



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TÍTULO:

**El Financiamiento y su Influencia en la Gestión de
Calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María –
Leoncio Prado – Huánuco, 2019**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

AUTOR:

Bach. Liliana Panduro Cruz

ORCID: 0000-0001-8598-8924

ASESOR:

Dr. Eduardo Anatolio Melgarejo Leandro

ORCID. 0000-0001-5453-9234

HUÁNUCO – PERÚ

2019

TITULO DE LA TESIS.

El Financiamiento y su Influencia en la Gestión de Calidad de las MYPEs

Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

BACH. PANDURO CRUZ, LILIANA

COD ORCID. 0000-0001-8598-8924

ASESOR

Dr. MELGAREJO LEANDRO, EDUARDO ANATOLIO

COR ORCID. 0000-0001-5453-9234

JURADO

Dr. BARRUETA SALAZAR, LUIS HENRRY

COD. ORCID. 0000-0002-9540-263X

JURADO

Dr. DÁVILA SÁNCHEZ, EDDIE JERRY

COD. ORCID. 0000-0003-4893-3283

JURADO

Mg. YESICA MIRAVAL ROJAS

COD. ORCID. 0000-0001-5126-9868

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Presidente:

Dr. Barraeta Salazar, Luis Henry

Miembro:

Dr. Dávila Sánchez, Eddie Jerry

Miembro:

Mg. Miraval Rojas Yesica

Asesor:

Dr. Melgarejo Leandro, Eduardo Anatolio

AGRADECIMIENTO

En la memoria de mis padres Josías Panduro Grandez y Alejandrina Cruz Carrasco, por ser el pilar más importante y por demostrarme su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mis, hermanas, Merly, Cecilia, Valeska, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a DIOS,
Por haberme dado la vida y permitirme el
haber llegado hasta este momento tan importante
de mi información profesional.

Dedico este trabajo a mi Asesor Dr.
Eduardo A. Melgarejo Leandro, por su
paciencia y apoyo en mi desarrollo de
mi trabajo de tesis.

RESUMEN

Bajo el panorama de la realidad en la que está sumergida y en la que se vive la vida cotidiana, los MYPES comenzaron a tomar más fuerza en el contexto económico y social del país. En Perú, el sector de pequeñas y microempresas se reevalúa y se tiene en cuenta dentro del escenario económico y el panorama de las sociedades.

Actualmente, los micro y pequeños empresarios peruanos se sienten mucho más seguros, ya que su nivel de confianza para hacer negocios ha alcanzado su nivel más alto en los últimos seis años (Comercio, 2018). Según SUNAT, del millón de compañías registradas, el 95% son MYPES, el 4% mediano y el 1% grande. Por lo tanto, se considera que los MYPES son de vital importancia para el crecimiento del Perú, estimando una contribución al PIB del 42.1% y 77% a la generación de empleo, según ESÁN.

Las MYPE son la unidad económica básica, para lograr el desarrollo sostenible del país, son células económicas que al unirlos o asociarlos constituyen cuerpos independientes que formarían un cuerpo fuerte y sólido que bajo un cerebro integrador y promotor de los MYPE podría comenzar a correr hacia el desarrollo del país. En el distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, existe una realidad de constante crecimiento y desarrollo que no solo ha sido generado por sus actividades principales, como el restaurante informal, sino también por la microempresa sector que viene todos los días consolidándose.

“La aparición de emprendedores y pequeñas empresas se basa en la existencia de redes personales, que permiten que el proyecto empresarial madure en función de

la información que proporcionan y comience su implementación a través de la inclusión progresiva de personas de su confianza, personas que los empresarios conocían antes de que surgiera la idea. Y se convirtió en un proyecto.” (Vásquez, 2005).

“Las micro y pequeñas empresas han crecido en los últimos años y se han convertido en un importante foco de atención para la economía, especialmente para el sector financiero, porque generan oportunidades de empleo e ingresos para la población y energizan la economía local, con el símbolo del camino hacia crecimiento; Por lo tanto, el financiamiento para micro y pequeñas empresas es esencial para impulsar el desarrollo de este sector económico” (Condemayta, 2009).

