 51.7% make short-term financing of free availability, 82% know the issue of quality management, 50.3% have little quality management initiative, 47.8% have basic studies, 45.5% have 7 years to more in the 42.7% have informal pay, 57.9% generate profits. It is concluded that more than half of companies make short-term financing for other activities, most entrepreneurs claim to know about quality management with little implementation initiative, most make profits, others have 7 to more years of experience, have basic studies and informal salary.

Keywords: short-term financing, quality management, micro and small businesses, restaurants.



## 6. Contenido

1. Título de la tesis .....	ii
2. Equipo de Trabajo.....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iv
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	v
5. Resumen y abstract .....	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de tablas y figura.....	xi
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura .....	15
III. Hipótesis .....	41
IV. Metodología .....	42
4.1. Diseño de la investigación .....	42
4.2. Población y muestra.....	42
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	44
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46
4.5. Plan de análisis .....	46
4.6. Matriz de consistencia .....	47
4.7. Principios éticos.....	48
V. Resultados.....	50
5.1. Resultados.....	50
5.2. Análisis de resultados .....	54
VI. Conclusiones.....	64
Aspectos Complementarios .....	67

Referencias bibliográficas.....	69
Anexos .....	79

## 7. Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Características de los representantes de las MYPES.....	50
<b>Tabla 2:</b> Características de las micro y pequeñas empresas .....	51
<b>Tabla 3:</b> Características de la gestión de calidad .....	52
<b>Tabla 4:</b> Características del financiamiento a corto plazo de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018...	533

## Índice de figura

<b>Figura 1:</b> Ciclo de Deming .....	27
--	----

## I. Introducción

La gestión de calidad es un aspecto importante en las distintas unidades económicas, en particular aquellas que se encuentran en el rubro de servicios, es ahí donde prima la necesidad de conseguir el capital necesario para realizar sus actividades. Los préstamos financieros son recurrentes a corto plazo para inyectar efectivo a las empresas con la finalidad de dinamizar su productividad, debido a la economía fluctuante y a una población en inquebrantable desarrollo a razón de las exigencias de los diversos consumidores hallados en el mercado. Entonces para que una micro y pequeña empresa (MYPES) de restaurantes prospere tiene que establecer y encargarse de muchas acciones simultáneamente, dentro de los cuales se aplicarían numerosas pautas de gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo; entonces, es importante mencionar herramientas para establecer los estándares de calidad; por ello, es necesario que sea encaminada e inspeccionada de manera metodológica y transparente. En tal sentido la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se encuentra impulsando a sus estudiantes de la carrera profesional de Administración el desarrollo de la línea administrativa de gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo.

Según el artículo, titulado: *El financiamiento de las MYPES (2014)* el financiamiento es crucial para obtener desarrollo en las MYPES tanto en Colombia, Costa Rica y México, estos países observan primero el panorama de todo el cuerpo financiero de las MYPES, reconociendo una vez las debilidades y fortalezas de las empresas. Por ejemplo el financiamiento para las MYPES de Colombia era de un 37,8% junto con México en un 24,5%, presentan poca intervención financiera en sus actividades

económicas; mientras tanto, se puede observar que Costa Rica posee un 54,4% de intervención financiera en las MYPES.

En el caso de México, país orgulloso de su cultura, con grandes atractivos turísticos y gastronómicos, el tema de gestión de calidad con el uso del financiamiento bancario se encuentra tomando fuerza en los últimos años, debido a la existencia y deseos de superación de las MYPES para poder satisfacer a los consumidores que en su mayoría son extranjeros. Los empresarios desarrollan un conjunto de actividades con el fin de distribuir eficientemente recursos y aumentar las ganancias para lograr los objetivos propuestos mediante la planeación, fortalecimiento y control del cumplimiento de los requisitos de los clientes y entidades financieras en la elaboración de bienes y servicios, donde indican la relevancia de que las empresas deban alinearse para lograr los objetivos claves de estandarización. En ciertos casos los cambios no son inmediatos y en muchos demoran meses o años dependiendo del aporte económico y la madurez organizacional, las que se fortalecen a través de las buenas prácticas de gestión y manufactura para lograr convertirse en una organización horizontal que contribuirá en el desarrollo económico y sostenible del país (Sistemas de gestión de calidad para pequeñas y medianas empresas, 2012).

Conforme al artículo titulado: *Situación del Financiamiento a PYMES y empresas nuevas en América Latina* (2017) hace referencia a México y menciona que para toda pequeña y mediana empresa (PYME) es importante tener fuentes de financiamiento, por ejemplo, si es privada se exige una participación en la empresa por medio de recursos o en acciones que puedan aportar cada integrante para desarrollar el negocio. Se evidenció que para el año 2016, el país azteca tuvo un mercado económicamente

más activo; por tal razón, los empresarios se encuentran aprovechando las oportunidades que hacen despertar el deseo de superación y mejora de la gestión de calidad. El resultado de la implementación de políticas de financiamiento para subsanar el déficit de capital privado de innovación, emprendimiento adecuado y programas de educación para los emprendedores, por medio de incentivos fiscales y subsidios.

En la investigación denominada: *La inclusión financiera para cooperativas y asociaciones productivas micro y pequeñas empresas en el estado de Plurinacional de Bolivia* (2018) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, el objetivo fue enfocar, determinar y realizar una breve evaluación de la MYPES y el nivel de inclusión financiera. Se destaca y evidencia que después de la aplicación de modelos económicos y de la aprobación de la Ley de Servicios Financieros en Bolivia se logra determinar que las empresas pueden acceder con facilidad a préstamos, pero lo que hace difícil que estas empresas mejoren es la falta de regularización en el destino del efectivo y en los precios de las materias primas. Las empresas representan el 52% de la competencia informal, falta de mercados que representa a un 55%, la inseguridad ciudadana entre otros, que son los que más perjudican a las MYPES; además, es importante mencionar que el 75% de MYPES dedicadas al sector servicios no posee ningún curso de capacitación ni especialización empresarial, teniendo en cuenta que hay existencia de problemas que van dificultar el desenvolvimiento de las MYPES debido al aumento de precios de los insumos, competencia y falta de mercado.

En Ecuador, el campo financiero de las MYPES se encuentra adquiriendo relevancia después de una ardua tarea que realizó el estado con los empresarios. Indican que el

buen éxito surge cuando los recursos son utilizados correctamente. Algunas fuentes de financiamiento son las cuentas por pagar, cuentas por cobrar, letras a corto plazo, los proveedores, los inventarios, tarjetas de crédito, créditos bancarios entre otros; cuya finalidad es incentivar el interés del empresario y la responsabilidad que deben tener cuando asumen compromisos monetarios, debido al éxito de adaptación que genera competencia y una constante planeación de estrategias por parte del gobierno y empresarios, quienes se enfrentan constantemente a las interrogantes ¿qué crear, cómo adicionarle valor y llevar la idea al ámbito empresarial?, los gerentes apuestan en continuar elevando la productividad para lograr una capacidad internacional, con una adecuada gestión del financiamiento (Las fuentes de financiamiento a corto plazo como estrategia para el incremento de la productividad empresarial en las PYMES, 2017).

En Chile, país sureño que cuenta con una economía estable, donde la apertura a nuevos mercados mundiales y la firma de tratados internacionales, que benefician a la población representa una gran oportunidad para las MYPES, quienes son el 95,5% del sector formal y contribuyen en un 49,3% a la estabilidad laboral del país. Esto sucede porque el sistema financiero brinda créditos a corto plazo con bajas tasas de interés, como ayuda de capital financiero, para así poder agilizar la economía con un correcto uso de herramientas empresariales que ayudan a desarrollar la gestión. Esto genera un tipo de cultura económica diferenciada, que se ha consolidado gracias a las correctas decisiones de los gobiernos presidenciales quienes brindan oportunidades y capacitaciones constantes, dotándoles de práctica en la conducción de préstamos empresariales a corto plazo, convirtiéndolo en un país competitivo y de economía estable a nivel de América del Sur. Con todo ello se incrementa la seguridad de sus

productos y servicios manteniendo la calidad constante a través del tiempo, con un pequeño sector de la población que se encuentra en el camino del cambio y capacitación crediticia constante (OIT: Las MYPE son la mayor fuente de empleo en América Latina, 2015).

El dinamismo que forjan las MYPES en el norte del Perú impulsa el crecimiento sostenible, contribuyendo así con el desarrollo de la sociedad norteña gracias a la gestión de calidad del financiamiento a corto plazo. Sin embargo, un porcentaje menor de MYPES son informales, por tal motivo el Gobierno Regional de Piura con el apoyo y asesoramiento del Ministerio de Trabajo y Gobierno Central proponen programas inclusivos como “Compras MYPERÚ” que busca la formalidad empresarial, laboral y así promover el desarrollo de las mismas, puesto que las MYPES no tienen márgenes de ganancias elevadas y solo logran cubrir sus costos. Por otro lado, este grupo está constituido aún por vendedores sencillos y con parentesco, originando baja productividad sin remuneración, con escaso uso tecnológico que genera como consecuencia un aumento del índice de subempleo (Encuesta de Enaho: La informalidad laboral se incrementó en el 2018, 2019).

En el Perú y los demás países del hemisferio Sur, la gestión de calidad en el financiamiento bancario según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (Producción Nacional , 2019), se ha convertido en un socio importante de los servicios y productos que las MYPES, que viene destacando en la normalización peruana a través de los comités que se encargan de emitir normas que benefician a cada sector según la actividad económica que realice, buscando que opere de forma metódica, cuidadosa y clara. Existe asimetría en la investigación por parte de la micro y pequeñas



empresas y otros interesados sobre el conjunto de proyectos y programas disponibles para el impulso de la calidad a nivel nacional y regional; por tanto, las empresas no deben iniciar un proceso de certificación hasta no tener totalmente claras las exigencias y los compromisos de todo el personal.

La gestión de calidad relacionada con el financiamiento bancario es la clave para el éxito de las MYPES dentro de su entorno. Siendo esta gestión determinante para ofrecer los productos o servicios, en el mercado. Hasta épocas recientes, las MYPES trabajan en un entorno casi estable y sustentable, muy a pesar que cuentan con una presión competitiva para poder satisfacer las exigencias del mercado, entonces la gestión de calidad del financiamiento bancario representa un instrumento estratégico muy importante para poder alcanzar y satisfacer las necesidades del sector al cual se encuentra destinado, como informa el periódico (Financiamiento para las MYPES , 2018).

Cuando se habla de las MYPES y la relación que existe con la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, inmediatamente se relaciona con las entidades financieras que actúan como ente emisor de efectivo, para cubrir las necesidades del empresario. Se pudo identificar que el diario Gestión, indica que en la actualidad un 60% de MYPES peruanas cuentan con deudas en el sistema financiero y que este porcentaje incrementará según la necesidad del empresario. Esto convierte a la economía más dinámica debido a que un 94% de las empresas en el país son MYPES. Esta presencia económica hace que crezca también el sector micro financiero, abarcando un 25% del total de créditos emitidos; estas empresas reportan una morosidad controlada que no supera el 7%, pero a mayor cobertura crediticia hace difícil a las entidades financieras

buscar nuevos nichos de emprendedores dispuestos a solicitar nuevos créditos financieros a corto plazo (La Superintendencia de Banca y Seguro: Actualmente se financia el 60% de mypes en el país, 2014).

Para el Estado peruano, el sector de las MYPES es el más productivo en el territorio nacional, en tal sentido mediante la formulación de un plan operativo institucional propuesto en el 2017 por el Ministerio de la Producción se buscó fortalecer a las MYPES impulsándolas, promoviéndolas e incrementando la producción mediante publicidades y reduciendo la informalidad del sector, brindando oportunidades de formalización para realizar las metas trazadas, mitigando aquellos desafíos que hacen temblar a las empresas, asesorando y apoyando con capacitaciones en gestión de calidad para que el empresario pueda ofrecer a la clientela servicios o productos innovadores a bajo costo y rapidez. Según el programa presupuestal 0093, este plan brindó asesoramiento financiero, tecnológico y documentario a las MYPES, según el sector al cual correspondía las MYPES se obtuvo como resultado, un crecimiento del 8,4% con respecto al año anterior; esto se debe a la dinámica constante que existe en este sector, a pesar de los resultados del producto bruto interno por la debilidad del empleo (Estudio de la Situación Actual de las Empresas Peruanas, 2018).

En tanto el artículo titulado: *Estadísticas de las MYPES* (2018) ha reportado que en el segundo trimestre del 2018 se han registrado más de 2 millones de empresas activas pertenecientes al sector de las MYPES. Asimismo, se observó un incremento del 7,4% con respecto del año anterior, teniendo como agente principal a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT). De igual manera se puede destacar en líneas generales un crecimiento del 1.5% a nivel nacional, en

especial es las regiones de Lambayeque un 4.2%, Arequipa un 5,6%, La Libertad un 6,1%, Junín un 4,5%, Cusco un 4,4%, Piura un 4,3%. Los que obtuvieron financiamiento son un promedio de 40,9% empresarios a nivel nacional, en tal sentido se destaca que el financiamiento a corto plazo es una inyección de flujo monetario para poder hacer crecer el negocio y hacer frente a las necesidades de calidad que el usuario está dispuesto a pagar.

Conforme con el artículo, titulado: *Informe Técnico Producción Nacional* (2019) menciona que a nivel global hasta el mes de febrero del 2019, el Perú creció en un 2,09% con respecto al año anterior y que este nivel se ha mantenido constante en los últimos 12 meses. Referente al crecimiento del índice de restaurantes con respecto al 2018 se incrementó en un 3,17%, debido a que esta actividad económica se encuentra en constante dinamismo, promocionando los servicios de alimentación integral con variados y nuevos formatos de desayunos, almuerzos, cenas, show, banquetes, gracias a la gran variedad de opciones gastronómicas y nivel cultural de los consumidores, uniones estratégicas y eventos corporativos que ofrece el empresario de las MYPES; los cuales con el respaldo de Gobierno Central fomentan el consumo interno y la exportación mediante la denominación de días festivos como son: El día del pollo a la brasa, el día del ceviche, el día de la pachamanca, entre otros platos típicos representativos de nuestro país.

Conforme al artículo, titulado: *Gestión de Calidad* (2018) menciona para el Diario Gestión, que un considerable 67% de clientes que se aparta de una MYPE es por la mala atención; mientras un 60% exige el libro de reclamaciones. Entre las ocurrencias son la demora en la atención, falta de cordialidad en el trato, desconocen lo que venden,

no escuchan el pedido. Estas malas experiencias se ven reflejadas en las ventas, pero no serán perceptibles si un empresario no sabe cuántos clientes asisten normalmente a su negocio por un nulo control de atenciones diarias; entonces, se podría decir que la falta de atención pasará desapercibida momentáneamente; sin embargo, a largo plazo se verá afectada la imagen y por consiguiente cierre del negocio. Es imprescindible que los negocios de comidas se adecúen a los cambios que exija la demanda y mejore los procesos internos como externos.

Según el artículo, titulado: *Estudio de la Situación Actual de las Empresas Peruanas* (2018) del Ministerio de la Producción con el apoyo del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) menciona que para los años 2011 y 2015, la economía del Perú había crecido en un 4,3%, aún con la desfavorable situación política y clima internacional. Dicho ministerio recogió información que destaca y pone en evidencia las dificultades existentes en las MYPES. Aquellas que detienen su crecimiento y productividad cuyas causas se identifican por la falta de financiamiento, tecnología e infraestructura inadecuada, planificación y estado laboral. En términos porcentuales el 43,5% de MYPES encuestadas el 2014 manifiestan que la principal dificultad es la excesiva carga de los tributos y la competencia de las MYPES informales y un 11,4% mencionó que existe problemas para acceder a un préstamo financiero, limitando así su crecimiento. Por otro lado, el 16,6% no le fue otorgado el préstamo solicitado; mientras que un 2,5% de empresas indicaron que el préstamo obtenido no correspondió al monto que solicitaron.

Conforme al artículo, titulado: *Aumenta el crédito MYP* (2019) del Director Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Lima, señala que las Instituciones

Microfinancieras (IMF) son entes que tienen la finalidad de brindar financiamiento a las MYPES, siendo 2 millones de empresas al año 2015. De esta cantidad el 94,6% son micro empresas y un 4,4% pequeñas empresas. Un 70% considera a las empresas de servicios y en forma global un 99% de MYPES reciben financiamiento. La más representativa entidad financiera surgió después de la fusión de Mibanco y Edyficar, quienes pudieron compartir experiencias para brindar mayor soporte económico a las MYPES del sector de servicios, comercio, transporte y comunicación; concentrando el 31,4% mercado del total de créditos de las MYPES a nivel nacional. Con estos antecedentes se considera al Perú como líder mundial en materia de inclusión financiera, a pesar de la coyuntura política el empresario se encuentra en una búsqueda constante de inversión.

Según menciona el artículo, titulado: *Los desafíos del financiamiento de la productividad y competitividad en América Latina y el papel de la banca de desarrollo* (2019) señala que durante los años 2009 al 2011, se brindó facilidades a las MYPES mediante ayuda benefactora para optar por un financiamiento bancario central que tiene como finalidad aumentar la productividad de las regiones del Caribe y América Latina, mediante la competencia y reducir las brechas de desarrollo a nivel económico, añadiendo valor agregado en la producción con la implementación de políticas para mejorar la estructura empresarial por medio de plataformas financieras especializadas para las MYPES. De esta manera se mitiga el riesgo de no recuperar los préstamos, los cuales se verán reflejados al paso del tiempo, convirtiéndose en área de acción teniendo como resultado que para el año 2018 un 55% de entidades crediticias empezaron a ofrecer consultoría y capacitación a las MYPES y así generar una adecuada implantación de los recursos económicos.

Como indica el artículo, titulado: *El financiamiento bancario* (2019) mencionó que el año 2018, el financiamiento dirigido hacia las MYPES se incrementó en un considerable porcentaje de 8,77%. En tal sentido la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) se proyectaba que para el cierre del año 2019, los préstamos se mantengan constantes y apuestan con señalar que aún existirá un crecimiento del 9% a 10% que permitirá que las MYPES continúen con el dinamismo de desempeño y obtener ganancias. A ello se une la gestión de calidad que juega como factor positivo la expansión según el rubro donde se desenvuelva.

Según el artículo, titulado: *Foro Nacional de Educación e Inclusión Financiera* (2019) en su boletín mensual destaca al financiamiento como herramienta fundamental de trabajo para las MYPES y que mantiene un importante crecimiento desde inicios del 2019. Este crecimiento fue impulsado por el financiamiento corporativo que ha crecido un 4,88% en las micro empresas y un 2,57% en las pequeñas empresas, es decir la unión de empresas financieras mejoran los criterios de evaluación para otorgar préstamos asegurando así la devolución del mismo por parte de las MYPES, disminuyendo la cartera morosa y préstamos destinados a la pérdida.

Según lo expuesto para el presente trabajo de investigación se enunció el problema como sigue: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018?

El objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018. Para lograr el objetivo general se

plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018; (b) Describir las características de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018; (c) Describir las características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018; (d) Describir las características del financiamiento de corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018; (e) Proponer un plan de mejora en la gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) una investigación es conveniente por varios motivos, entre los cuales se puede señalar que es útil para solucionar un problema social, elaborar teorías, generar nuevos aportes de investigación; por lo que el presente trabajo de investigación se justificó desde una perspectiva, teórica, práctica, metodológica y por la fiabilidad de los datos presentados. Teórica, ya que se desarrolló en base a autores que tocan el tema de gestión de calidad y financiamiento en las MYPES. Práctica, porque va a generar un mejor desenvolvimiento de la empresa en el mercado, ya que la investigación identificó las principales características de la gestión de calidad y el financiamiento a corto plazo. Metodológica, porque fue planteada en base a la línea de investigación cuantitativa, no experimental – transversal. Descriptivo se empleó instrumentos que han sido validados para la veracidad del estudio. La investigación es útil para saber cuáles son las características de la gestión de calidad y el financiamiento aplicado a las MYPES del rubro restaurantes. Los beneficiarios con la investigación serán los empresarios que deseen

aplicar la gestión de calidad a sus restaurantes y además, será de ayuda como antecedente de investigación para futuros trabajos o proyectos que puedan suscitar en las actividades académicas o prácticas de la sociedad.

En el marco teórico se utilizó estudios realizados con base científica y comprobada de manera que se pueda responder a cada una de las variables. Referente a lo práctico, se utilizó los antecedentes elaborados y realizados por investigadores. En la metodología se aplicó un instrumento de medición de las variables e indicadores de estudio y viabilidad siendo el cuestionario elaborado, aplicado y procesado, asumiendo la responsabilidad de la investigación (Hernández, et al., 2014).

Los datos recopilados fueron analizados con el aplicativo SPSS para obtener la fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach con una fiabilidad mayor a 0,7. La investigación fue de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo de corte transversal, la población constó de 331 representantes de micro y pequeñas empresas del sector restaurantes, tomándose una muestra de 178 restaurantes a quienes se les aplicó en forma aleatoria el cuestionario elaborado.

Se obtuvieron los siguientes resultados: 51,7% de representantes realizan el financiamiento a corto plazo con préstamos de libre disponibilidad, 82% conocen de gestión de calidad, 50,3% tiene poca iniciativa de gestión de calidad, 71,9% son mujeres, 47,8% tienen estudios básicos, 45,5% tienen 7 años a más desempeñando el cargo, 42,7% tienen salario informal y 57,9% generan ganancias.

Concluyendo que la mayoría de las micro y medianas empresas están dirigidas por mujeres que manejan el arte culinario por herencia de conocimientos o por estudios realizados, la mayoría obtienen ganancias, cuentan con 7 a más años de experiencia,



tienen estudios básicos y reciben un salario informal. La mayoría de empresarios afirman conocer sobre gestión de calidad, pero cuentan con poca iniciativa de implementación hay deficiencia y poco interés en la aplicación de la gestión de calidad, porque poseen problemas debido al aprendizaje lento. Más de la mitad de empresas realizan financiamiento a corto plazo para destinarlo al negocio u otras actividades (como, por ejemplo: pago de otras deudas, compras externas, etc.). Se propone realizar un plan de mejora que servirá de guía para un mejor rendimiento de las empresas.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes

Ixchop (2014) desarrolla la tesis *“Fuentes de financiamiento de pequeñas empresas del sector confección de la ciudad de Mazatenango”* realizada en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala, para obtener la Licenciatura en Administración de Empresas, tuvo como objetivo identificar cuáles son las fuentes de financiamiento de las pequeñas empresas del sector mencionado. El tipo de investigación fue descriptiva. La población estuvo conformada por 18 pequeñas empresas de la ciudad. Como resultado se determinó que el 100% de la población conoce el término de financiamiento, 37% obtuvo financiamiento procedente de instituciones crediticias, un 52% ha destinado el financiamiento para compra de materia prima así mismo, el 45% menciona que la actividad productiva cubre las cuotas del préstamo, 67% menciona que no planifica el manejo de recursos financieros, 61% de los empresarios mencionan que las utilidades obtenidas las destina para consumo y 39% de empresarios señalan que utilizan el financiamiento como capital propio. En conclusión los empresarios poseen varias fuentes de financiamiento especialmente aquellas externas que provienen de entidades crediticias; sin embargo, no aplican la planeación en el desarrollo de las actividades; limitando su trascendencia, desaprovechando las oportunidades del mercado por una mala administración de los recursos, consumiendo sus ganancias, que en muchos casos conlleva a la morosidad. Se recomienda que el empresario se encuentre informado, capacitado y que debe contar con un plan de inversión debidamente ajustado a su situación.

Logreira y Bonett (2017) elaboraron la tesis sobre *“Financiamiento privado en las microempresas del sector textil – confecciones en Barranquilla - Colombia”*,

presentada para obtener el grado de Magíster en Administración en la Universidad de la Costa, Facultad de Ciencias Económicas. El objetivo fue analizar el financiamiento privado en las microempresas del sector textil – confecciones, Barranquilla–Colombia. Tipo de investigación fue descriptiva, población de 745 empresas. Como resultando se tuvo que el 78% de los encuestados está compuesto por microempresas y el 85% obtiene financiamiento a corto plazo. Concluye que los entes crediticios otorgan los préstamos a una elevada tasa de interés, que perjudica la inversión; generando dificultades de pago y amortización al capital, como consecuencia amilana a los empresarios y minimiza sus ganas de invertir. Se recomienda brindar mayor apoyo y asesoramiento en cuanto al financiamiento que reciben, debido que no llega a representar ni el 2% de lo que se da a nivel nacional.

Pastrana (2015) desarrolló la tesis *“Factoring: opción de financiamiento eficiente para las pequeñas y medianas empresas en Argentina”*, para obtener el Posgrado en Especialización en Administración Financiera en la Facultad de Ciencias Económicas - Universidad de Buenos Aires. El objetivo principal fue presentar una herramienta como alternativa de liquidez óptima para financiar proyectos y saber cuál es la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en ese país. Los instrumentos de recolección de datos fueron la observación y encuesta; la población se encuentra conformada por empresario de pequeñas y medianas empresas afiliados a la Fundación Observatorio, de los cuales la muestra la conformaron 400 empresarios. El resultado, un 59% menciona que le interesa aplicar esta herramienta financiera porque le permitirá mejorar su liquidez, el 70% manifiesta desconocer esta herramienta. Se concluye que el crecimiento de su negocio se realiza a través de la aplicación de herramientas financieras. Recomendando que es necesario realizar diversas campañas

que sirvan de guía a los empresarios para saber cómo invertir, rescatando los beneficios y bondades del financiamiento desde una adecuada planificación y ejecución.

Peña (2016) en su tesis *“Características de la capacitación y competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016”* para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación fue descriptiva y diseño no experimental, con una muestra de 272 empresas. El objetivo general fue determinar las características de la capacitación y competitividad en las MYPES de restaurantes vegetarianos de Piura. Como resultado se observó que el 53% de la población encuestada mencionó que las capacitaciones generan un plus en la mejora de calidad, mientras que solo un 7% de los colaboradores menciona que el tema que le interesa es gestión de servicios. Concluye que la preparación, autoevaluación, las competencias y habilidades de los trabajadores son características determinantes para el buen funcionamiento de la empresa y que el poco interés que muestran por el tema de gestión y el servicio son preocupantes, pues solo se enfocan en el tema gourmet. Recomendó que es importante considerar ambos aspectos, pues tienen igual importancia y si fueran tratados a la par mejoraría la rentabilidad del negocio.

Vilca (2017) desarrolló la tesis *“Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Lampa, Puno 2017”*, para optar el título de Licenciado en Administración que se realizó en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo fue determinar las características del financiamiento y rentabilidad de las MYPES de los restaurantes de Puno. La investigación fue de tipo descriptivo no experimental. Los resultados

obtenidos, el 50% de empresarios poseen edades entre 31 a 40 años, un 40% poseen estudios secundarios, el 50% de los encuestados tienen una permanencia de 6 a 10 años de experiencia en el rubro, 80% de empresas poseen de 1 a 5 trabajadores, 90% de encuestados se dedica a este negocio por necesidad y que el 80% utilizan los préstamos otorgados por entidades financieras para invertir en sus negocios. Se concluye que la mayoría de empresarios utilizan los préstamos otorgados por entidades financieras para invertir, por tanto, el financiamiento es importante para sus negocios debido a que impulsa el desarrollo de sus empresas para ser rentables. Recomendando que es importante la educación y capacitación en los representantes de las MYPES porque depende de las decisiones que ellos toman para el crecimiento del negocio.

Campos (2017) en su tesis *“La gestión de calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad Casa Grande, año 2016”* para optar el título Profesional de Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo fue describir las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPES pollerías de Casa Grande. La investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, la población estuvo conformada por 6 micro y pequeñas empresas. Se obtuvo como resultado un 66,7% de la población son varones, las edades de los empresarios se encuentran dentro del rango de 31 a 50 años siendo el 100% de los encuestados con estudios secundarios, 83,3% menciona que su crecimiento no está en función al servicio que brinda. Concluyendo que no hacen una evaluación de la eficiencia y eficacia para obtener el producto. Recomendando que es importante la capacitación constante debido que las micro y pequeñas empresas no poseen conocimiento alguno sobre gestión de calidad, sin embargo, imitan experiencias similares para tomar

decisiones acertadas.

Villaorduña (2014) en la tesis *“Efectos del financiamiento en la gestión de las empresas de servicio en Lima Metropolitana”* para optar el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas, en la Universidad de San Martín de Porres. Siendo el objetivo general conocer los efectos del financiamiento en la gestión de las empresas de servicios en Lima. La investigación fue descriptiva, explicativa y correlacional. Para la muestra se consideró a 96 representantes de las MYPES. Como resultado se obtuvo que un 79,59% se encuentran capacitados para una buena gestión administrativa, un 71,43% menciona que el financiamiento externo supera su capital en un 50%, en tanto el 73,47% conoce sobre gestión administrativa y financiera. Se concluyó además que el financiamiento influye de manera favorable para el logro de objetivos y desarrollo de estrategias. Se recomienda que se debe efectuar una correcta planificación de gastos en las empresas de servicios.

Rabanal (2018) en su tesis *“El factoring y su incidencia en la liquidez de las empresas de revisiones técnicas de embarcaciones del Puerto de Salaverry”* para optar el título de Contador Público, en la Universidad Nacional de Trujillo. Siendo el objetivo determinar cuál es la incidencia del factoring en la liquidez de las empresas de revisiones técnicas de embarcaciones del Puerto de Salaverry. La investigación fue inductiva, descriptiva y analítica, la población estuvo conformada por 3 empresas del rubro y para la muestra se tomó a una empresa de manera aleatoria. El resultado fue que antes de la aplicación del factoring, las cuentas por cobrar eran un 84% del activo total, después de la aplicación del factoring las cuentas por cobrar disminuyeron a un 46,43%, con respecto a la liquidez de efectivo para el año 2015 fue de 6,77% pero

después de la aplicación del factoring la liquidez incrementó en 19,18% y un 71% de encuestados aplica este tipo de financiamiento. Concluyendo que el factoring genera una mejora en la liquidez empresarial. Recomendando que es importante saber manejar adecuadamente las cuentas por pagar porque depende de esa cuenta para que la empresa pueda generar rentabilidades.

Gómez (2013) en la tesis sobre *“Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro licorerías en la Av. Alfonso Ugarte Distrito de Chimbote periodo 2013”*, que se realizó en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo general fue describir las características del financiamiento de las MYPES licoreras de la ciudad de Chimbote. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo siendo la población y muestra conformada por 8 empresas. El resultado obtenido fue que un 75% de su actividad la realizan con financiamiento propio, 50% de empresarios poseen una antigüedad de más de 10 años en el rubro, 60% solo tiene estudios secundarios y cuando solicitan un préstamo el 50% de mencionó que el financiamiento es destinado para capital de trabajo. Concluyendo que las empresas de este rubro solicitan préstamos para invertirlos en el negocio y que la mayoría de representantes son mayores a 51 años, es entonces que se puede percibir la sólida estabilidad económica que se está generando por el buen uso del financiamiento. Recomendando que es necesario tratar el tema de gestión de calidad en forma paralela con las buenas prácticas financieras para generar mayores utilidades.

Delgado (2015) desarrolló la tesis *“Financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector, rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2015”*,

para optar el título de Contador Público en la ULADECH Católica. Teniendo como objetivo determinar las características del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES restaurantes en el distrito de Huaraz, 2015. La investigación fue de tipo descriptivo no experimental transversal - nivel cuantitativo y la población fue de 200 restaurantes, para la muestra se consideró a 20 empresas. Como resultado se obtuvo que un 85% de los representantes indicaron que el financiamiento proporciona estabilidad, 40% señaló que financian el negocio con ahorros mientras que el 60% tienen financiamiento externo, 45% utiliza el financiamiento a corto plazo debido a la rotación del producto. Se concluyó que el financiamiento brinda estabilidad económica a las empresas y algunas financian su negocio con ingresos y ahorros; mientras que un sector importante menciona que recurre a financiamiento externo a corto plazo. Se recomendó que es necesario fijar mejor las fuentes de financiamiento para llevar una mejor gestión administrativa del restaurante.

Luna (2016) en su tesis *“Características de la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013”*, para optar el título de Licenciado en Administración, se realizó en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general describir las características de la gestión de calidad de las MYPES del rubro restaurantes de la ciudad de Chimbote. La investigación fue no experimental descriptiva, cuantitativa y la población estuvo conformada por 90 empresas con una muestra de 23. El resultado fue que un 30,9% son varones, 52,2% de los representantes poseen edades fluctuantes de 18 y 30 años, así como 65,2% de empresas cuentan con 1 a 5 trabajadores los cuales están bajo un régimen laboral informal y el 56,6% de los representantes aplica alguna técnica de gestión de calidad. Concluye que la gestión de



calidad se vuelve vulnerable cuando no está correctamente aplicada en mercados que se encuentran en competencia constante. Recomendando que es importante aplicar estándares de calidad y ponerlos en práctica para mejorar la buena gestión de la empresa.

Gallozo (2017) realizó la tesis *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz - 2016”* que se realizó en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el título de Contador Público. Siendo el objetivo general de describir las principales características del financiamiento, capacitación y rentabilidad en el rubro restaurantes. La investigación fue de nivel descriptivo y tipo cuantitativo, la población y muestra fue de 58 representantes. Como resultado destacó que un 76 % de los encuestados utiliza un autofinanciamiento, 55% menciona que el financiamiento es empleado a la capacitación de los trabajadores. Concluyó que el financiamiento para las empresas contribuye al crecimiento del capital de trabajo especialmente cuando se invierte en el personal. Recomendó que es imprescindible que las empresas paguen oportunamente las cuotas para generar ahorros y además de las capacitaciones constantes.

Pizarro (2019) en su tesis *“Gestión de calidad con el uso financiamiento en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015”* para optar el título de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación fue de diseño no experimental transversal de tipo cuantitativo y nivel descriptivo. Mencionó como objetivo general la descripción de las principales características del uso del financiamiento de las MYPES del rubro

gimnasios de Chimbote, la población y muestra fue conformada por 5 empresas. Los resultados indicaron que el 100% de las MYPES se encuentran formalmente constituidas, 40% menciona que el motivo de la creación fue para obtener ganancias y oportunidades de empleo, 20% conoce el término de gestión de calidad y todos han adquirido créditos financieros. Con dichos resultados se concluye que las MYPES se encuentran formalizadas, no aplican ninguna herramienta de gestión de calidad y el financiamiento es derivado solo para infraestructura y equipos. Se recomendó realizar capacitaciones sobre gestión de calidad y realizar seguimiento de los planes propuestos.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Gestión de Calidad**

González y Arciniegas (2015) mencionan que el término de calidad ha pasado por cuatro etapas a través del tiempo desde una inspección, después al control con herramientas estadísticas para evaluar el proceso, seguido del aseguramiento y la administración de las mismas. Entonces logran definir a la calidad como un servicio o bien que se origina a razón de el tipo de servicio que se brinda, basado en las normas ISO. Ello implica plantearse las siguientes interrogantes de ¿ qué se debe hacer ? y ¿cómo hacer?. El desarrollo de las posibles respuestas propician la implementación de un sistema de gestión de calidad, que genere rentabilidad a la empresa siendo de gran utilidad para llevar un proceso adecuado, brindando un bien o servicio de calidad muy cercano a cero defectos. A su vez ofrecer al usuario, adquiriente o cliente la confianza que se convertirá en fidelidad, tal atributo generará que el negocio crezca de manera sostenible en el tiempo.

Camisón, Cruz y González (2006) definen a la calidad como una concepción que se origina cuando existe el deseo de satisfacer una necesidad y la expectativa para complacerla, también define el término calidad como un indicador que mide la satisfacción del cliente, enfocando los esfuerzos al cumplimiento de las metas deseadas en conformidad con lo que el cliente desea recibir para satisfacerse. Este concepto es sumamente importante, dependiendo del nivel de esta, es que una empresa genera o no el rendimiento económico deseado. La calidad ayuda a fidelizar clientes, mejorar el posicionamiento en el mercado y los procesos que se realizan dentro de una organización.

Arana, Camisón, Casadesús, Heras y Martiarena (2008) definen a la gestión de calidad como la ideología de gestión centrada en la calidad fundamentada en la cooperación de todos los miembros del negocio quienes tratan de elevar la satisfacción de los clientes simultáneamente logran mejorar la eficiencia y eficacia organizacional optimizando las expectativas de la sociedad, consideran que el término de gestión de calidad se ha desarrollado con gran éxito en el ambiente empresarial llegando a influenciar y repercutir en la gran mayoría de sectores económicos quienes mueven la economía del país. Logran definir en 3 modelos: Primero la inspección, segundo el aseguramiento de la calidad, tercero la gestión de calidad total. Toman también como referencia al libro de Camisón et al. (2006) quienes definen el término de gestión de calidad como un constructo multidimensional.

Juran (1988) quien es considerado al igual que Edward Deming los Reyes de la Calidad, influyó en el movimiento de calidad total y destaca en su libro que la

calidad es elaborar productos o realizar procesos que sean interesantes para satisfacer las necesidades del consumidor. Menciona partes importantes como: Identificar al consumidor, saber que necesita, desarrollar el bien o servicio que responda a las necesidades, perfeccionar el bien o servicio y compartir los conocimientos en el área respectiva. Estos procesos mencionados ayudan a agilizar los procesos de la empresa, generando una mejora en el desempeño de la organización y encargándose de la fidelización de los clientes, por la rapidez de atención, solución rápida de problemas y disminución de riesgos.

Para Cuatrecasas (2010) la gestión de calidad es un conjunto o unión de diferentes características que tiene un producto o servicio y la capacidad que tiene para satisfacer al cliente, señala a la competitividad como quien exige al empresario actuar con eficiencia, eficacia y seguridad, señala además, que cuando todo el equipo humano es partícipe incrementa de manera positiva e incentiva al crecimiento personal, destaque y complacencia de la labor realizada. Estas características mejoran todos los procesos y mejora los servicios que se ofrecen dentro de una organización.