Según el entorno presentado, se decidió investigar y analizar la aparición y el mantenimiento de pequeñas empresas (micro y pequeñas empresas) que, a pesar de ser empresas familiares y con recursos limitados, han logrado tener una mayor participación de mercado y mostrar un cierto crecimiento. Del mismo modo, estudiamos el problema de las empresas que en su mayoría son familiares y se comprometen con conocimientos y recursos limitados.

ABSTRACT

Under the panorama of the reality in which it is submerged and in which daily life is lived, the MYPES began to take more strength in the economic and social context of the country. In Peru, the small and microenterprise sector is revalued and taken into account within the economic scenario and the panorama of societies.

Currently, Peruvian micro and small entrepreneurs feel much safer, since their level of confidence to do business has reached its highest level in the last six years (Comercio, 2018). According to SUNAT, of the million registered companies, 95% are MYPES, 4% are medium and 1% are large. Therefore, MYPES are considered to be of vital importance for the growth of Peru, estimating a contribution to GDP of 42.1% and 77% to the generation of employment, according to ESÁN.

The MYPE are the basic economic unit, to achieve the sustainable development of the country, they are economic cells that by joining or associating them constitute independent bodies that would form a strong and solid body that under an integrating brain and promoter of the MYPE could begin to run towards the development of the country In the Rupa Rupa district, province of Leoncio Prado, there is a reality of constant growth and development that has not only been generated by its main activities, such as the informal restaurant, but also by the microenterprise sector that comes every day consolidating.

“The emergence of entrepreneurs and small businesses is based on the existence of personal networks, which allow the business project to mature based on the information they provide and begin its implementation through the progressive

inclusion of people you trust, people who Businessmen knew before the idea came up And it became a project. ”(Vásquez, 2005).

“Micro and small businesses have grown in recent years and have become an important focus of attention for the economy, especially for the financial sector, because they generate employment and income opportunities for the population and energize the local economy, with the symbol of the path to growth; Therefore, financing for micro and small businesses is essential to boost the development of this economic sector ”(Condemayta, 2009).

According to the environment presented, it was decided to investigate and analyze the emergence and maintenance of small businesses (micro and small businesses) that, despite being family businesses and with limited resources, have achieved greater market share and show some growth. Similarly, we study the problem of companies that are mostly family members and are committed to limited knowledge and resources.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	Pág. ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	Pág. iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	Pág. iv
HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA.....	Pág. v
RESUMEN Y ABSTRACT.....	Pág. vii
CONTENIDO	pág. xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS.....	Pág. xii
I. INTRODUCCIÓN.....	Pág. 1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	Pág. 7
III. HIPÓTESIS.....	Pág. 31
IV. METODOLOGÍA.....	Pág. 32
4.1 Diseño de la investigación.....	Pág. 32
4.2 Población y muestra.....	Pág. 33
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	Pág. 34
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	Pág. 35
4.5 Plan de análisis.....	Pág. 35
4.6 Matriz de consistencia.....	Pág. 36
4.7 Principios éticos.....	Pág. 37
V. RESULTADOS.....	Pág. 41
5.1 Resultados.....	Pág. 41
5.2 Análisis de resultados.....	Pág. 64
VI. CONCLUSIONES.....	Pág. 75

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....Pág. 76

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....Pág. 77

ANEXOS.....Pág. 80

INDICE DE CUADROS

N° De Cuadro	Título del Cuadro	N° de Página
01	¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir solo de dueños y socios de la empresa?	41
02	¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir de préstamos de instituciones financieras?	43
03	¿Cree usted que el porcentaje de tasa de interés que le cobran las empresas financieras es decisivo para tramitar un préstamo?	45
04	¿Qué tan satisfecho está usted con la relación, costo de financiamiento / rentabilidad de su empresa?	47
05	¿Qué opina de las garantías de hipoteca o prenda que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?	49
06	¿Qué opina de las garantías solidarias (Avales) que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?	51
07	¿Usted cree que el financiamiento ha mejorado el diseño de su local?	53
08	¿Usted cree que el financiamiento es importante para mejorar la imagen de su negocio?	55
09	¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus productos?	57
10	¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus servicios?	59
11	¿De manera general cree usted que el financiamiento ha mejorado los resultados económicos de su empresa?	61
12	¿Recomendaría usted el financiamiento para el desarrollo de la empresa del rubro restaurantes?	63