Según los fundamentos filosóficos, Cuatrecasas (2010) menciona que Deming señaló que un producto tiene calidad cuando es útil para alguien y posee un mercado sostenible, todo cambio genera responsabilidad, la mala aptitud del producto o servicio, así como la forma de comportarse del personal, afecta la imagen de la empresa, por eso señala que un producto o servicio no pueda tener defectos, este tiene que mejorar la productividad y calidad, para esto Deming recurre a un ciclo constante que determinará el futuro de las empresas generando

una mejora continua estructurada para resolver problemas:

### **Planificar**

Según Deming, en esta etapa se determinan las actividades importantes y necesarias para lograr las respuestas esperadas, realizando ensayos para comprobar posibles efectos beneficiosos o adversos, recopilando detallando, definiendo y estableciendo acciones. Si bien la planificación es la primera fase del proceso de gestión de calidad, es también la más importante, debido a que marca las bases para los demás procesos, permitiendo identificar procesos de suma importancia dentro de la organización.

### **Realizar**

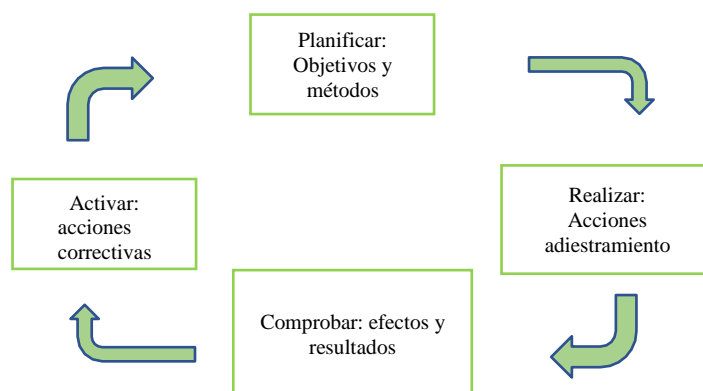
En esta etapa para Deming, se ejecutan aquellas acciones según la actividad, en algunos casos son pruebas o pilotos antes de hacer cambios en gran magnitud, un proceso fundamental que marca el accionar de los identificados anteriormente. Es aquí donde se establecen de manera precisa los agentes que intervendrán en los procesos.

### **Comprobar**

Para Deming esta etapa se realiza después de haber aplicado la acción tomando un tiempo razonable, donde se recopilan, analizan y comparan los datos para determinar si se cumplió el requerimiento y si existe alguna mejora, esta actividad es de suma importancia, ayuda a determinar cuáles son los procesos que funcionan y cuáles se descartarán, asimismo identifica aquellos los que necesitan una retroalimentación, los que se deben implementar y cuáles solo serán utilizados por un lapso de tiempo.

## Actuar

En este paso según Deming se determinará basándose en la etapa anterior que era la de comprobar el resultado obtenido se pondrá en acción la actividad propuesta, tomando en cuenta las observaciones y recomendaciones, con esta etapa se cierra y apertura el ciclo constante de Deming, es en esta etapa donde se puede ver el accionar de todas las fases anteriores y se podrían observar los resultados de todas estas fases, es aquí donde se enmarca el inicio a las buenas praxis que se implementaran dentro de una empresa generando una mejora en los procesos que se venían realizando dentro de esta.



*Figura 1. Ciclo de Deming*

*Fuente: Cuatrecasas (2010)*

A mediados del año 2008, se produjo una crisis financiera internacional que trajo consecuencias en la economía peruana y cambió la manera de comprender el mundo, evidenciando la influencia de los negocios en la manera de vivir de la población. Siendo esta coyuntura el motor que impulso la inversión en las micro y pequeñas empresas. A partir de entonces se crea el fondo de pequeñas y

medianas empresas diseñado para solucionar la contradicción que existía en nuestro mercado de capitales. La gran cantidad de dinero para invertir (grandes inversionistas) no llegaban a las micro y pequeñas empresas quienes más necesitan (Lira, 2009).

## **Financiamiento**

Cuattromo y Serino (2010) destacan que las empresas necesitan algún tipo de financiamiento según sea por inversión o por dificultades que puedan surgir en algún momento, por tal motivo indican que el financiamiento ayuda en la mejora dinámica del negocio, así como en la estructura, también destacan que toda intervención financiera genera mejoras en la eficiencia estacionada, crea elementos para un crecimiento económico, como consecuencia una mejora del bienestar social, mencionan también que el financiamiento no solo favorece al reparto adecuado de recursos sino permite identificar los riesgos que puedan surgir por agentes externos, señalan tres propuestas que servirán de alternativa como incentivo de financiar el negocio: Primero la elaboración de una banca de desarrollo, segundo la mayor coordinación entre las políticas actuales y por último tercero la correcta aplicación del financiamiento según la asignación propuesta.

Aching (2006) refiere que el financiamiento es consecuencia de una necesidad (ampliación de instalaciones, compras, inversión, ejecución entre otros proyectos), esta falta de efectivo en los negocios privados o públicos generan diferentes modalidades de préstamos a corto o largo plazo, con la finalidad de asegurar las inversiones y sostenibilidades de las empresas. Es importante saber si la empresa tiene la solvencia necesaria para hacer frente al compromiso financiero con la entidad crediticia, de esta manera se tiene que analizar la cuota con el menor costo de interés posible, caso contrario la empresa contraería compromisos financieros constantes llegando al sobreendeudamiento ( razón de quiebra de un negocio ) además, fijar y monitorear el destino exacto del dinero, es decir invertir en la empresa incidiendo en



el motivo por el cual fue solicitado.

Alva, Northcote, Hirache y García (2011) destacan que para desarrollar alguna actividad económica empresarial es necesaria la inversión para lograr formar un capital, este será utilizado en las acciones propias del negocio, señalan que existe dos tipos de inversiones: Directa se denomina así a aquella inversión que puede ser económica, en bienes, o cualquier otro medio que la empresa necesite, todo esto proviene de los socios o inversionistas del negocio y la otra indirecta se denomina así a aquella inversión que proviene de fuentes externas o terceros como son los préstamos o créditos con garantías, factoring, siendo el más usado al igual que aquellas transacciones con descuento entre otros. Todo esto es para poder llegar a realizar un buen análisis y poder incrementar las ventas y como consecuencia, mejorar la rentabilidad del negocio.

Para el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015) el financiamiento es la agrupación de recursos monetarios, de capital y financieros, que sirven de complemento a los recursos que tiene una empresa, mencionan que existe una forma de financiamiento basada en el capital de trabajo o que normalmente se conoce como cartera de clientes o inventarios, es la manera de cómo la empresa reunirá fondos económicos con la finalidad y necesidad de invertir en activos y capital de trabajo siendo las formas de cómo la empresa satisface las necesidades de financiamiento.

Financiamiento a corto plazo, es el financiamiento de las necesidades que serán cubiertas con recursos generados por la empresa en un plazo no mayor a un año, siendo estas solo necesidades de capital de trabajo, cuando se refiere a los créditos a

proveedores se define como un tipo de financiamiento no bancarizado que realizan las empresas para tratar de obtener las materias primas necesarias en la elaboración del bien o servicio (Lira, 2009).

Para Gitman y Chad (2012) las decisiones de financiamiento a corto plazo poseen las mismas nociones la única diferencia es el tiempo, que para uno son días, semanas, meses y que el otro comprende años; en tal sentido la aplicación exitosa generará un incremento en el capital de trabajo, en consecuencia se podrán cumplir con las obligaciones y se percibirá un incremento de sus inversiones a largo plazo, entonces una correcta administración de los pasivos corrientes se convierte en una excelente estrategia financiera para poder determinar si realiza las compras en efectivo o crédito, para no hacer prestaciones indebidas que en la mayoría de casos genera problemas económicos y de liquidez empresarial, llegando en ocasiones negativas a la quiebra de la empresa por sobre endeudamiento.

### **Clasificándose en los siguientes tipos:**

#### **Pasivos espontáneos**

Se originan en las operaciones habituales del negocio (compras de mercadería) es decir cuando un minorista realiza pedidos a proveedores, sin que exista pago alguno o inmediato, esta operación genera un préstamo a corto plazo (cuenta por pagar), no se cobran intereses y no se ofrece descuentos en algunos casos, la duración de estos créditos son de 30 días y con periodo de gracia en algunas empresas, las cuales pueden ser: (a) La cartera. (b) Los inventarios. (c) Los proveedores.

### **Financiamiento a corto plazo sin garantía**

Son aquellos préstamos otorgados por entidades financieras previa evaluación del negocio del cliente donde el antecedente crediticio, historial financiero y referencias personales son factores importantes porque determina la aprobación o no del préstamo:

### **El disponible o línea de crédito**

Préstamos solo con sustento de ingresos del negocio y presentación de documento de identificación

### **Financiamiento a corto plazo con garantía**

En muchas ocasiones las entidades financieras con la finalidad de proteger sus activos y según el monto solicitan y tiempo piden al cliente una garantía que respalde en forma total, en caso el préstamo no se devuelva, la garantía cubrirá la deuda y además la deuda moratoria del préstamo seguirá ganando intereses llevandola a un estado de pérdida, dificultando e impidiendo al empresario poder solicitar otro préstamo a nivel nacional: (a) Convenios con garantías. (b) Anticipo porcentual (cuentas por cobrar - factoring).

### **Micro y pequeñas empresas**

Según el punto de la perspectiva legal, la Ley de Desarrollo y Fortalecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas – Ley N° 30056, precisa a la micro empresa como el componente monetario establecida por una sociedad natural o jurídica, bajo cualquier forma de clasificación o gestión empresarial vista en la legislación vigente, que tiene como objetivo desenvolver acciones de extracción, evolución, fabricación y

mercantilización de servicios o bienes.

Dini y Stumpo (2018) mencionan que después de haber realizado un estudio y diagnóstico de la forma como se desarrollan en varios países de América como son Chile, Colombia, El Salvador, México y Uruguay; mencionan que las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) se encuentra en constantes cambios a nivel económico, geopolítico y tecnológico en tal sentido logran definir a las MIPYMES como órganos de desarrollo sostenible quienes se enfrentan y actúan ante desafíos, retos y oportunidades. Su constitución representan una gran fuerza laboral y mueven la economía de los países afectando de manera positiva al producto bruto interno, pero aún existe un pequeño grupo de empresarios que necesitan el apoyo estatal mediante programas que impulsen la inversión y que controlen los tributos que tienes que pagar para ser sostenibles en el tiempo.

Todas las micro y pequeñas empresas establecidas y conformadas legalmente tienen la oportunidad de poder acceder a préstamos por parte de bancos, cajas, cooperativas y demás entidades financieras, siendo un beneficio optar por este camino sin exponer el patrimonio personal y con un buen manejo del recurso económico los pagos de las cuotas asignadas será el resultado de una buena actitud, manejo del efectivo y buena dirección de la empresa. Es importante resaltar el apoyo del Estado Peruano, que brinda capacitaciones, promoción y mejoras en los impuestos, así mismo brinda accesos necesarios a la formalización y crecimiento sustentable, entonces todo empresario conoce a la perfección su empresa, sabe lo importante de sus fortalezas y lo preocupante de sus debilidades, en tal sentido antes de solicitar un préstamo es necesario realizar una evaluación económica y saber si poseen disponibilidad de

efectivo, para poder enfrentar deudas a corto plazo y determinar si la inversión es rentable o no para evitar el sobre endeudamiento, como consecuencia la desconfianza de las financieras altas tasas de interés y castigos moratorios (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

En tanto la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2019) define a la MYPE, como aquella unidad solvente conformada por persona natural o jurídica, según sea su forma su objetivo es realizar acciones diversas en bienes o productos, las cuales se deben de inscribir o empadronar en el Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE), este organismo esta dirigido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y brinda beneficios sociales tales como estar asegurados en el Sistema Integral de Salud (SIS) de pensiones privado o público, determinar el número de horas a trabajar, entre otros. Otra definición que brinda la SUNAT a la MYPE es aquel componente económico que se encuentra conformado por una personal natural o persona jurídica, según cualquier tipo de denominación que pueda tener con la finalidad de desarrollar una actividad económica ya sea de producción, extracción o transformación de bienes o servicios.

### **Sector consumo, rubro restaurantes**

MINCETUR (2004) mediante Decreto Supremo N°021-93-ITINCI con fecha del 15 de setiembre del año 1993, se aprueba el reglamento de restaurantes, dicho decreto consta de siete capítulos y 5 anexos, donde hace referencia de los requisitos minimos que deben tener todo tipo de restaurantes según la escala de clasificación

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la

Propiedad Intelectual (2010) conocido como INDECOPI, según la Ley N°29571 que le faculta el Estado Peruano, considera como consumidor a toda persona natural o jurídica de derecho privado o público que adquiere, hace uso o disfruta siendo el destinatario final del bien o servicio, para beneficio personal, familiar o social, siendo ajeno a cualquier actividad profesional o empresarial.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019) cuando menciona a las MYPE son entes económicos, aquellas que se encuentran constituidas legalmente y cuando se incorporan al Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) obtienen beneficios por parte del estado, tanto el empresario como los trabajadores, el registro es gratuito mediante formalización en la SUNAT.

Para el Ministerio de Economía y Finanzas el sector consumo en un ente económico con un dinamismo y desarrollo constante según estudios actuales se hace referencia que ha crecido un 3,4% con respecto al año anterior, este crecimiento está impulsado por la complicitad que existe en los sectores de inversión y consumo quienes aportaron en la recuperación del sector primario del primer semestre del 2019, además se tiene proyectado que para los próximos meses continúe con la dinámica creciente por la inversión que proviene del Gobierno Central mediante la implementación de planes de competitividad, productividad e infraestructura mediante la modernización de los sistemas administrativo (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

El Ministerio de Comercio Exterior (2018) se encuentra en constante capacitación y fomento de la gestión de calidad, brinda cursos, con asesores de diversas disciplinas del Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR), con la finalidad de insertar a

los empresarios a un proceso de mejora continua.

El informe técnico de producción nacional de mayo del 2019 menciona que el crecimiento económico se encuentra con un comportamiento favorable y hace referencia al sector consumo como promotor principal de este comportamiento ascendente, ya sea en los créditos emitidos, en las compras que estos realizan, en el consumo directo o indirecto de los servicios, en la producción, etc.. Es decir que este sector se encuentra moviendo activamente todas las áreas económicas del país (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019).

En Perú, el rubro restaurantes en el mes de abril del año 2018 ha presentado un incremento de 3,01% con respecto al mes anterior, debido al impulso de la actividad y a la apertura de nuevos centros, que es resultado de una campaña gastronómica a nivel nacional, mediante concesionarios de alimentos, avance del servicio de bebidas o comidas por encargo del Gobierno Central que busca impulsar el desarrollo interno del país (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) realiza constantemente evaluaciones de las actividades económicas del país, en tal sentido según el último informe técnico se puede observar que existe un aumento considerable con respecto al año 2018 en 3,17%, debido al dinamismo que tiene esta actividad económica esto se debe a la evolución positiva que comprende a las promociones, servicios personalizados, atención variada en los almuerzos, cenas, show en vivo, campañas publicitarias, convenios estratégicos, etc.. Dicho informe coincide también con el Banco Central de Reserva del Perú (2019) que en su resumen institucional señala que este sector creció un 3,3% con respecto al año 2018.

## **Marco conceptual**

### **Activos financieros**

Son aquellos que por su naturaleza pueden ser en efectivo, depósitos bancarios o títulos valores (Aching, 2006).

### **Actuar**

Viene referido a la realización de actos voluntarios o propios de su cargo o quehacer profesional de una persona (Ucha, 2012).

### **Antecedentes financieros**

Se refieren a las referencias y/o comportamiento crediticio que la persona natural o jurídica posee para poder solicitar algún financiamiento (Aching, 2006).

### **Anticipo monetario**

Se denomina a la cantidad de efectivo que se da por adelantado para concretar una futura acción (MyTripleA, 2017).

### **Aseguramiento de calidad**

Es aquel que trata la relación directa que existe entre el cliente, a quien se desea asegurar la calidad y entre el proveedor, a quien se desea garantizar (Pedrosa, 2017).

### **Calidad**

Elementos que se amolda según los principios y valores (Deming, 1982).

### **Control de calidad**

Es la aplicación de técnicas estadísticas, que a través de la toma de muestras se podrán definir si existe alguna falla o alguna observación resaltante y perjudicial (Deming, 1982).

### **Comprobar**



Es tener la certeza de una suposición de un dato obtenido (Westreicher, 2017).

### **Crédito**

Termino utilizado para referirse a aquellas transacciones financieras de dinero, que tienden a ser devueltos en un determinado periodo de tiempo (Aching, 2006).

### **Dinero**

Se denomina así a todo activo que es aceptado como medio de pago para realizar operaciones financieras (EUSTAT, 2017).

### **Estudio Transversal**

Se refiere a los estudios estadísticos que se realizan en un determinado momento, permitiendo el estudio de diversas variables, con un buen control de los datos en un momento determinado (Hernández, et al., 2014).

### **Financiamiento**

Ingreso o aporte de efectivo para realizar alguna actividad personal o empresarial, para la realización de un proyecto o cumplir con un compromiso (MyTripleA, 2017).

### **Financiamiento a corto plazo**

Ingreso de dinero generado por un préstamo, que se da por un periodo de tiempo no mayor a un año, la principal ventaja de esta modalidad, es la baja tasa de interés que posee se define también como pasivos que están programados de tal manera, en la que su devolución se realice en el periodo de un año, pudiendo obtenerla de manera más fácil y rápida a comparación del financiamiento de Largo Plazo (Rabanal, 2018).

### **Gestión de calidad**

Se denomina así a la satisfacción de necesidades, por medio de recursos físicos, conocimiento o informativos (Deming, 1982).

### **Gestión de la calidad total**

Son condiciones o pautas que se aplica no solo al producto sino también a la empresa en conjunto (Deming, 1982).

### **Hipótesis**

Son supuestos que surgen a partir de datos obtenidos para realizar una investigación (Hernández et al., 2014)

### **Inspección**

Siendo el primero paso de toda gestión de calidad, considerada como una evaluación, donde se identifican, miden las características o definen los defectos del bien o servicio (Foro Nacional de Educación e Inclusión Financiera, 2019).

### **Interés**

Es el precio del dinero en el tiempo, se determina restando la cantidad acumulada menos el valor inicial (Aching, 2006).

### **Inventario**

Lista ordenada de objetos y bienes que poseen un valor y pertenecen a alguien (EUSTAT, 2017).

### **Investigación cuantitativa**

Es como se ha estructurado la recopilación de datos después de obtener los datos de diversas fuentes (Hernández et al., 2014).

### **Planificar**

Elaborar una actividad, para desarrollar una acción (Deming, 1982).

**Problema**

Es un hecho o situación que necesita una solución o respuesta (Hernández et al., 2014).

**Proveedores**

Es aquella persona o empresa que provee o abastece a otra de los necesario o conveniente para un fin determinado (EUSTAT, 2017).

**Realizar**

Es poner en acción lo planeado (Gestión de Calidad, 2018).

**Rentable**

Beneficio que se obtiene como compensación al haber realizado una actividad (Lira, 2009).

**Unidad económica**

Se denomina así a las organizaciones o individuos considerados como unidades de decisión (Lira, 2009).

**Utilidad**

Se denomina así a la diferencia que existe entre ingresos totales y los costos de producción o servicios (Aching, 2006)

### **III. Hipótesis**

Hernández et al. (2014) define a las hipótesis en la investigación como posibles tentativas de respuesta que pueden surgir entre las variables por la dependencia que exista entre ellas en el trabajo de investigación, además es aquella que otorga al estudio orden, lógica, refiriere y brinda evidencias para lograr formular una teoría sostenible, pero cabe resaltar que el presente trabajo de investigación es de nivel descriptivo, por lo que no requiere hipótesis y se hace mención a las características del problema según el lugar y datos obtenidos en un determinado momento para analizar los resultados.

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la investigación**

La tesis fue no experimental – transversal, debido a que los datos no fueron manipulados se recolectó en un momento determinado, con la finalidad de conseguir información de la gestión de calidad con el uso del financiamiento de corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de la ciudad de Huaraz. Además, el tipo de la investigación fue cuantitativa, para alcanzar objetividad y establecer un promedio de las características de la población encuestada y de manera cómo estos se desenvuelven y de nivel descriptivo porque presenta los eventos reales tal como se encuentran en el momento de la evaluación (Monje, 2011) en tal sentido se ha detallado las principales características de la gestión de calidad, el financiamiento y de las MYPES de la ciudad de Huaraz.

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

Para el estudio de la investigación, la población se conformó por 331 micro y pequeñas empresas de sector restaurantes de la ciudad de Huaraz, inscritas y habidas por la SUNAT.

#### 4.2.2. Muestra

La muestra se determinó con la aplicación de selección de muestra con nivel de confianza del 95%, siendo la principal característica que fue objetiva.

Selección de la muestra: (Para una seguridad o confianza del 95%)

Cálculo del tamaño de la muestra para una población finita:

Con un nivel de confianza del 95%, se estima aproximadamente una muestra de 178 restaurantes que fueron seleccionados aleatoriamente.

La unidad de análisis fue enfocada a los dueños, representantes legales y administradores.

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)N}{E^2(N-1) + z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Donde:

N = 331: Total de la población

$Z_{1-\alpha/2} = 1,96$  (para una seguridad del 95%)

P = 0,50: Proporción esperada

Q = 1 - P = 0.50

E = 0,05: Error en la estimación.

Reemplazando:

$$n = \frac{1,96^2(0,50)(0,50)(331)}{(0,05)^2(331-1) + 1,96^2(0,50)(0,50)} \cong 178$$

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	Un producto tiene calidad cuando es útil para alguien y posee un mercado sostenible, debido a que todo cambio genera y es responsable de la mala calidad del producto o servicio así como la forma de comportarse del personal afectando la imagen de la empresa es por eso, que señala que para que un producto o servicios no pueda tener defectos, este tiene que mejorar la productividad y calidad, para esto Deming recurre a un ciclo constante que determinará el futuro de las empresas generando una mejora continua (Deming 1982).	Planificar	Se determinan las actividades importantes y necesarias para lograr las respuestas esperadas, realizando ensayos para comprobar posibles efectos beneficiosos o adversos, recopilando detallando, definiendo y estableciendo acciones (Deming 1982).	Detallar la acción	Ordinal
				Examinar el escenario	
				Estudiar fuentes viables	
				Programar las soluciones	
		Realizar	Se ejecutan aquellas acciones, según la actividad en algunos casos son pruebas o pilotos antes de hacer cambios en gran magnitud (Deming 1982).	Implementar la solución	
				Ejecutar la solución	
		Comprobar	Después de haber aplicado la acción tomando un tiempo razonable, donde se recopilan, analiza y compara los datos para determinar si se cumplió el requerimiento y si existe alguna mejora (Deming 1982).	Evaluar los cambios	
				Nivelar las mejoras	
Actuar	Se determinará en base a la etapa anterior debido a que según el resultado obtenido se pondrá en acción la actividad propuesta, tomando en cuenta las observaciones y recomendaciones, con esta etapa se cierra y apertura el ciclo constante de (Deming 1982).	Iniciar las mejoras			

Línea		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	Ordinal
<b>Financiamiento a corto plazo</b>	El financiamiento a corto plazo poseen las mismas nociones del financiamiento a largo plazo siendo la única diferencia el tiempo, que para uno son días, semanas, meses y que el otro comprende años, en tal sentido la aplicación existosa generará un incremento en el capital de trabajo en consecuencia se podrán cumplir con las obligaciones y percibiendo un incremento de sus inversiones. a largo plazo (Gitman y Chad 2012).	Pasivos espontaneos	Se originan en las operaciones habituales del negocio, es decir cuando un minorista realiza pedidos a proveedores, sin que exista pago alguno o inmediato, esta operación genera un préstamo a corto plazo, no se cobran intereses y no se ofrece descuentos en algunos casos los la duración de estos créditos son de 30 días, y con periodo de gracia en algunas empresas.	La cartera o ahorros	
				Los inventarios	
				Los proveedores	
		Financiamiento a corto plazo sin garantía.	Son aquellos préstamos otorgados por entidades financieras previa evaluación del negocio del cliente, donde el antecedente crediticio, historial financiero es un factor importante.	El disponible o línea de crédito	Préstamos solo con sustento de ingresos del negocio
Financiamiento a corto plazo con garantía	En muchas ocasiones las entidades financieras con la finalidad de proteger sus activos y según el monto y tiempo solicitan al cliente una garantía que respalde en forma total, en caso el préstamo entra en estado de pérdida	Convenios con garantías	Anticipo porcentual por medio de las cuetas por pagar		



#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta diseñada bajo asesoría en las diferentes clases y aplicadas a la relación de empresas habidas en la SUNAT, de las cuales se pudo obtener datos medibles, exactos y aptos para ser tabulados según el indicador propuesto.

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario constituido por preguntas y respuestas según la escala de medición ordinal, permitiendo un proceso de tabulación y análisis de resultados más rápido.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó referencias literarias y antecedentes, se determinó la problemática y se estableció los objetivos específicos que conllevó a formular el objetivo general. Se aplicó y realizó la encuesta a 178 representantes de las MYPES del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz del periodo 2018, las respuestas se ingresaron digitalmente, se procesó y analizó bajo el programa estadístico SPSS versión 24. Se obtuvo el nivel óptimo de confiabilidad mayor a 0,70%, se exportó los cuadros al programa Word. Estos resultados fueron cotejados con los antecedentes literarios y trabajos de investigación que se citó en el transcurso de la investigación. Los resultados mostraron en muchos casos concordancia y en otros ítems discrepancia en los porcentajes obtenidos, los cuales fueron útiles para poder determinar los objetivos planteados y dar así la respuesta al problema para después proceder a proponer un plan de mejora que contribuya al desarrollo de las MYPES.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
<p><b>General:</b> ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018. Objetivos específicos: (a) Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018; (b) Describir las características de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018; (c) Describir las características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018; (d) Describir las características del financiamiento de corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018; (e) Proponer un plan de mejora en la gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018.</p>	<p>• <b>Gestión de calidad</b></p> <p>• <b>Financiamiento en el corto plazo</b></p>	<p><b>Población:</b> 331 restaurantes del distrito de Huaraz.</p> <p><b>Fuente:</b> SUNAT Huaraz – 2018</p> <p><b>Muestra:</b> se utilizó la herramienta del muestreo para un nivel de confianza - 95%) siendo 178 restaurantes que fueron tomados aleatoriamente.</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> Diseño no experimental.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p> <p><b>Tabulación:</b> Programa SPS.</p>

#### **4.7. Principios éticos**

Todo trabajo de investigación científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote se encuentra bajo los valores y principios del código de ética, en tal sentido, en la ejecución del presente trabajo de investigación, se respetó los siguientes principios éticos:

##### **Protección de las personas.**

Las identidades de los representantes de los restaurantes se encuentran en reserva, así como la confidencialidad y privacidad de los datos del negocio.

##### **Libre participación y derecho a estar informado**

Antes de aplicar la encuesta se procedió a informar a los representantes de las MYPES sobre el trabajo de investigación, sobre cuál era la problemática y los objetivos que se habían trazado.

##### **Beneficencia no maleficencia.**

Este ítem denota el interés y la buena fe del investigador, mi persona y del propósito de realizar la investigación buscando compartir los parabienes de los resultados.

##### **Justicia**

La equidad e imparcialidad por parte de mi persona sobre las limitaciones que puedan surgir en el transcurso de la investigación tiene como consecuencia un trato equitativo en todo el procedimiento.

Entonces la ULADECH Católica establece que los principios éticos de

confidencialidad, basado en el respeto y protección, dignidad a la propiedad intelectual, a la persona como ente principal de la sociedad y cuidando el medio ambiente, en tal sentido se enfatiza que toda información o datos recolectados para el presente trabajo fue destinado solo para fines de investigación académica y científica, para guiar en las buenas prácticas con una responsable conducta al estudiante universitario (Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, 2019).

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

Tabla 1 *Características de los representantes de las MYPES*

<b>Datos generales</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Género</b>		
Masculino	50	28,1
Femenino	128	71,9
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	44	24,7
32 a 50 años	57	32,0
51 a más	77	43,3
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	7	3,9
Estudio Básicos	85	47,8
Estudio Superiores	47	26,4
Estudio Universitarios	39	21,9
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>		
0 a 3 años	66	37,1
4 a 6 años	31	17,4
7 a más años	81	45,5
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018.*

Tabla 2 *Características de las micro y pequeñas empresas*

<b>Datos de la empresa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Tiempo de la MYPE en el rubro</b>		
0 a 3 años	47	26,4
4 a 6 años	49	27,5
7 a más años	82	46,1
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5	171	96,1
6 a 10	7	3,9
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Formalidad laboral</b>		
Planilla	54	30,3
Recibo por honorarios	48	27,0
Informal	76	42,7
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Objetivo de la creación</b>		
Generar ganancias	103	57,9
Subsistencia	75	42,1
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018*

Tabla 3 *Características de la gestión de calidad*

<b>Gestión de Calidad</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Conoce el termino de gestión de calidad</b>		
Si	146	82,0
No	32	18,0
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Técnicas de gestión de calidad que conoce</b>		
Benchmarking	102	57,3
Empowerment	34	19,1
Las 5 C	7	3,9
Otros	35	19,7
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Implementa técnicas de gestión de calidad</b>		
Muy frecuente	92	51,7
Frecuente	35	19,7
Raramente	46	25,8
Nunca	5	2,8
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Usted planifica, realiza, compara y ejecuta actividades de gestión de calidad</b>		
Muy frecuente	102	57,3
Frecuente	34	19,1
Raramente	32	18,0
Nunca	10	5,6
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Dificultades que pudo apreciar al establecer una gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	90	50,6
Aprendizaje lento	65	36,5
No se adapta a los cambios	9	5,1
Desconocimiento	14	7,9
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del nego</b>		
Muy frecuente	129	72,5
Frecuente	49	27,5
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018*

Tabla 4 *Características del financiamiento a corto plazo de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018*

<b>Financiamiento a corto plazo</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Usted realiza el financiamiento a corto plazo con recursos propios.</b>		
Muy frecuente	106	59,6
Frecuente	63	35,4
Raramente	9	5,1
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Utiliza los inventarios del Restaurante para financiar a corto plazo</b>		
Muy frecuente	11	6,2
Frecuente	26	14,6
Raramente	91	51,1
Nunca	50	28,1
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Usted financia a corto plazo, el restaurante con sus proveedores</b>		
Muy frecuente	96	53,9
Frecuente	40	22,5
Raramente	30	16,9
Nunca	12	6,7
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Usted financia a corto plazo el restaurante con alguna línea de crédito disponible de alguna entidad crediticia</b>		
Muy frecuente	92	51,7
Frecuente	72	40,4
Raramente	7	3,9
Nunca	7	3,9
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Realiza convenio financiero a corto plazo con garantía para hacer crecer su negocio</b>		
Muy frecuente	97	54,5
Frecuente	48	27,0
Raramente	21	11,8
Nunca	12	6,7
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>
<b>Realiza su financiamiento por medio de cuentas por cobrar</b>		
Muy frecuente	36	20,2
Frecuente	91	51,1
Nunca	51	28,7
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018*



## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz (Tabla 1).**

Con relación, al género se logró identificar un considerable 71,9 % son de sexo femenino coincidiendo con Vilca (2017) quien menciona en la investigación que realizó sobre la caracterización del financiamiento que el 60% de los encuestados son de género femenino, confirmando que el arte culinario aún se encuentra liderado por las mujeres a pesar de las distintas evoluciones socioculturales, esto contrasta con lo que plantea Arias, Barrios y Jiménez (2014) en el que solo el 1,6% de su población son mujeres al igual que Campos (2017) quien señala que el 66,7% son varones, de acuerdo a la UNICEF (2017) el género apunta a las características fisiológicas y sexuales con las que nacen mujeres y hombres, el mayor número de mujeres en la población se debe sobre todo al sector, en el Perú aún es visible el machismo, raras veces un varón suele abrir un restaurante, en este sentido el estado peruano, mediante la implantación de programas sociales, promueve la integración de ambos géneros para fortalecer este sector (Encuesta de Enaho: La informalidad laboral se incrementó en el 2018, 2019).

Referente a las edades se puede observar que el 43,33 % de representantes son mayores a 51 años, demostrando que la mayoría de microempresas de este rubro está conformadas por adultos que tienen experiencia determinante para el buen funcionamiento del negocio, caso opuesto a lo que plantea Vilca (2017) quien menciona en su trabajo de investigación que las edades del 50% de su población encuestada fluctúa ente 31 a 40 años de edad y con Campos (2017) quien señala que

el 100% de su población posee un rango de 31 a 50 años de edad. Entonces se puede señalar que la edad promedio de los representantes oscila entre 30 a 50 años, donde se ubica el sector económico con más dinamismo y auge a comparación del año 2018. La edad viene siendo la vida o tiempo de permanencia de un individuo (Escorcia, 2013), este resultado se debe sobre todo a que la cocina es una actividad que ha pasado de generación en generación, en ese sentido se señalan que la mayoría de las representantes aprendieron de las artes culinarias con sus madres y si bien no pudieron ser empresarias de jóvenes por el grado de instrucción que tenían y por los ingresos con los que contaban, decidieron realizar esta actividad económica en una edad adulta, por lo tanto en el sector de las MYPES la experiencia forma al comerciante (INEI, 2019).

En referencia al grado de instrucción de los representantes se identificó que un importante 47,8% ha culminado la educación básicos y que existe un 3,9 % que no poseen ningún tipo de estudio, coincidiendo con lo planteado por Arias y Jiménez (2014) quienes en su estudio mencionan que el 48,8% posee estudios secundarios a diferencia de Campos (2017) quien en su investigación menciona que el 100% de su población cuenta con estudios secundarios. Esto se explica porque las zonas encuestadas son distintas y el nivel socio económico influye en el acceso a una mejor calidad educativa. La sociedad se moderniza, conlleva a una búsqueda constante de aprender y capacitarse para desarrollar mejor las habilidades y destrezas el grado de instrucción universitaria viene siendo el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado, están provisional o definitivamente incompletos (EUSTAT, 2017). Anteriormente en la ciudad de Huaraz, eran pocas personas que le daban importancia a los estudios, siendo una de las mayores fuentes

de ingreso la agronomía y la comercialización, por lo que muchas no culminaban la primaria y menos la secundaria. El Estado Peruano impulsa a la MYPES mediante programas educativos brindando acceso a aquellos pobladores que recién empiezan sus estudios, con la educación gratuita en institutos públicos (Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo, 2019).

Con respecto al tiempo que desempeña en el cargo, se observó que un 37,1% tiene de 0 a 3 años en el cargo, diferenciándose de aquellos representantes que tienen más de 7 años en el rubro simbolizado por un 45,5% esto demuestra la existencia de nuevos empresarios que orientan sus esfuerzos para progresar en una empresa, respaldados por un sólido porcentaje de experiencia y conocimiento en el rubro, esta realidad coincide con lo expresado por Vilca (2017) donde el 50% de los encuestados tienen una permanencia de 6 a 10 años de experiencia en el rubro, el tiempo que desempeño o años de experiencia en un cargo está referido a las actividades organizadas y/o financiadas por la empresa u organización en la que la persona trabaja (EUSTAT, 2017). El resultado encontrado se debe sobre todo a la enorme expansión del sector gastronómico, por lo que el negocio es atractivo para más personas, generando nuevos empresarios en el mercado. Se puede apreciar que este sector económico va creciendo de manera sostenible y fortaleciendo, debido a que los empresarios demuestran una sólida experiencia que respalda su actividad (INEI, 2018).

### **5.2.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz (Tabla 2).**

Respecto al tiempo en el rubro se apreció que un considerable 46,1% de los restaurantes tienen 7 años a más de vigencia en el rubro coincidiendo con Campos

(2017) donde el 66,7% de las empresas en este rubro ya cuentan con más de 7 años: esto se debe a que los restaurantes están logrando una permanencia y sostenibilidad constante en las localidades, a diferencia de la investigación de Gómez (2013) quien señala que la mayoría de restaurantes están en promedio más de 10 años, siendo uno de los rubros más importantes a nivel nacional, estos negocios tienden a crecer por la ingente cantidad de turistas que visitan la Ciudad de Huaraz, esta permanencia en el mercado promueve que la economía crezca año tras año, iniciando la inversión (INEI, 2019).

En referencia al número de trabajadores de los restaurantes se estableció que un 96,1% de los establecimientos tienen de 1 a 5 trabajadores, en contraste, solo un 3,9% de los restaurantes tienen de 6 a 10 trabajadores, porcentaje similar determinado por Campos (2017) en su investigación donde demuestra que el 100% de las empresas cuenta con equipo de trabajo conformado por 1 a 5 personas. De acuerdo a lo señalado por la SUNAT (2018) el número de trabajadores que tiene una MYPE es de 1 a 10 trabajadores, siendo que la mayoría de estos restaurantes son aún MYPES, no necesitan más personal del que tienen, de esta manera la mayoría de restaurantes cuentan con pocos trabajadores, quienes asumen múltiples funciones reduciendo mano de obra para que puedan generar mayores ganancias (INEI, 2019).

En referencia a la formalidad laboral que existe en las empresas se aprecia que un 42,7% reciben sus remuneraciones de manera informal, algo similar ocurre con la investigación de Luna (2016) según los resultados pudo observar que existe un 65,2% que trabajan de manera informal, coincidiendo con Arias y Jiménez (2014) en un 54,8% mencionan que son informales, esto se debe a la rotación constante de personal

por eso los representantes indicaron que otra alternativa de pago eran los recibos por honorarios, pues lo consideran más rápida para controlar los ingresos y egresos del negocio. El Gobierno Peruano ha creado el REMYPE, que brinda beneficios empresariales para que los trabajadores puedan obtener el salario mínimo vital, beneficios sociales, entre otros (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2019).

Referente al objetivo de la creación de la empresa manifestaron los representantes que un 57,9% es para generar ingresos, mientras que un 42,1% solo se dedica a este negocio por supervivencia, contrastando con Vilca (2017) quien menciona a un 90% de encuestados se dedica al negocio por necesidad. Los ingresos son todas las ganancias que pertenecen al conjunto total del presupuesto de una entidad ya sea pública o privada, individual o grupal (Bembibre, 2010). En tal sentido se observa que a medida que pasan los años el rubro de restaurantes se va posicionando económicamente en el mercado de tal manera que se convierte en una fuente segura de ingresos, no solo para subsistir, sino también para generar ganancias por la riqueza gastronómica del Perú a nivel de latinoamérica, convirtiéndolo en un lugar atractivamente turístico (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2018).