INDICE DE GRAFICOS

N° De Gráfico	Título del grafico	N° de Página
01	¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir solo de dueños y socios de la empresa?	41
02	¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir de préstamos de instituciones financieras?	43
03	¿Cree usted que el porcentaje de tasa de interés que le cobran las empresas financieras es decisivo para tramitar un préstamo?	45
04	¿Qué tan satisfecho está usted con la relación, costo de financiamiento / rentabilidad de su empresa?	47
05	¿Qué opina de las garantías de hipoteca o prenda que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?	49
06	¿Qué opina de las garantías solidarias (Avales) que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?	51
07	¿Usted cree que el financiamiento ha mejorado el diseño de su local?	53
08	¿Usted cree que el financiamiento es importante para mejorar la imagen de su negocio?	55
09	¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus productos?	57
10	¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus servicios?	59
11	¿De manera general cree usted que el financiamiento ha mejorado los resultados económicos de su empresa?	61
12	¿Recomendaría usted el financiamiento para el desarrollo de la empresa del rubro restaurantes?	63

INDICE DE TABLAS

N° De Tabla	Título de tabla	N° de Página
1	Licencias de funcionamiento-Municipalidad Provincial de Leoncio Prado	33
2	Prueba de hipótesis general	65
3	El tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad	66
4	El costo de financiamiento influye en la gestión de calidad	68
5	El respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad	70

I. INTRODUCCIÓN

El problema de las MYPE del sector servicios, categoría de restaurantes del distrito de Rupa Rupa, radica en la forma en que muchos de estos restaurantes son administrados o administrados. En algunos de ellos, la administración sería empírica, es decir, no hay conocimiento por parte de sus gerentes sobre el uso de técnicas o instrumentos de administración modernos y, por otro lado, no se centran en el servicio al cliente.

Este escenario no favorece la existencia de una administración que busca la mejora continua y, por lo tanto, no identifica a su cliente y sus requisitos, como lo que espera recibir y buscar los mecanismos apropiados de satisfacción. Por el contrario, el enfoque de la dirección de las MYPE del sector servicios, que encabeza los restaurantes de la ciudad de Tingo María, es hacia el financiamiento, es inmediato y no practica una visión de futuro. En conclusión, es una razón para deducir por qué muchos restaurantes no llegan incluso al año de operaciones.

Partiendo del problema expuesto, se trata de generar una cultura de servicio y servicio al cliente, cuyo objetivo es que estas empresas puedan transmitir a sus clientes la seguridad, el respeto y la confianza de los servicios que ofrecen.

En nuestra ciudad, la cultura del servicio aún no ha penetrado en la población. Aun así, deseando profundizar en la situación actual de esta categoría de servicios, los propietarios de los restaurantes MYPE conciben la calidad solo como un buen servicio, sin embargo, la connotación de calidad es mayor si se pretende satisfacer al cliente.

Según el entorno presentado, se decidió investigar y analizar la aparición y el mantenimiento de pequeñas empresas (micro y pequeñas empresas) que, a pesar de ser empresas familiares y con recursos limitados, han logrado tener una mayor participación de mercado y mostrar un cierto crecimiento. Del mismo modo, estudiamos el problema de las empresas que en su mayoría son familiares y se comprometen con conocimientos y recursos limitados.

La forma de alimentación variará con el paso del tiempo, ya que cada día las personas piensan más en su salud y la selección de alimentos se basa en este concepto. En el mundo moderno, las personas buscan más lo que les agrada y les produce placer, como la buena comida. Comer fuera o almorzar se convirtió todos los días, dejó de ser algo para celebrar. En las grandes ciudades del país, las personas trabajan lejos de sus hogares y encuentran en el restaurante un espacio para socializar y hacer negocios.