### **5.2.3. Referente a las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz (Tabla 3).**

Los representantes de las micro y pequeñas empresas al ser consultados si conocían el término de gestión calidad respondieron afirmativamente un 82%, estos resultados guardan similitud con Luna (2016) que señala que el 60,9% conoce del tema de gestión de calidad y Villaorduña (2014) menciona que un 73,34% conoce sobre gestión de calidad. La calidad es elaborar productos o realizar procesos que sean interesantes para

satisfacer las necesidades del consumidor, por lo que este término se ha vuelto prioridad entre los empresarios que buscan mayores oportunidades y tienen una visión de futuro gestionando sus recursos para optimizar y ser más competitivos en los procesos que realiza (Juran, 1988). Cuando una empresa aplica la gestión de calidad inmediatamente los miembros del negocio es decir los clientes internos tienden a cooperar y tratan de elevar la satisfacción de los clientes simultáneamente, logrando mejorar empresarialmente Arana, et al., (2008).

Al tratar de identificar técnicas de gestión de calidad conocidas destacó un 57,3% que mencionaron al benchmarking como técnica para mejorar la gestión de calidad, a comparación de Luna (2016) siendo el 56,6% de encuestados aplican la técnica de mejora continua como gestión de calidad. La investigación se vió contrastada con la de Pizarro (2019) que señala que ninguna MYPE aplicó mejoras continuas como gestión de calidad, siendo la mejora continua un enfoque para la efectividad de los procesos operativos, pues se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización (HEFLO, 2018) en un mercado altamente competitivo. Los restaurantes no quieren quedarse atrás procuran innovar teniendo como ejemplo a grandes empresas en el sector, es importante destacar el interés de los representantes debido a que se capacitan para prosperar el negocio porque buscan satisfacer al cliente actuando con eficiencia, eficacia y seguridad (Cuatrecasas, 2010).

Referente a la pregunta si planifican, realizan, comparan y ejecutan actividades de gestión de calidad, un 57.3% de los representantes mencionaron que sí muy frecuente

realizan estas acciones coincidiendo con Peña (2016) que concluye con un 53% siguen pasos adecuados para el buen funcionamiento de la empresa, pero viéndose contrastada con la investigación de Pizarro (2019) quien señala que ninguna MYPE es decir el 100% no aplica ninguna mejora continua como gestión de calidad, siendo la planificación una etapa en donde se determinan las actividades importantes y necesarias para lograr las respuestas esperadas, al realizar un proceso donde se ejecutan aquellas acciones según la actividad (Deming, 1982). En tal sentido, los empresarios ven necesario implementar mejoras, resolver problemas y hallar nuevas vías de solución (Cuatrecasas, 2010).

Referente a las dificultades que se tuvo al establecer una gestión de calidad, manifestaron un 50,6% tuvieron poca iniciativa y que un 36,5% fue de aprendizaje lento, siendo similar a lo que obtuvo Pizarro (2019) en su investigación, donde señaló que las empresas no aplican gestión de calidad contrasta con Campos (2017) quien mencionó que los empresarios no necesitan poner en práctica dichas técnicas para mejorar el negocio solo es importante no cometer los errores anteriores, cuya iniciativa fué hacer lo necesario sin que nadie lo mande (Trabajo, 2013). Se concluye que existe cierta resistencia al cambio más aún cuando la preparación previa y una concientización de los problemas es deficiente. Los empresarios son capaces de reconocer el deseo que tiene el cliente para poder satisfacer las necesidades (Camisón, Cruz y González, 2006).

Respecto a que si la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio un 72,5% mencionó que muy frecuentemente contrastando con Campos (2017) quien indicó que el 83,3% no basan su crecimiento en la gestión de calidad sino en las

experiencias, donde el rendimiento del negocio, la capacidad que tiene una empresa para poder generar los beneficios son suficientes, en relación con sus ventas, activos financieros o recursos propios, para ser considerada rentable (MyTripleA, 2017). Los empresarios encuestados han notado la importancia de la gestión de calidad, en tal sentido es importante considerar la imagen que transmite la empresa ante los demás requiere una constante supervisión de los procesos (Deming, 1982).

#### **5.2.4. Referente a las características del financiamiento a corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz (Tabla 4).**

Al ser consultados sobre si realizan el financiamiento a corto plazo con recursos propios se obtuvo que el 59,6% mencionó que muy frecuentemente coincidiendo con Gallozo (2017) quien mencionó que el 76% de los encuestados utilizó el autofinanciamiento. El financiamiento es la agrupación de recursos monetarios que influyen de manera directa al capital y sirven de complemento a los recursos que tiene una empresa, que mencionan que existe una forma de financiamiento basada en el capital de trabajo o que normalmente se conoce como cartera de clientes o inventarios (INEI, 2015). Así como Aching (2006) menciona que el financiamiento es el resultado de diversas necesidades del negocio y que pueden ser de fuentes internas o externas, esto se debe a que algunos empresarios poseen ahorros y tienen temor al endeudamiento y prefieren arriesgar sus propios recursos económicos, en tal sentido se puede indicar que el empresario toma decisiones de financiamiento para generar incrementos en el capital de trabajo y para cumplir con las obligaciones pendientes (Gitman y Chad, 2012).

Referente si utilizan los inventarios de la empresa para financiar a corto plazo se



evidenció que un 51,1% raramente utiliza este tipo de financiamiento, este resultado guarda similitud con Campos (2017) quien indicó que el 66,7% no recurre a financiamiento formal y tampoco solicitan financiamiento crediticio. El inventario es una lista ordenada de objetos y bienes que poseen un valor y pertenecen a alguien (EUSTAT, 2017) es por ellos que las alternativas de financiamiento son variadas y se ajustan a la necesidad, historia crediticia y voluntad del empresario (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2015).

En referencia a que si el financiamiento a corto plazo dependía de los proveedores, un 53,9% de los representantes mencionaron que era frecuente recurrir a este financiamiento a corto plazo en contraste con Delgado (2015) quien manifestó que solo el 20% tienen fuentes de financiamiento. Los proveedores son aquellas personas o empresas que proveen o abastecen a otra de los necesario o conveniente para un fin determinado (EUSTAT, 2017). Demostrando también que este tipo de financiamiento es el más común y se trabaja basándose en la confianza que se genera entre productores y proveedores (Lira, 2009).

En referencia a que si el financiamiento a corto plazo se hacía con una línea de crédito disponible en alguna entidad crediticia, el 51,7% mencionó que muy frecuente coincidiendo con Delgado (2015) donde el 60% mencionó tener financiamiento en entidades crediticias, entonces manifiestan que las MYPES son negocios financieramente activos en el sector bancario a corto plazo. Una línea de crédito es un contrato por el cual la entidad financiera pone a disposición del usuario una cierta cantidad de dinero por un período determinado (Westreicher, 2017). La importante incursión de las empresas en el sistema financiero las hace crecer más rápido, debido

a la inyección inmediata de efectivo (Lira, 2009).

Respecto a que si realizan el financiamiento a corto plazo con garantía para hacer crecer su negocio, indicaron un 54,5% es muy frecuente porcentaje casi similar con Delgado (2015) quien afirma en su tesis que en un 45% utilizan el financiamiento a corto plazo. Una garantía es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos de alguna de las partes de una relación comercial o jurídica (Roldán, 2017). Como bien señala el marco teórico las garantías son de suma importancia para todas las MYPES, sin importar el sector en el que se enfoque, este financiamiento se realiza dependiendo del monto solicitado (Lira, 2009).

Referente a que si realiza su financiamiento por medio de cuentas por cobrar o factoring, destacó un 51,1% de empresas que mencionaron si es frecuente coincidiendo con Rabanal (2018) donde el 71% de encuestados aplica este tipo de financiamiento contrastando con Pastrana (2015) donde el 70% de encuestados manifiesta desconocer esta herramienta. El factoring viene siendo una operación de cesión del crédito a cobrar por la empresa a favor de una entidad financiera (Pedrosa, 2017). Entonces el uso del al factoring brinda liquidez inmediata a la empresa para poder realizar la compra y abastecerse de los insumos necesarios, mayormente se observa esta herramienta en actividades que cuentan con convenio, siendo uno de los principales motivos por el cual lo utilizan los representantes del sector restaurantes, Huaraz (Lira, 2009).

## VI. Conclusiones

En relación al problema de investigación *La principal característica de la gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo de las micro pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018* es que la mayoría de las micro y medianas empresas están dirigidas por mujeres quienes manejan el arte culinario, la mayoría de negocios obtienen ganancias, cuentan con 7 a más años de experiencia, tienen estudios básicos y reciben un salario informal que no se ajusta a la ley, la mayoría de empresarios afirman conocer sobre gestión de calidad, pero cuentan con poca iniciativa de implementación hay deficiencia y poco interés en la aplicación de la gestión de calidad porque poseen problemas debido al aprendizaje lento, más de la mitad de empresas realizan financiamiento a corto plazo para destinarlo al negocio u otras actividades (como, por ejemplo: pago de otras deudas, compras externas, etc.), se propone realizar un plan de mejora que servirá de guía para un mejor rendimiento financiero de las empresas.

Acerca de las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes se logró describir que la mayoría son de género femenino y mayores de cincuenta años, quienes basándose en esa edad señalaron contar con la experiencia en el rubro, además un gran número posee estudios básicos y tienen más de siete años trabajando en este rubro. Por otro lado, se destaca la importancia de los programas sociales y beneficios que brinda el Estado Peruano capacitándoles y brindándoles oportunidades educativas de desarrollo sostenible dándoles estabilidad laboral y una remuneración mínima vital.

Sobre las características de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz se determinó con la investigación que la mayoría cuenta con más de siete años en el rubro, el número de empleados varía de 1 a 5 trabajadores en promedio, señalan asimismo que un gran número de los trabajadores son informales y más de la mitad de las MYPES del rubro en investigación, señalaron haber creado la empresa con la finalidad de generar ganancias. En tanto el Gobierno central mediante el Ministerio de Trabajo en coordinación con la SUNAT, brinda apoyo a las MYPES mediante promociones y capacitaciones.

Referente a las características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018 se logró describir que hay un porcentaje considerable que conoce sobre el término de gestión de calidad, siendo la técnica conocida más utilizada la de benchmarking. Los representantes mencionaron que es muy frecuente las implementaciones de acciones sobre gestión de calidad, señalando, además que realizan con frecuencia la planificación, realización, comparación y ejecución de actividades vinculadas a la gestión de calidad, a pesar de estas acciones, afirman que tienen poca iniciativa para implementar una adecuada gestión de calidad, que contribuiría en el mejoramiento de la rentabilidad del negocio.

Con relación a las características del financiamiento de corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018 se logró describir que un mayor grupo de representantes realizan el financiamiento a corto plazo con sus propios recursos, señalan además que la ejecución de inventarios para el financiamiento de corto plazo son realizados raramente, que el financiamiento a corto plazo con los proveedores se realizan muy frecuentemente, a su vez se realiza con

mucha frecuencia el financiamiento a corto plazo mediante líneas de crédito, los convenios financieros con garantías para hacer crecer el negocio y por último más de la mitad de los encuestados afirman que realizan frecuentemente sus financiamientos por medio de cuentas por cobrar.

Dado los resultados de la investigación, se deberá proponer un plan de mejora en la gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo mediante capacitaciones, concientización del buen uso del financiamiento, seguimiento de la inversión y recuperación del efectivo. Se propuso también un plan de mejora para el Restaurant Chifa TAKE FONDO en el cual se abarcó aspectos que van aportar en la nueva imagen y en el crecimiento de los niveles de rentabilidad de producción y comercialización, con la finalidad de que sea una empresa reconocida por su calidad llegando a ser líder en el rubro de la comida todo ello se muestra en el Anexo N°1.

## **Aspectos Complementarios**

### **Recomendaciones**

Se recomienda seguir los estándares de gestión de calidad enfocándose en sus principales características: Primero sobre la gestión de calidad aún muchos establecimientos hacen caso omiso a la aplicación de esta ventaja, pero los clientes están cambiando la mentalidad de los empresarios. Segundo con respecto al financiamiento debe ser guiado, controlado y aplicado para el cual fue solicitado y no derivarlo a otros gastos externos. Tercero a nivel de representantes porque ellos son la imagen del negocio o cliente interno al que se debe de cuidar. Cuarto las MYPES deben estar formalizadas para poder acceder a los beneficios estatales. Y quinto proponer un plan de mejora en la gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo.

Se recomienda que los representantes de las MYPES deben ser capacitados y orientados en las labores específicas que desarrollan, es importante resaltar que para lograr excelentes efectos en la gestión de calidad en una empresa se debe mejorar la forma de cómo se encuentra estructurada y constituida con la finalidad de que pueda hacer frente a sus obligaciones y poder manejar mejor sus ingresos. De esta manera la empresa cumplirá con todos los requisitos y como consecuencia obtendrá un mejor crecimiento e ingreso económico sin gastos excesivos.

Las MYPES en la ciudad de Huaraz se encuentran en desarrollo constante por la variedad de comidas gastronómicas que abundan en la zona, es recomendable que se capacite el área de gestión de calidad, originando mayores oportunidades económicas y formar parte de la REMYPE, así competir con los restaurantes mejor posicionados

en el país, haciéndose conocidos entre los clientes y otras empresas.

En muchos casos la falta de conocimiento de conceptos administrativos de gestión de calidad en los negocios y la poca iniciativa de querer aplicarlos más aún si se sabe que el uso correcto de estas técnicas mejoraría los niveles económicos del negocio hacen que el empresario solo trabaje para el día a día, es por ello debería aprender a gestionar mejor sus acciones para el bienestar y éxito de la empresa.

Todo ingreso monetario (financiamiento) momentáneo que pueda tener la empresa es una oportunidad de mejora para invertir debidamente y poder sacar beneficios aún mejores, esto le permitirá que se mantenga y desarrolle correctamente. Tratándose de un financiamiento a corto plazo debe actuar de forma exacta y rápida para poder reforzar aquellas debilidades o mejorar los atributos empresariales y así obtener mejores resultados.

El plan de mejora propuesto en el Anexo N° 01, ayudará a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes contar con un mejor manejo del financiamiento y que sea aplicado directamente en el negocio para generar mayores utilidades, reducir los costos de producción e incrementar la cartera de clientes. Por medio de esta participación en el mercado hará que la empresa tenga un buen desarrollo y se siga manteniéndose a través de los años, sin generar pérdidas económicas ni dañar la imagen del negocio, reduciendo el riesgo al fracaso y el inminente cierre total del restaurante.

## Referencias bibliográficas

- Aching Guzmán, C. (2006). *Matemáticas financieras para la toma de decisiones*. México: Editorial McGraw-Hill. Recuperado el 01 de Diciembre de 2019, de [http://www.adizesca.com/site/assets/matematicas\\_financieras\\_para\\_toma\\_de\\_decisiones\\_empresariales-ca.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/matematicas_financieras_para_toma_de_decisiones_empresariales-ca.pdf)
- Alva Matteucci, Mario; Northcote Sandoval, Cristhian; Hirache Flores, Luz; García Quispe, José Luis. (2011). *Opciones de Financiamiento Factoring - Leasing - Leaseback*. Lima - Perú: Pacífico. Recuperado el 03 de Noviembre de 2019, de <https://es.slideshare.net/nancyblancamamanimayta/opcionesfinanciamientofactoring>
- Arana, Germán; Camisón, César; Casadesús, Martí; Heras, Iñaki; Martiarena, Aloña. (2008). *Gestión de Calidad y competitividad de las CAPV*. Vasco, España: Fundación Deusto. Recuperado el 09 de Diciembre de 2019, de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Arce Catacora, L. (2018). La inclusión financiera para cooperativas y asociaciones productivas, micro y pequeñas empresas en el Estado Plurinacional de Bolivia. (CEPAL, Ed.) *Financiamiento para el desarrollo*. Recuperado el 20 de Octubre de 2019, de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44391/1/S1801151\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44391/1/S1801151_es.pdf)
- Arias Gallegos, Walter Lizandro; Jiménez Barrios, Noelia Araceli. (28 de Febrero de 2014). Relaciones humanas en MYPES de Arequipa. *Contabilidad y Negocios*. Recuperado el 20 de Mayo de 2019, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/8448/8784>
- Aumenta el crédito MYPE . (14 de Mayo de 2019). *Peñaranda Castañeda, César*. Recuperado el 01 de Octubre de 2019, de [https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion767/edicion\\_767\\_dig.pdf](https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion767/edicion_767_dig.pdf)
- Bembibre, C. (Julio de 2010). *Ingresos*. Recuperado el 14 de Agosto de 2019, de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/ingresos.php>
- Camisón César; Cruz Sónia; Gonzáles Tomás. (2006). *Gestión de la calidad:*



*conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson. Recuperado el 01 de Junio de 2019, de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Campos Cardenas, E. O. (2017). *La Gestión De Calidad y El Financiamiento De Las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio – Rubro Pollerías De La Ciudad De Casa Grande, Año 2016*. Trujillo: ULADECH. Recuperado el 06 de Febrero de 2019, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3633/FINANCIAMIENTO\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CAMPOS\\_CARDENAS\\_ELMER\\_OSWALDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3633/FINANCIAMIENTO_GESTION_DE_CALIDAD_CAMPOS_CARDENAS_ELMER_OSWALDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cristina, Logreira ; Mauricio, Bonett. (2017). *Financiamiento Privado en Las Microempresas Del Sector Textil - Confecciones En Barranquilla - Colombia*. Barranquilla: Universidad de la Costa. Recuperado el 14 de Mayo de 2018, de [repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/371/1129542690%20-%2073547195.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/371/1129542690%20-%2073547195.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit. Recuperado el 24 de Noviembre de 2018, de <https://www.profiteditorial.com/libro/gestion-integral-de-calidad/>

Cuattromo, Juan; Serino Leoandro A. (2010). *Financiamiento y políticas de desarrollo*. Buenos Aires: Fundación Friedrich Ebert. Recuperado el 11 de Junio de 2018, de <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/argentiniem/07714.pdf>

Delgado Taha, A. S. (2015). *Financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz: ULADECH. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2322>

Deming, W. E. (1982). *Calidad, Productividad y Competividad*. Madrid: Cambridge. Recuperado el 16 de Mayo de 2018, de <https://mega.nz/#!QhpjCJ7L!7QXaLtY-AS8XPLajFLhU6QUM-P4anJmUyYIBjqT4j2s>

Dini, Marco; Stumpo, Giovanni. (2018). *MIPYMES en América Latina*. Santiago - Chile: CEPAL. Recuperado el 07 de Octubre de 2019, de

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707_es.pdf)

El financiamiento de las MYPES. (Agosto de 2014). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Recuperado el 11 de Junio de 2018, de <https://www.cepal.org/es>

El financiamiento bancario. (18 de Enero de 2019). *Andina*. Recuperado el 20 de Octubre de 2019, de <https://andina.pe/agencia/noticia-financiamiento-bancario-se-incremento-877-el-2018-739704.aspx>

Encuesta de Enaho: La informalidad laboral se incrementó en el 2018. (15 de Mayo de 2019). *Instituto Peruano de Economía*. Recuperado el 14 de Agosto de 2019, de Instituto Peruano de Economía: <https://www.ipe.org.pe/portal/encuesta-de-enaho-la-informalidad-laboral-se-incremento-en-el-2018/>

Escorcía, L. (2013). *Edad biológica y edad cronológica*. Bogotá. Recuperado el 13 de Mayo de 2019, de [http://forost.org/seminar/Tercer\\_seminario/Forost\\_Lilia2013.pdf](http://forost.org/seminar/Tercer_seminario/Forost_Lilia2013.pdf)

Estadísticas de las MYPES. (29 de Agosto de 2018). *Instituto Nacional de Estadística e informática*. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-pais-existen-2-millones-379-mil-445-de-empresas-activas-en-el-segundo-trimestre-de-2018-10924/>

Estudio de la Situación Actual de las Empresas Peruanas. (13 de Junio de 2018). *Ministerio de la Producción*. Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de [http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publi81171136fe74561a7\\_79.pdf](http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publi81171136fe74561a7_79.pdf)

EUSTAT. (03 de Abril de 2017). *Nivel de instrucción*. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de Eustat: [http://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_165/elem\\_2376/definicion.html](http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_165/elem_2376/definicion.html)

EUSTAT. (03 de Mayo de 2017). *Tipo de desempeño*. Recuperado el 21 de Setiembre de 2019, de Eustad: [http://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_424/elem\\_7620/definicion.html](http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_424/elem_7620/definicion.html)

- Financiamiento para las MYPES . (21 de Mayo de 2018). *El Peruano*. Recuperado el 19 de Mayo de 2019, de <https://elperuano.pe/noticia-financiamiento-para-mypes-66513.aspx>
- Foro Nacional de Educación e Inclusión Financiera. (10 de Febrero de 2019). *Asociación de Bancos de Perú*. Recuperado el 05 de Setiembre de 2019, de [https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/BOLETIN\\_MENSUAL\\_FEBRERO\\_2019.pdf](https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/BOLETIN_MENSUAL_FEBRERO_2019.pdf)
- Gallozo Huerta, D. (2017). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz - 2016*. Ancash. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE\\_FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_GALLOZO\\_HUERTA\\_DIONEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_GALLOZO_HUERTA_DIONEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gestión de Calidad. (08 de Agosto de 2018). *Ochoa, Vanessa*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/>
- Gitman, Lawrence J. ; Chad J. Zutter. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson. Recuperado el 24 de Setiembre de 2018, de [https://www.academia.edu/12755606/LIBRO\\_PRINCIPIOS\\_DE\\_ADMINISTRACION\\_FINANCIERA\\_Lawrence\\_J\\_Gitman\\_Chad\\_J\\_Zutter](https://www.academia.edu/12755606/LIBRO_PRINCIPIOS_DE_ADMINISTRACION_FINANCIERA_Lawrence_J_Gitman_Chad_J_Zutter)
- Gómez Márquez, K. T. (2013). *Caracterización del financiamiento en las MYPES del sector comercio- rubro Licorería en la Av. Alfonso Ugarte Distrito de Chimbote, periodo 2013*. Chimbote: ULADECH. Recuperado el 20 de Junio de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11558>
- González Ortiz, Óscar Claret; Arciniegas Ortiz, Jaime Alfonso. (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Colombia: ECOE Ediciones. Recuperado el 10 de Noviembre de 2018, de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- HEFLO. (12 de Junio de 2018). *Mejora Continua*. Recuperado el 21 de Setiembre de 2019, de HEFLO: <https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>

- Hernandez, R., Fernandez, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación científica*. (S. d. Interamericana Editores, Ed.) México D.F., México: Sexta edición. McGraw-Hill Interamericana.  
doi:<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Imilce Zuta, María ; Wiese, Ana María. (2009). *Una MYPE con calidad-Guía para entender y evaluar un sistema de gestión de la calidad*. Lima: Nathan associates Inc. Recuperado el 20 de Mayo de 2019, de [http://www.uss.edu.pe/uss/eventos/JovEmp/pdf/LIBRO\\_CALIDAD.pdf](http://www.uss.edu.pe/uss/eventos/JovEmp/pdf/LIBRO_CALIDAD.pdf)
- Informe Técnico Producción Nacional. (18 de Febrero de 2019). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Recuperado el 30 de Octubre de 2019, de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-produccion-nacional-mayo-2019.pdf>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2010). *Código De Protección Y Defensa Del Consumidor Ley N° 29571*. INDECOPI. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica. Recuperado el 30 de Octubre de 2019, de [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/1432898/C%C3%B3digo\\_De\\_Consumo/225bcd8a-aa77-709e-f33c-31ea9855a13f](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/1432898/C%C3%B3digo_De_Consumo/225bcd8a-aa77-709e-f33c-31ea9855a13f)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2015). *Principales Resultados de la Encuesta Nacional de Empresas, 2015*. Lima: INEI. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf)
- Ixchop Ajtun, D. E. (2014). *Fuentes de financiamiento de pequeñas empresas del sector confección de la ciudad de Mazatenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 01 de 10 de 2019, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Ixchop-David.pdf>
- Jaramillo Baanant, M. (2014). *Crecimiento y segmentación del empleo en el Perú, 2001-2011*. Lima: Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE). Recuperado el 21 de Abril de 2018, de [www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ddt72.pdf](http://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ddt72.pdf)

Juran, J. M. (1988). *Juran's Quality Handbook*. (F. Press, Ed.) Michigan, USA: McGraw Hill. Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de <https://gmpua.com/QM/Book/quality%20handbook.pdf>

La inclusión financiera para cooperativas y asociaciones productivas, micro y pequeñas empresas en el Estado Plurinacional de Bolivia. (14 de 10 de 2018). *Arce Catacora, Luis*. (CEPAL, Editor) Recuperado el 20 de Octubre de 2019, de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44391/1/S1801151\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44391/1/S1801151_es.pdf)

La Superintendencia de Banca y Seguro: Actualmente se financia el 60% de mypes en el país. (07 de Octubre de 2014). *Gestión*. Recuperado el 23 de Agosto de 2019, de <https://gestion.pe/economia/mercados/sbs-actualmente-financia-60-mypes-pais-75601-noticia/>

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2019). [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe). Recuperado el 11 de Junio de 2019, de <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>

Las fuentes de financiamiento a corto plazo como estrategia para el incremento de la productividad empresarial en las PYMES. (08 de Diciembre de 2017). *Mora Torres, Christian J*. Recuperado el 19 de Octubre de 2019, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Ixchop-David.pdf>

Lira Briceño, P. (2009). Finanzas y Financiamiento. *USAID*, 26. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de [http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/FINANZAS\\_FINANCIAMIENTO.pdf](http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/FINANZAS_FINANCIAMIENTO.pdf)

Logreira, C., & Mauricio, B. (2017). *Financiamiento privado en las microempresas del sector textil – confecciones en Barranquilla - Colombia*. Barranquilla: Universidad de la Costa. Recuperado el 12 de Julio de 2019, de <http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/371/1129542690%20-%2073547195.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Los desafíos del financiamiento de la productividad y competitividad en América Latina y el papel de la banca de desarrollo. (21 de Julio de 2019). *Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo*. Recuperado

el 20 de Octubre de 2019, de [http://www.alide.org.pe/wp-content/uploads/2019/09/Doc-T%C3%A9c.-ALIDE-Competitividad-y-Productividad-en-ALC.-Jul-19\\_compressed.pdf?fbclid=IwAR05XNFlg6hHDW7IPKi5Mmxg\\_5D2pF-A7SWMpd-m5VwdOsCZwiflVrLv3vI](http://www.alide.org.pe/wp-content/uploads/2019/09/Doc-T%C3%A9c.-ALIDE-Competitividad-y-Productividad-en-ALC.-Jul-19_compressed.pdf?fbclid=IwAR05XNFlg6hHDW7IPKi5Mmxg_5D2pF-A7SWMpd-m5VwdOsCZwiflVrLv3vI)

Luna Huaranga, 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*. Chimbote: ULADECH. Recuperado el 09 de Marzo de 2019, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MYPES\\_LUNA\\_HUARINGA\\_KEVIN\\_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_LUNA_HUARINGA_KEVIN_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

MINCETUR. (2004). *Aprueban Reglamento de Restaurante*. Recuperado el 01 de Noviembre de 2019, de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/prestadores\\_servicios\\_turisticos/REGLRESTAURANT\\_2004.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/REGLRESTAURANT_2004.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas. (15 de Octubre de 2019). *MEF: La actividad económica continúa acelerándose impulsada por sectores asociados a inversión y consumo*. Recuperado el 30 de Octubre de 2019, de <https://www.mef.gob.pe/en/notas-de-prensa-y-comunicados/6184-mef-la-actividad-economica-continua-acelerandose-impulsada-por-sectores-asociados-a-inversion-y-consumo>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (03 de Mayo de 2018). *Mincetur Instruirá a Responsables de Hospedajes, Agencias De Viaje y Restaurantes En Atención De Calidad*. Recuperado el 29 de Octubre de 2019, de <https://www.mincetur.gob.pe/capacitaciones-gratuitas-mincetur-instruira-a-responsables-de-hospedajes-agencias-de-viaje-y-restaurantes-en-atencion-de-calidad/>

Ministerio de la Producción. (2017). *Gestión de Calidad*. Lima: PRODUCE. Recuperado el 01 de Noviembre de 2018, de <https://www.produce.gob.pe/index.php/ministerio/acerca-de>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (01 de Octubre de 2019). *Registro de*

- la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE)*. Recuperado el 23 de Agosto de 2019, de <https://www.gob.pe/mtpe>
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- MyTripleA. (14 de Febrero de 2017). *Rentabilidad empresarial*. Recuperado el 23 de Agosto de 2019, de MyTripleA.
- OIT: Las MYPE son la mayor fuente de empleo en América Latina. (09 de Setiembre de 2015). *Carvalho, Fernando*. Recuperado el 28 de Agosto de 2019, de RPP: <https://rpp.pe/economia/economia/oit-las-mype-son-la-mayor-fuente-de-empleo-en-america-latina-noticia-834270>
- Pastrana, O. (2015). *Factoring: opciones de financiamiento eficiente para las PYMES Argentinas*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Recuperado el 09 de Noviembre de 2019, de <https://docplayer.es/58359488-Factoring-opcion-de-financiamiento-eficiente-para-las-pymes-en-argentina.html>
- Pedrosa, S. (2017). *Factoring*. Recuperado el 5 de Mayo de 2019, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/factoring.html>
- Peña Lizano, M. (2016). *Caracterización de la Capacitación y Competividad En Las MYPE, Rubro Restaurantes Vegetarianos Del Centro De Piura, Año 2016*. Piura: ULADECH. Recuperado el 27 de Mayo de 2018, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1051/CAPACITACION\\_COMPETITIVIDAD\\_PENA\\_LIZANO\\_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1051/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_PENA_LIZANO_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pizarro Ortiz, J. D. (2019). *Gestión de calidad con el uso de financiamiento en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015*. Chimbote: Repositorio de la ULADECH. Recuperado el 19 de Setiembre de 2019, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10367/FINANCIAMIENTO\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_JULIA\\_DEL\\_ROSARIO\\_PIZARRO\\_ORTIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10367/FINANCIAMIENTO_GESTION_DE_CALIDAD_JULIA_DEL_ROSARIO_PIZARRO_ORTIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Producción Nacional . (19 de Abril de 2019). *Instituto Nacional de Estadística e*

- Informática*. Recuperado el 01 de Setiembre de 2019, de [https://www.inei.gob.pe/media/principales\\_indicadores/04-informe-tecnico-n04-produccion-nacional-feb2019.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/principales_indicadores/04-informe-tecnico-n04-produccion-nacional-feb2019.pdf)
- Rabanal Vigo, L. E. (2018). *El Factoring y su incidencia en la liquidacion*. La Libertad. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 19 de Abril de 2019, de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10940/rabanalvigo\\_luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10940/rabanalvigo_luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Roldán, N. (2017). *Garantía*. Recuperado el 15 de Abril de 2019, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>
- Sistemas de gestión de calidad para pequeñas y medianas empresas. (24 de noviembre de 2012). *Guarneros Rico, Ricardo*. (G. PYMES, Editor) Recuperado el 20 de Mayo de 2019, de <https://www.grandespymes.com.ar/2012/11/15/sistemas-de-gestion-de-calidad-para-pequenas-y-medianas-empresas-2/>
- Situación del Financiamiento a PYMES y empresas nuevas en América Latina. (julio de 2017). *Rojas, Laura*. Recuperado el 19 de Octubre de 2019, de <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1076/FINANCIAMIENTO%20A%20PYMES%20y%20EMPRESAS%20NUEVAS%20EN%20AL-300617.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SUNAT. (2018). *Características de las MYPES*. Lima. Recuperado el 23 de Setiembre de 2019, de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Trabajo. (23 de Marzo de 2013). *¿Qué es la iniciativa?*  
doi:[http://www.trabajo.com.mx/que\\_es\\_la\\_iniciativa.htm](http://www.trabajo.com.mx/que_es_la_iniciativa.htm)
- Ucha, F. (05 de Julio de 2012). *Definición de actuar*. Recuperado el 2 de Abril de 2019, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/actuar.php>
- UNICEF. (2017). *¿Que es el sexo?* Informe Anual, Toronto - Canadá. Recuperado el 11 de Octubre de 2019, de [https://www.unicef.org/spanish/publications/files/UNICEF\\_Informe\\_Anuual\\_2017\\_ES.pdf](https://www.unicef.org/spanish/publications/files/UNICEF_Informe_Anuual_2017_ES.pdf)
- Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. (16 de Agosto de 2019). Código de Ética para la Investigación. *Código de Ética para la Investigación*, 7. Recuperado el



19 de Abril de 2019, de  
<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Vilca Quispe, F. M. (2017). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Lampa, Puno 2017*. Puno. Lampa: ULADECH. Recuperado el 18 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4008>

Villaorduña Caldas, A. C. (2014). *Efectos del financiamiento en la gestión de las empresas de servicios en Lima Metropolitana*. UUniversidad San Martín de Porres, Lima. Lima: Repositorio Académico de la Universidad San Martín de Porres. Recuperado el 04 de Octubre de 2019, de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1139/1/villaordu%C3%B1a\\_c.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1139/1/villaordu%C3%B1a_c.pdf)

Westreicher, G. (2017). *Línea de crédito*. Recuperado el 23 de Marzo de 2019, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/linea-de-credito.html>

## **Anexos**

### **Anexo N°01: Propuesta de mejora**

Realizar una gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018.

#### **Propuesta de mejora**

##### **1. Datos generales**

Nombre o razón social: Restaurant Chifa TAKE FONDO

RUC: 10439064841

Giro de la empresa: Según datos de la SUNAT, la MYPE se encuentra bajo el código de actividad económica 55205 de Restaurantes, Bares y Cantinas.

Dirección: Jr. 28 de Julio N° 815, Huaraz.

Nombre del representante: Santamaría Rojas Juan Segundo.

##### **2. Misión**

”Take fondo” empresa dedicada a la preparación y venta de comida de la región de valor nutricional, para lograr un posicionamiento en el mercado local.

##### **3. Visión**

Restaurante líder en la preparación y venta de comidas típicas en menú, platos a la carta y atención en bufetes, posicionada en el mercado local y regional.

##### **4. Objetivos empresariales**

###### **Objetivo general**

Mejorar e incrementar los niveles de rentabilidad en la producción y comercialización apoyado por las diferentes perspectivas como son: financiera, clientes, procesos internos e innovación y desarrollo.

### **Objetivos específicos**

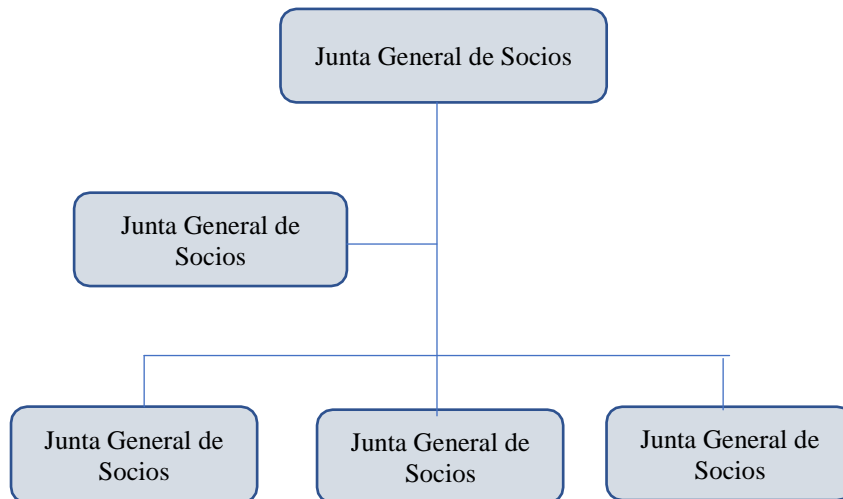
- ✓ Mejorar la rentabilidad y utilidades de la empresa incrementando las ventas, reduciendo los gastos administrativos operacionales.
- ✓ Mejorar la perspectiva del cliente reduciendo los tiempos de entrega, incrementando la cartera de clientes y la participación en el mercado.
- ✓ Mejorar la perspectiva de procesos internos, capacitando al personal y mejorando la participación en las redes sociales.
- ✓ Mejorar la perspectiva de innovación y desarrollo, incursionar en bonos por el número de mesas atendidas y disminuir la inasistencia del trabajador.

### **5. Productos y/o servicios**

Preparación y venta de comida como: menú, platos a la carta y para eventos en función a platos típicos de la región.

## 6. Organigrama de la empresa

### *Organigrama Empresarial del Restaurant Chifa Take Fondo*



*Fuente:* Elaboración propia

## 7. Diagnostico general

Es brindar a la clientela una alternativa nutritiva saludable, libre de saborizantes artificiales, solo utilizando especias gastronómicas de la zona.

Análisis FODA	
Análisis interno	Análisis externo
Fortalezas	Oportunidades
F1. Disponibilidad de capital de trabajo	O1. Préstamo de instituciones financieras
F2. Personal preparado	O2. Diversidad de insumos
F3. Comida nutritiva	O3. Incremento del consumo de alimentos nutritivos
F4. Precios accesibles	O4. Clientes insatisfechos
F5. Capacidad de preparación constante	
Debilidades	Amenazas
D1. Desconfianza del cliente nuevo	A1. Competencia informal
D2. Escasa cartera de clientes	A2. Surgimiento de nuevos competidores
	A3. Incremento de la remuneración mínima vital

## **8. Indicadores de una buena gestión:**

**Nivel de ventas:** Frecuentemente son constantes, debido a que poseen experiencia en el mercado desde el 2005, logrando fidelizar a muchos comensales, entre los principales, la policía.

**Participación en el mercado:** Por ser una empresa familiar posee trayectoria y confianza, que año tras año recibe a muchos turistas.

**Satisfacción de los clientes en relación al servicio:** Los comensales muestran satisfacción por la comida típica que ofrece.