Sin duda, también es el objetivo de los restaurantes cuyos propietarios tienen la gran tarea de haber identificado previamente a su cliente objetivo y haber creado un estilo culinario distintivo para garantizar el éxito y la permanencia en el mercado.

Las micro y pequeñas empresas han crecido en los últimos años y se han convertido en un importante foco de atención para la economía, especialmente para el sector financiero, porque generan oportunidades de empleo e ingresos para la población y energizan la economía local, con el símbolo del camino hacia crecimiento; por lo tanto, el financiamiento para micro y pequeñas empresas es esencial para impulsar el desarrollo de este sector económico.

Estas son las razones por las cuales se decidió investigar este tema, y para poder lograrlo se plantea el siguiente problema general y problemas específicos:

- **Problema general.**

PG: ¿De qué manera el financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?

- **Problemas específicos.**

PE1: ¿Cómo el tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?

PE2: ¿Qué tanto el costo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?

PE3: ¿Cómo el respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?

Para lograr absolver estas interrogantes de estudio se plantean los siguientes objetivos:

- **Objetivo general.**

OG: Establecer de qué manera el financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María
– Leoncio Prado – Huánuco, 2019

Objetivos específicos.

OE1: Determinar como el tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María
– Leoncio Prado – Huánuco, 2019

OE2: Establecer que tanto el costo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María
– Leoncio Prado – Huánuco, 2019

OE3: Determinar como el respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María
– Leoncio Prado – Huánuco, 2019

El presente trabajo de investigación se justifica debido a las siguientes razones:

- La presente investigación trata de demostrar que para poder tener un cliente fiel las empresas u organizaciones tienen que haber creado o adquirido estrategias competitivas que puedan mejorar el servicio que se brinda al cliente, y de esta manera poder tener no solo clientes potenciales sino también ingresos satisfactorios; por ello el desarrollo de esta investigación se delimitará a hablar de temas como plan de estrategias y servicio al cliente; para poder lograr un tema más

eficiente se utilizaran teorías de autores expertos y de esta manera poder lograr la mejora atención del restaurante.

- La presente investigación propone estrategias competitivas que puedan mejorar la calidad de servicio al cliente en el Restaurante hoy en día se ve a diario en nuestra ciudad de Tingo María, en las cuales se realizó una tabla Metodología, en la cual nos ayudará para el Financiamiento de un Servicio de los Restaurante.
- La presente investigación es de suma importancia ya que no solo se podrá solucionar diversos problemas que aquejan al Restaurante; sino que a través de ello se podrá fidelizar y mejorar la satisfacción de los clientes.
- Económicamente, permitirá al Restaurante, la fidelización del consumidor y nuevos clientes potenciales; obteniendo ingresos y rentabilidad favorable para la empresa; todo lo dicho será consecuencia de las buenas estrategias que la empresa genere.
- Socialmente beneficiará a los clientes actuales y potenciales, ya que se mejorará el servicio al cliente.
- También internamente existirá un mejor ambiente de trabajo contribuyendo a la estabilidad emocional y laboral de los colaboradores.

En la cuanto a la metodología aplicada a esta investigación, esta tiene las siguientes características:

- El tipo de investigación que se va a desarrollar es básicamente descriptiva - correlacional. Ya que la presente investigación se ocupará de la descripción e identificación de la relación existente entre la variable independiente y la variable dependiente.
- La técnica con la que se recogió los datos que posteriormente fueron procesados fue la técnica de la Encuesta utilizando el cuestionario de encuesta, y estos datos fueron procesados utilizando el programa de IBM SPSS.

II REVISIÓN DE LA LITERATURA.

2.1 Antecedentes

Habiendo realizado la revisión de antecedentes, es decir de investigaciones y estudios acerca de las variables de la presente investigación, en los centros de información como la biblioteca física y virtual de nuestra universidad y otras universidades y páginas de web se encontraron las siguientes investigaciones relacionadas al tema:

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.