**Posicionamiento frente a la competencia:** A pesar de que el restaurante se encuentra rodeado por muchas empresas de igual rubro, la clientela los prefiere por que la comida es más sana y nutritiva.

**Rentabilidad de la empresa:** El restaurante ofrece ingresos necesarios para asegurar la sostenibilidad del negocio.

## **9. Problemas**

Inadecuado manejo de materiales e insumos en la elaboración de los platos típicos.

Rotación de ausentismo del personal, en muchas ocasiones, confianza mal interpretada genera falencias que perjudican la atención de la clientela.

Rotación interna, no es usual debido a que el personal no se compromete o demuestra poco conocimiento en otras áreas.

Falta de fidelización de clientes, existe poca motivación por parte de los trabajadores  
falta incentivar y capacitar al personal.

#### **10. Causas**

Carece de control de inventarios.

Falta de asignación de funciones.

Escasa cartera de clientes

Mínima publicidad en los medios de comunicación

## 11. Establecer soluciones

Perspectiva	Objetivos específicos	Metas Estratégicas	Estrategias
<b>Perspectiva financiera:</b> mejorar la rentabilidad y utilidades del restaurante incrementando las ventas reduciendo los gastos administrativos.	OE1_PFI1: Generar utilidades mayores a 36 000 soles.	OF1.ME1: Vender 2000 menús mensualmente.	OF1.ME1, OF2.ME2. E1: Captar clientes potenciales en un 0,25% mensualmente
	OE2_PFI2: incrementar las ventas en 30 000 soles.	OF2.ME2: vender 500 menús más mensualmente.	
	OE3_PFI3: Reducir los costos de producción en 10%.	OF3.ME3: Realizar alianzas estratégicas con los proveedores.	OF1.ME1, OF2.ME2. E2: Realizar convenio con proveedores para obtener descuentos especiales
<b>Perspectiva cliente:</b> reduciendo tiempo de espera, en la atención, incrementando la cartera de clientes y participación en el mercado.	OE1_PC1: Incrementar la participación en el mercado en 10%	OPC1.ME1: Establecer políticas de descuento por contratos mensualmente	OPC2, ME1, E1: Atención inmediata de pedidos, ofreciendo servicio de delivery
	OE2_PC2: Incrementar la cartera de clientes nuevos en 3% cada año.	OPC2.ME2: Realizar una encuesta mensual	OPC,2ME1, E2: Otorgar un aperitivo por la compra de 10 menús.
	OE3_PC3: Aumentar la frecuencia de clientes en un 5%	OPC3.ME3: Premiar anualmente a los comensales que tienen mayor frecuencia.	OPC3, ME3, E4: Otorgar, bonos y cupones para el sorteo de premios
<b>Perspectiva de procesos internos:</b> incremento de mesas atendidas, capacitando al personal, mejorando la participación en las redes sociales.	OE1_PPI1: Realizar 2 capacitaciones anuales al personal en gestión de calidad.	OPP1.ME1: Realizar capacitaciones semestrales.	OPPI1.ME1, OPP2, ME1: Concientizar a los colaboradores en atención al cliente solución de reclamos
	OE2_PPI2: incrementar en un 30 % las mesas atendidas.	OPP2.ME2: Destinar el 5% de las ganancias al personal	
	OE3_PPI3: Incrementar en un 30% anualmente la presencia en redes sociales	OPP3.ME3: Creación del Fan Page (Facebook) y restaurante virtual.	OPPI1.ME1.OPP2.ME2: Administración de las cuentas virtuales por empresas especializadas
<b>Perspectiva de innovación:</b> La presentación será en vajillas típicas, con insumos según la temporada personal con indumentaria regional.	OE1_PI1: invertir el 5% de las utilidades en la renovación de las vajillas oriundas.	OPI1.ME1: Realizar un mantenimiento cada seis meses a las instalaciones del restaurante	OPI1, ME1, E1: Compra de menajería nueva con detalles pictóricos
	OE2_PI2: Incrementar en un 20% anualmente el consumo de alimentos regionales	OPI2.ME2: Ofrecer platos variados en el menú semanal.	OPI2, ME3, E3: establecer una carta variada y saludable.
	OE3_PI3: Incrementar en un 20% las ventas en base a la identificación con nuestra cultura	OPI3.ME3: Realizar coreografías típicas de la zona una vez a la semana	OPI3, ME3, E3: Pagar adicionalmente un bono extra al personal en días festivos.

## 12. Recursos para la implementación de las estrategias

**Humanos**, el equipo de trabajo es importante para desarrollar las estrategias planteadas los cuales serán el pilar fundamental para alcanzar el éxito del restaurante.

**Económicos**, será a través de un préstamo solicitado a alguna entidad financiera, primero se evaluará el monto a solicitar, cuanta comida más se tendría que vender para cubrir la cuota del préstamo. Asimismo, se evalúa y compara las diversas cotizaciones de la tasa de interés y el tiempo.

**Tecnológicos**, las redes sociales serán fundamentales para la publicidad y recomendación del producto.



13. Esquematizar las estrategias

Co d. Obj · Ge n	Cod · Obj. Esp.	Costos de ventas Proyecto/Activi dad	Área responsable	Mont o S/.	Co d. Obj · Ge n.	Co d. Obj · Esp ·	Gastos de Administración Proyecto/Activi dad	Área responsa ble	Mont o S/.	Co d. Obj · Ge n.	Co d. Obj · Esp ·	Gastos de Ventas Proyecto/Activi dad	Área responsa ble	Mont o S/.		
P3		<b>Mejoramiento de procesos internos</b>		<b>1170</b>	P1		Mejoramiento perspectiva financiera		<b>200</b>	P2		Mejoramiento de la perspectiva clientes				
	OP1 1	Realizar 2 capacitaciones anuales	Á. Adm.	200		PF1	Incremento de ventas	Á. de ventas	200		PC 1	Incrementar participación en el mercado	Á. Adm.	1900		
		2 especialistas en gestión de calidad	Á. Admr.	400			Sorteos	Á. Admr.	50				Contratar a un llamador y/o volantero	Á. Admr.	30	
		Refrigerio	Á. Logística	100			Vales de consumo	Á. Admr.	50				cartel	Á. Logística	100	
		Equipos (proyector, equipos de sonido, etc.)	Á. Logística	100			Reunión para alianzas estratégicas	Á. Logística	100				Volantes	Á. Logística	30	
		Folletos	Á. Logística	20									Refrigerio	Á. Logística	20	
		PPI3	Incrementar la presencia en las redes sociales	Á. Admr.		100							PC 2	Incrementar la cartera de clientes		2000
			Crear videos de la preparación de los diversos platos típicos	Á. Admr.		100								Asesor de ventas	Á. de ventas	100
			Sesión de fotos	Á. Admr.		50								´Catálogos	Á. Logística	50

		Pago por publicidad en internet	Á. Admr.	100						Movilidad	Á. Logística	20
P4	PID 1	Mejoramiento de innovación y desarrollo y Realizar mantenimiento del local	Á. Producción	2000						Uniforme	Á. Logística	200
		Contratar personal idóneo	Á. Admr.	200								
		Compra de materiales	Á. Logística	200								
	PID E	Inversión en la compra vajillas típicas de la zona	Á. Admr.	500								
		Compra de vajillas	Á. Logística	100								
		Movilidad	Á. Logística	20								
<b>TOTAL</b>				4190				200				4450

Resumen por perspectiva

3Cod. Obj. Gen.	Proyecto por perspectiva	Monto S/.
P1	Mejoramiento de la perspectiva financiera	200
P2	Mejoramiento de la perspectiva cliente	4450
P3	Mejoramiento de la perspectiva internos	1170
P4	Mejoramiento de la perspectiva de innovación y desarrollo	3020
<b>TOTAL</b>		<b>8840</b>

## Anexo N°02: Cuestionario



# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

## FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLE, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### Generalidades

#### Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas:

- 1) Genero
  1. Femenino
  2. Masculino
  
- 2) Edad
  1. 18 a 30 años
  2. 31 a 50 años
  3. 51 a más
  
- 3) Grado de instrucción
  1. Sin instrucción
  2. Estudios. Básicos
  3. Estudios. Superiores
  4. Estudios. Universitarios
  
- 4) Tiempo que desempeña en el cargo
  1. 0 a 3 años
  2. 4 a 6 años
  3. 7 a más años

#### Referente a las características de las micro y pequeñas empresas:

- 5) Tiempo de la MYPE en el rubro
  1. 0 a 3 años
  2. 4 a 6 años
  3. 7 a más años





### Anexo N°03: Alfa de Cronbach

Directorio de MYPES

Alfa de Cronbach

Población: 331

- Para la prueba piloto se obtuvo:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%		
Casos	Válido	33	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	33	100,0		
				,793	20

*Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018*

- Para la muestra total se obtuvo:

Estadísticas de fiabilidad - muestra total

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%		
Casos	Válido	178	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	178	100,0		
				,809	20

*Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018*

- Escala: C. R.. de las MYPES

		N	%
Casos	Válido	178	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	178	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	4

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018

- Escala: C. MYPES

		N	%
Casos	Válido	178	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	178	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	4

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018

- Escala: C. Gestión de Calidad

		N	%
Casos	Válido	178	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	178	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,744	6

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018

- Escala: C. Financiamiento a CP

		N	%
Casos	Válido	178	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	178	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	6

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de la ciudad de Huaraz, 2018



**Anexo N°04: Directorio de MYPES**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	<b>Nombre Comercial</b>	<b>RUC</b>	<b>Encuestados</b>
1.	Castillo Romero Olivia	Restaurante El Sabrosito	10401405220	X
2.	Román Morillo Cesar Rodolfo	Román Morillo Pedro Cesar	10436991521	
3.	Poma Pinto Guisella Mayte	Don Miko	10705742672	X
4.	Rodríguez Huamán Rosalina Fausta	Cevichocho Geydi	10445357095	
5.	Carhuapoma Jorge Noelia	Cocherà Virgen de Candelaria	10228659300	
6.	Calvo Tinoco Eulogia Margarita	Cevichería Calvo	10416242955	X
7.	Bazán Prince Marco Antonio	Bar Recreo la Wislla	10316739631	
8.	J & L Inversiones S.R.L.	La Hacienda	20407992653	
9.	Torres López Glicerio	Restaurant Rosana	10316033780	X
10.	Rojas Toledo Lucia	Cevichocho San Pedro	10316203944	
11.	Cochachín López Julia Rosa	Restaurant Fuentes de soda Delicioso	10316078040	
12.	Hotel La Joya SAC	Hotel La Joya	20488387074	
13.	Hinostroza Cacha Mary Domitila	Él Rincón que no conoces	10105387542	X
14.	Flores Chinchay Moisés Ysrael	Bar. Rest. Parque Raymoni	10320456113	
15.	Castañeda Salvador Brígida Lorenza	Restaurant Briyite	10316642506	

16.	Aguedo Rosas de Mejía Irma Regina	-	10418382631	X
17.	Quezada Jaramillo Wilder Alfredo	El Búho	10316776651	
18.	Rodríguez Herrera Eulalio	Restaurante Burger Ratatouille	10447402446	X
19.	Falcon Neire Sabiniano	Cafetería El Chinito	10228842261	
20.	Mayhuay Colonia Francisco Dionicio	Restaurante Patito Amarillo	10320441213	
21.	Yan Maoxing	Chifa Maoxing	15508854886	X
22.	Xin Qun	Restaurant Chifa	15512068590	
23.	Xie Chan Hui	Restaurant Chifa	15530854741	X
24.	Wu Yuhua	Restaurant Chifa	15530976421	X
25.	Wu Tiansong	Restaurant Chifa	15504411726	
26.	Wei Juanjun	Reataurant Chifa	15407786324	X
27.	Wnag Caiqin	Chifa Zhang	15530974488	
28.	Vino Puntillo Maritza Susana	Cevichería Mary´s	10434958691	
29.	Villavicencio Ibarra Alex Ander	Karaoke Pub Rest. Genesis	10403801572	X
30.	Villanueva Salcedo Yanet Sonia	Restaurant - Jocha	10316809664	X
31.	Villanueva Lujan María	Bar Katy	10432540699	X
32.	Villalobos Castillo Klira Elvira	Cevichería el Mordisco	10418397280	
33.	Villajuan Ríos Edith Charo	Fuente de soda Sr. Helados	10410820078	
34.	Villafana Mejía Oscar Pedro	Chifa Restaurant Charli	10320345079	X

35.	Villafana Colonia Eduardo Freddy	Rest. Cevichería El Paraíso	10316537737	X
36.	Villadeza Hidalgo Walther Ja	Restaurante	10316235501	X
37.	Villacorta Camones Margarita Zenobia	Restaurante	10316627825	X
38.	Vicuña Dextre Tany Rosario	Mc Tatos	10316749505	
39.	Víctor Álvaro Diaz Vidal E.I.R.L.	Restaurantes La mediterránea	20530945384	
40.	Vergara Engracio Rolando Nelson	El Afrodisiaco	10316679639	X
41.	Verde Dextre Gianina Jessica	Restaurant	10407726192	X
42.	Veramendi Villarreal Domila Rosa	Restaurant el Asador	10316021234	
43.	Ventura Asmat Jorge Luis	Bar Tumbao	10415367681	
44.	Velásquez Osorio Rosa Elvira	Bar Restaurant La Económica	10316176181	X
45.	Vega de Berthans Adela Beatriz	Creperie Patrick	10316634856	
46.	Vargas Castillo Bettsa Eugenia	Rest. Pollería Granja Azul	10801298961	
47.	Vargas Shuan Tomas Víctor	Restaurant Cebicheria Kellyn	10316075580	
48.	Vargas De Morales Margarita Isidora	Multiservicios San Martin	10316134179	X
49.	Valverde Urbano Tani Doris	Restaurant Andrea	10316305941	X
50.	Valverde Picón Gilberto Tiofenés	Rest.	10450689918	
51.	Valverde Chávez Dina Vilma	Disco Club PK2	10801487331	
52.	Valdivieso Limay Ángel	Disfrútalo Juguería Snack Café	10188928841	
53.	Valdivia Livias María Lucia	Bar Restaurant Raquelita	10228902859	X

54.	Valdez Alva Arminda Modesta	Rest.	10316499398	X
55.	Valderrama Giraldo Ydelsa	Rest.	10316697386	
56.	Ubaldo Sotelo José Richelmi	Rest.	10317734188	
57.	Urbano Toledo Wilder Javier	Pollería Santa Cruz	10316790688	
58.	Trujillo Chávez Lorenza Carmen	Restaurant	10316490676	X
59.	Trinidad Rojas Yanina Patricia	Rest.	10418899731	X
60.	Trejo Alberca Lidia Esther	Cafetería Leydi	10462899110	X
61.	Torres Mejía Carlos Miguel	La Posada Del Fraile	10316619547	
62.	Torres García Cira María	Juguería Fruti Frutita	10419682158	X
63.	Torres López Glicerio	Restaurant Rosana	10316033780	
64.	Tolentino Albornoz Carlos Isidro	Rest. Cevich y Jugu el Chavito	10316513544	
65.	Tinoco Coral Jesús Walter	Tullpa Shusha	10316683741	X
66.	Tejeda Figueroa Edgar	El Viejo Tejeda	10316156156	X
67.	Tarazona Asencios Jesús Johny	Multiservicios Jeremy	10436007286	X
68.	Tafur Velásquez Jesús	Juguería Rest. El Capullito	10079928912	
69.	Tafur Bravo Linta Jemina	Chez William	10455798197	X
70.	Solís Asís Jorge Delfín	Rest.	10316669081	X
71.	Soto Punil Fidencia	La Chocita	10316661616	X
72.	Silva Broncano Wilfredo Sisinio	Rest. Cafetín Silva	10412132365	

73.	Sigueñas Cerna Justino Tiburcio	Rest.	10316718375	
74.	Sierra Ñivin David Sharom	Café Resto Bar Any	10467147159	X
75.	Sevilla Lázaro Carmen Olga	Bar Video El Aguajal Tropical	10435287994	
76.	Serv. Turíst la cabaña del abuelo EIRL	La Cabaña de Abuelo	20408002711	
77.	Servicios Generales MR. Fish E.I.R.L.	Mr.Fish	20533994360	X
78.	Servicios Generales 13 Búhos E.I.R.L.	13 búhos	20533923934	X
79.	Sarmiento Sánchez Wilson Yofre	Restaurante Rocotos	10428361054	
80.	Santos De Calvo Nelly	Picantería Géminis	10316254051	X
81.	Santillán Espinoza Eugenia	Restaurant Santa Inés	10316509237	
82.	Santamaria Rojas Juan Segundo	Rest. Chifa Take Fondo	10439064841	X
83.	Sánchez Veramendi Betto	Nataly	10424627921	X
84.	Sánchez Ronca Marianela Armida	Cevichocho Mary	10324049199	X
85.	Sánchez Ramírez Heber Alberto	Restaurant Bryam	10421114299	
86.	Sánchez Jara Pamela Isabel	Chocho bar el Congreso	10460032992	
87.	Sánchez Cruzate Jina Isabel	Rest. Vegetariano Salud y Vida	10467008574	
88.	Sánchez Cremonini Juliana Soledad	Restaurant El Sabrosito	10316509202	
89.	Sánchez Cipriano Anatolia Juliana	Restaurante Lo Nuestro	10316686007	X
90.	Sánchez Castromonte Maura	Cebicheria 200 Millas	10316314452	
91.	Sánchez Caro Mirtha Honorata	Olas Marinas	10326446675	X

92.	Salvador Lugo Acadia Elena	Restaurantes	10317738604	
93.	Salinas Domínguez Robin Domingo	Resta. El Rincón del Pes Fri.	10094709755	
94.	Salinas Domínguez Francisco Teófilo	Rest. Bar. Elenita	10094734792	
95.	Salazar Mautino Marco Macario	Cafetería Zulu	10316010119	X
96.	Salazar Atusparia Marco Antonio	Discoteca Chester	10316528568	X
97.	Salazar Atusparia Jhon Leny	Zona V	10439042694	
98.	Sal y Rosas Meza Karina Baudilia	Zona Thai Restaurant	10407124222	X
99.	Salazar Quispe Lida Lorena	Como en Casa	10316518091	
100	Rosas Silverio Daniel Claudio	Multiservicios Rosas	10316207061	X
101	Rosales Robles Marlitt Gady	Restaurant La Rustika	10316744911	X
102	Rosales Jara Roberto Carlos	Cevichería Oasis	10444919774	X
103	Rosales Dolores Maritza Zenaida	Rest.	10316198754	X
104	Rosales – Lucia Victoria	Restaurant Denis	10316379473	
105	Rosado Liñán Clarisa Asunción	El Pequeño	10076731778	
106	Roque Garay Hugo Lizardo	Pollería El Dorado	10801298996	X
107	Romero Villarreal Luzmila Hermelinda	Chifa Lían Sai	10401303915	X
108	Romero Maguiña Soledad María	Cebichocho Doña Mashi	104269974962	X
109	Romero Gambini Julián Máximo	Recreo Turístico el Sihuasino	10316745291	
110	Romero Chávez Yeny Luz	Yogurt Dayral	10317716562	X

111	Rojo Sánchez Zaida Sonia	Rest.Bar Cevichera Elenita	10316278278	
112	Rojas Toledo Lucia	Cevichocho San Pedro	10316203944	X
113	Rojas Espinoza Marleny Yesica	Bar Restaurant Yessy	10801533171	
114	Rojas Abanto Luz Esther	Bar Cevichería Luz Del Mar	10329658347	
115	Rodríguez Huamán Rosalina Fausta	Cevichocho Geydi	10445357095	
116	Rodríguez Herrera Eulalio	Restaurante Burgee Ratatouille	10447402446	X
117	Rodríguez Castro Violeta Bertila	Marinbar	10157344914	X
118	Rodríguez Carrillo Roger Fidel	Cevichería Mar Azul	10408955063	X
119	Rocha Urdanivia Marlon Cesar	Restaurant El Miguelón	10410384511	
120	Robles Tarazona Feliciano	Restaurant Pollería De Oro	10316322676	X
121	Robles Coronel Lizi Karina	Café Restaurant Monte Blanco	10403179766	X
122	Rivera Otárola Liliana Milagros	Albergue Boris	10316523019	
123	Ríos Castillo Janeth Pilar Milagros	Tahua Cofee Longe	10316180511	X
124	Rímac Vega Teolinda Julia	Restaurant Lisbeth	10322697401	
125	Rímac Méndez Noemi Isabel	Restaurant	10316806258	X
126	Reyes Lazarte Delicia	Venta de frutas DR	10445144725	
127	Reyes Coletto Hermelinda Sofia	Rest. Polle Hermanos Reyes	10406661500	X
128	Ramírez Villalobos Delicia Margot	Pizza Bruno	10316185211	
129	Ramírez Arnao Rita Maruja	Rest. Cevich Secretos del Mar	10402800106	X

130	Quispe Yáñez Tomas	Restaurant La Mistiana	10295143067	
131	Pulce Mendoza Nelly	Cevichería Marquito	10181407072	X
132	Prudencio Guerrero Walter Cayo	Bar. Cevichería Las Estrellas	10434835246	X
133	Poma Pinto Guisella Maytte	Don Miko	10705742672	X
134	Poma Castro Tito Zenobio	Cebicheria Tito	10316333783	
135	Picón Granados Aurelio Jorge	Anticuchería la Nueva Estación	10316775824	X
136	Picón Flores Teófila	Multiservicios las Flores	10212954200	X
137	Paucar Méndez Gian Carlos	Bar la Ramadita	10462012565	X
138	Paucar Cuisano Zarela Beatriz	Cafetería y Pastelería Castillo	10316774640	X
139	Panduro Palla Nervith Mayela	Restaurante Rachero Fusión	10476407783	X
140	Palomo Villanueva Roger Pánfilo	Caldos Mamá Emicha	10417693837	X
141	Pacheco Guerrero Yuliana Gabina	Restaurant Crillón Chico	1043197317	X
142	Pacheco Cochachín Patricia Yanet	Cevichería Bar La Morochita	10320377621	
143	Otárola Cáceres Blanca Magloria	Cafetería Coffee House	10316207311	
144	Ocaña Ramírez Ricardina	Restaurant El Campero	10256382798	
145	Núñez Vergara Rosan Lucila	Bar Rest. Turístico Victoria	10316745950	X
146	Norabuena Macedo Teófila	Rest. Juguería Cev Los Jardines	10066292008	
147	Ñivín Rurusch Bibiana Ceferina	Restaurant Deisy	10316412047	
148	Nivín Paredes Teba Margodt	Restaurant	10316184711	



149	Nieves Asencios Daria Aurelia	Restaurant	10316231841	X
150	Navarro Moreno Andrés Eduardo	Restaurant Pollería Capri	10431846026	
151	Namay Tafur Oscar Humberto	Restaurante	10316742977	
152	Moreno Jaimes Roger Lee	Restaurant	10455664981	X
153	Moreno Huerta Cesar Daniel	Don Cesar	10316260077	X
154	Moreno de Barreto Celestina Ambrosia	Rinconcito Huarupampa	10316309076	
155	Morales Figueroa Juan Emiliano	Recreo Turístico El Huaracino	10316258587	
156	Montes Melgarejo Palmiro Crisóstomo	Cebichería Rest. Brisas DE Mar	10069736101	
157	Molina De La Cruz Blanca Lourdes	Cevichería Piscis	10410131248	X
158	Molina Castillo Diana Celeste	Cevichería Don Cangrejo	1044045458	
159	Minaya Macedo Teodoro Ferrer	Taita	10316003481	X
160	Minaya Huamán Prudencia Victoria	Chochos El Calientito	10316247712	
161	Minaya de la Cruz Rosa María	Restaurant	10316773040	X
162	Minaya Barreto Iván Emerson	Pollería El Kokoroco	10457181243	X
163	Merino Neira Yenifer	Corazón de Jesús II	10448595329	X
164	Mercedes Medina Claudia Benedicta	Restaurante	10075105113	
165	Mercado Toribio Jenny Lisset	Restaurant Corazón Criollo	10403421630	X
166	Mendoza Villanueva Wilder Cayo	Casona Club	10326452519	X
167	Mendoza Villanueva Cirila Claudia	Restaurante	10316099039	

168	Mendoza Sánchez Margarita Magdalena	Rest. Cev. Los tres Continentes	10801088231	X
169	Mendoza Ríos Flore de María	Restaurant Sabor Ancashino	10316023971	
170	Meléndez Cabello Estefanía Rosalvina	Restaurant El Toque Del Saber	10066353546	
171	Mejía Cacha Julia Josefina	Restaurant Las Puyas	10316529149	X
172	Maypu Huamani Reyna Yéssica	Restaurant El Recuaino	10447945598	X
173	Mautino Minaya Sonia Soledad	Antojitos brisas	10316543613	
174	Mauricio Albornoz Nelly Elizabeth	Bar Video Aquí me quedo	10422248221	X
175	Martel Veramendi Patricia Graciela	Lyna's Chicken Grill	10316609363	
176	Marcos Campos Magna Elva	Restaurante	10316164795	
177	Mamani Fernández Luz Diana	Cevichelas	10439066178	X
178	Malpartida Farromeque Carmen Doris	Juegos Nintendo	10316637545	X
179	Mallqui Maldonado Vilda Flor	Licorería Gerardos	10435742403	X
180	Mallqui Gargate Nancy Gina	Restaurant	10160142842	
181	Maguiña Vargas De Shuan Viviana Teresa	Restaurant Sabor Latino	10316142686	
182	Macedo de Shuan Juliana	Restaurant	10316294818	X
183	Lucero Macedo Santa Margarita	Restaurante Margarita	10316590701	X
184	López Ciriaco Carlos Alfredo	El Punto de Encuentro	10418457070	
185	López Chauca Henry Edwin	Restaurant	10421426975	
186	López Báñez Priscila Ysabel	Restaurant Rosalyn	10433300292	X

187	López Chauca Henry Edwin	Restaurant	10421426975	
188	Lliuya Huane Genaro Marcelino	Recreo Puente Auqui	10316020131	
189	Llanos Zelaya Evilina	Bar-Restaurant la Espiga	10800748599	X
190	Llanos Vásquez Gustavo Emilio	Pizzeria la Rotonda	10406217049	X
191	Livias Solís Teresa Aurelia	Restaurant Valdivia	10228608845	X
192	Lirio Zuloaga Delia Alberta	Multiservicios los Lirios	10316268221	
193	Lino Castillo Cesar Leonel	Hospedaje Casablanca Inn	10316788390	
194	Lin Jiuchang	Juichang	15531018289	X
195	León De Aguilar Macsimiliana Flora	Etnias Disco Taberna	10316197871	
196	Leiva Guerrero Jakeline Elvira	Juguería Cafet. Margarita´s	10440064294	X
197	Jesús Chinchay Lucy Pilar	Restaurant Mayely	10316747961	
198	Jesús Chinchay Carmen Yolanda	Cafetería Corazón de Jesús	10316394871	
199	Javier Reyes Julia Asunción	Bookafe	10316732467	X
200	Jamanca Valverde Ruth Maribel	Cevichería Bar el Búho	10436259617	
201	Jamanca Norabuena Hugo José	Restaurant la familia	10092751991	X
202	Iturrizaga Rodríguez Hilder	Sex Burger	10316770407	
203	Inversiones Zhang Bin E.I.R.L.	Restaurant	20542033496	X
204	Inversiones Turísticas La Brasa Red	La Brasa Roja	20530711472	X
205	Inversiones Turísticas H. Q. SRL	Huaraz Querido	20534027983	

206	Inversiones Santa S.R. LTDA	El fogón	20364715651	X
207	Inversiones Capricornio	Karaoke Congreso	20533938966	X
208	Inocente Salinas Levita Yolanda	Restaurant	10156241976	
209	Hurtado Rosario Dora Margot	Rancheros Huaracino Pub	10316760274	X
210	Huerto Moya Moisés	Chifa Taiwa	10227028942	
211	Huerta Chávez Miriam Maribel	Restaurant	10801642344	X
212	Huayaney Giraldo Edwin Geovany	Restaurant	10333353810	
213	Huayaney de Sifuentes Carmen Rosa	Restaurant	10316316463	X
214	Huarac Sánchez Nila Catalina	Bar la incógnita	10078183409	X
215	Huanca Coral Josefa Doris	Restaurant Huanca	10316511932	X
216	Huamán Maguiña Teodoro Máximo	Restaurant Araceli	10316543834	
217	Huamán Figaris Pablo Abacuc	Cevichería Lima Limón	10316646749	
218	Huamán Zoraida Inés	Multiservicios El Rancho	10316280311	
219	Hinostroza Cochachín Juan José	San Sushi Bar	10316674254	X
220	Herrera Rodríguez Luis Jean Marco	Café Turismo Club Seven	10421823010	
221	Henostroza Huánuco Colombina Lida	Chocho Bar El Escondite	10316268019	X
222	Henostroza Barrenechea Roswitha Marlies	Anticuchería Esmeralda	10316557657	X
223	Guzmán Huamán Lita Anfiolina	Restaurante & Pollería	10316520711	X
224	Guo Jianxin	Chifa Dinastía	15530929423	

225	Guillen Sarmiento Octavia	Restaurant Octavia	10316502852	X
226	Guerrero Vega Margarita Lola	Cevichería Al Punto	10445121369	X
227	Guerrero Sánchez Rosa Blanca	Bar Guerreros	10454517071	X
228	Guerrero Pariamachi Estela Serafina	Bar Estela	10410677844	
229	Grupo Encuentro S.R.L.	Restaurant	20408071799	X
230	Graos Salazar Christian Enrique	Restaurant	10426344411	
231	Granados de Cacha Carolina Francisca	Restaurant	10316321661	X
232	Gonzales León Paulina Francisca	Restaurant	10316543842	X
233	Gonzales Chávez Roger Olmedo	Rest.	10418178022	X
234	Gonzales Camones Bernabé Félix	Cevichería	10316742951	
235	Gonzales Antúnez Eraclio Tomas	El Pedregal	10418422845	X
236	Gómez Reyes Flor Herlinda	Otosan Ichi	10407544736	X
237	Gómez Pacahuala Édgar Ricardo	Restaurant “Tullpa Raju”	10316514290	X
238	Gomero Valenzuela Yolanda Eugenia	Restaurant	10316637634	X
239	Giraldo Ramírez Flora Consuelo	Pollería El Huesito	10320389572	
240	Gavino Viuda de Minaya Lidia	Cevichería Pez Vivo	10316257611	X
241	García Pardave Soledad Herminia	Rest Cevichería Omar	10316196808	
242	García Figueroa Luz Aida	Cevichería Reflejos	10316807858	X
243	Galván Huánuco Wilfredo Abilio	Chicharronería San Francisco	10316243610	X

244	Gabriel Espinoza De Vergara Juana Eudes	Comedor 14	10316274477	X
245	Foronda Valverde Rosa Isabel	Los Andes Café	10316596466	X
246	Foronda Malpica Rosa	Recreo Turísticos Los Pilatos	10316488833	X
247	Flores Montano Amelia	Bar Milagritos	10421224337	X
248	Flores Cotrina Nely Herlinda	Restaurant	10432103205	X
249	Figueroa Toro Julián Modesto	Toro Cal	10080974782	
250	Figueroa Chávez Rafael Saturnino	Rest.	10316540886	X
251	Figueroa Barreto América Justina	Restaurant Turístico E Horno	10316277778	X
252	Fernández Maguiña Lolo Juan	Cevichería Milagros	10326477147	
253	Fernández Domínguez Crescencio	Rest.	10437674871	
254	Falcon Neire Sabineano	Cafetería El Chinito	10228842261	X
255	Falcon Depaz María Isabel	Chocho Bar Mary	10316682681	X
256	Estrada Virhuez Jorge Luis	Anticuchera La Posta	10316747561	
257	Espíritu Tarazona Eulogia Fermina	Bar los carrizos	10326475306	X
258	Espinoza Blas Clelia Gladys	Pollería Abarca	10413028014	X
259	Emiliano Rojas Tomas	Cevichería El Peñón	10316049619	X
260	Ébony Servicios Turísticos	Ébony Hotel	20119139547	
261	Domínguez Vergara Luz Guadalupe	Restaurant Ajo Limón	10316499533	X
262	Domínguez Contreras Rumaldo Gaudencio	Restaurant La Alborada	10316061970	

263	Dextre Romero Ofelia Margarita	Cevichería las 4 estaciones	10316521831	X
264	Depaz Ponte Margarita Reyna	Restaurante Sharon	10801087791	X
265	Depaz Oncoy Santa Yolanda	Rest. Cev. Las Maravillas del Mar	10316519801	X
266	Delgado de Pasco María Elena	Rest.	10316223236	X
267	De La Cruz Sánchez David Florentino	Pollería Restaurant Micky	10426973290	
268	Daza Romero Ignacia	Anticuchería la delicia	10228912480	X
269	Cunza Malpartida Marcos	Restaurant El Marañón	10322926044	
270	Cruzate Corpus Graciela Hermelinda	Rest Vegetariano Salud y Vida	10316670909	X
271	Colonia Albornoz Richard Augusto	Rest. Ceviche. La Perla Marina	10801347687	
272	Cochachín Duran Rufino Moises	Recreo Flor Imperial	10316210959	X
273	Cochachín Arias Elmer Williams	Cevicherías Pub El Paiche	10804730732	X
274	Chupa Niño Alipia	Restaurant Kory	10086255460	X
275	Chifa Oja.Yo EIRL	Chifa Oja-Yo EIRL	20530671829	X
276	Checa Matos Carmen Patricia	Rest. Bar	10401706165	X
277	Chavez Calvo Violeta Maruja	Pollera Norabuena	10333278222	
278	Catalino Rojas Rosario Summer	Oksana	10444681174	
279	Castromonte Mosquera Ampelio Brito	Rest.	10316063964	
280	Castromonte Luna Rolando Eduardo	Rest.	10316514869	
281	Castro Corcino Reyna Epifania	Cevicheria Chochos Castro III	10316321718	

282	Castillo Ramirez Silvana Onésima	Rest. Pollería Isidro	10411235063	X
283	Castillo Lazarte Marino Hermegilio	Rest.	10320232266	
284	Castillo Bruno Paula	Rest	10316506351	X
285	Castillo Alvarado Mercedes Apolonia	Rest. Pizzeria Del Soler	10316334160	X
286	Casimiro Rodriguez Maxima	Rest.	10316766892	X
287	Casas Plaza Juana Rosa	Rest.	10159430672	X
288	Carmen Herrera Gustavo Isaias	Frutijugos Sebastian	10438394082	
289	Cárdenas Alvarez Blanca Rocio	Rest.	10319246172	X
290	Carbajal Pumashonco Esperanza Dionisia	Restaurant Esperanza	10316727609	
291	Calvo Tinoco Eulogia Margarita	Cevicheria Calvo	10416242955	X
292	Calvo Salazar Martha Irene	Rest.	10156678690	X
293	Calvo Minaya Baylon Vidal	Rest. Pizza Baylone	10316256347	
294	Calvo Consolacion Leonardo	El Sabor Ancashino	10448802995	X
295	Empresa Individual De Resp.Ltda	California Café E.I.R.L.	20530676898	
296	Café Andino E.I.R.L	Café Andino	20530547061	
297	Cadillo Sánchez Betty Asunción	Restaurant Cevicheria Leolito	10316290774	X
298	Cacha Yauri Sonia Juana	Restaurant Excelencia	10316411318	X
299	Cacha Sánchez Norma Juana	Rest. El Rincón De José	10316562260	
300	Cacha Castro Damacio	Cevi Chocho Sazón del Norte	10426149988	



301	Cacha Antigua Rubén Filomón	Poll. Brisas Del Huascarán	10316534622	
302	Cacha Alvarado Maritza Aimé	Rest.	10401853605	X
303	Bustos Arenas Diego Alberto	Cevichería la Chalana	10453472189	X
304	Bustamante López Marco Antonio	Rest.	10476528963	
305	Brito Barreto Cristian Jesús	Manos Andinas	10440659042	
306	Bojórquez Vergara Efrén Ronald	Recreo Batan	10316744481	
307	Bojórquez León Flor de María Cecilia	Restaurante Jean Carlo	10448242833	X
308	Bazán Prince Marco Antonio	Bar Recre Wislla	10316739631	
309	Bazán Pera Ulpiano Alfonso	Bar El Olimpo	10425649707	
310	Bautista Maguiña Norma Delia	Aromas Andinas	10316646994	X
311	Bautista Maguiña Hernán Tito	Rest.Cev.y Antic. Virg. de Huata	10316519135	
312	Barreto Rojas Cristina Juana	Bar Manos Andinos	10316481529	
313	Barreto Paucar Margarita Ursula	Bar Video Rest. El Amanecer	103416679701	X
314	Barreto Vda. de Robles Rómula	Restaurant Robles	103163322412	X
315	Barrenechea Tarazona Manuel Wilder	Recreo Las Higueras	10328626697	
316	Barrenechea Chamorro Francisco	Andino Restaurant Karaoke	10441302351	X
317	Atencia Agama Naige Naigito	Pollería Rumis	10105070905	
318	Arteaga Del Pozo Roal Augusto	Recreo Don Panchito	10067093475	
319	Arroyo de Montoro Severa	Cevichería Kalolos	10316089823	X

320	Arbildo Araujo Severa Emitteria	Rest Pollería Shevita	10334099488	X
321	Araníbar Regalado Sonia Olga	Restaurant Giordani	10423083064	X
322	Ángeles Melgarejo Digna Eugenia	Chochería Ángeles	10316329531	
323	Andrade Pajuelo Henry Edinson	Alojamiento Miss	10316743141	X
324	Alvino Rodríguez Lucio Cesar	Cevicheria Bar Centavito	10429228013	
325	Alvarado Guzmán Lenin Vicente	Cebicheria Arena Azul	10453853247	X
326	Alejo Adriano Cesar Santiago	Rest.	10227540791	
327	Albornoz de Mauricio Maritza	Rest.	10316142627	X
328	Aguilar Palacio Raúl	Cebicheria Oasis	10327652481	
329	Aguilar Molina Yovana Miriam	Video Pub Kerobar	10316803348	
330	Acuña Gómez Margarita	Restaurant Asunción	10316129680	X
331	Abad Robles Hilda Betty	Rest.	10426319786	