2.1.1.1 En la investigación titulada: “ESTRATEGIAS FINANCIERAS APLICADAS AL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD Y CRECIMIENTO DE LAS PYME DEL SECTOR COMERCIO DEL MUNICIPIO SANTIAGO MARIÑO DEL ESTADO ARAGUA” realizada en la Universidad de Carabobo - Venezuela, por Nancy Flores, en el año 2015, para optar el Título de Magister en administración de empresas , en el cual llegó a la siguiente conclusión:

Se puede decir, que el proceso de planificación financiera se realiza de manera deficiente debido a que no se planifican los resultados financieros esperados, existe ausencia de preparación de planes y objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo, como instrumentos para establecer los escenarios financieros en la organización; En tal sentido se

puede catalogar como una gestión reactiva, que actúa de acuerdo a los acontecimientos ocurridos sin anticiparse a ellos, pues no consideran los obstáculos en su entorno. Sin embargo, hay que destacar que el diagnóstico evidencia que hay importantes oportunidades para todos los involucrados de mejorar la eficiencia, incrementar la integridad y la transparencia, y aportar valor a la gestión financiera de las PYME para garantizar su sostenibilidad y crecimiento.

2.1.1.2 La investigación titulada: “Determinación del comportamiento de las actividades de financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas” realizada en la Universidad Nacional de la Plata - Argentina, por Álvaro Amadeo Arostegui en el año 2013, para optar el grado de magister en gestión de negocios; en la que llego a la siguiente conclusión:

Como primera tendencia, se identificó que los empresarios encuestados, consideraron que la disposición a futuro de la demanda interna, empeorará. Existe una aceptación y sustento de sus creencias por sus experiencias vividas, dando así, una mirada negativa sobre sus decisiones en cuanto a continuidad y por lo tanto a los mecanismos de financiación. Dada esta visión sobre el mercado interno basan sus decisiones subjetivamente, no dando lugar a potenciales cambios vinculados al desarrollo de nuevos mercados o de nuevos productos, ni a incorporación de equipos o vehículos.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional:

2.1.2.1 En la investigación titulada: “EFECTOS DEL FINANCIAMIENTO EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN LIMA METROPOLITANA” realizada en la Universidad San Martín de Porres - Perú, por Ana Ceferina Villaorduña Caldas en el año 2014, para optar el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas; en la que llegó a la siguiente conclusión:

Se pudo determinar que la evaluación financiera influye favorablemente en las políticas de las empresas de servicios en Lima Metropolitana. Se logró establecer que el respaldo financiero influye favorablemente en el logro de objetivos y metas en las empresas de servicios en Lima Metropolitana.

Asimismo, se determinó que la rentabilidad financiera incide favorablemente en las estrategias de gestión de las empresas de servicios en Lima Metropolitana.

2.1.2.2 En la investigación titulada: “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” realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo - Perú, por Elmer Oswaldo Campos Cardenas en el año 2017, para optar el Título Profesional de

Licenciado en Administración; en la que llegó a la siguiente conclusión:

Con respecto al financiamiento los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, La mayoría no recurre a un crédito financiero porque no tienen conocimiento sobre las ventajas que brinda el financiamiento y su capital es propio.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Base teórica N° 01: Financiamiento.

2.2.1.1 Definición:

Sarmiento R. (1997-2004), “Desde el punto de vista teórico, el comportamiento de las empresas en materia de financiamiento a dado lugar a diversas explicaciones siendo incluso a veces contradictorios.”

Durante largo tiempo, la metodología consistió en el apalancamiento basado en las hipótesis fundamentales de Modigliani y Miller (1958). Donde los últimos son los únicos que afirman la ausencia del impacto del financiamiento sobre el valor de la firma, después muchos autores explican teóricamente el caso contrario.

Según Quincho (2011) “La teoría de financiamiento establece que existe un orden de elección de las fuentes de financiamiento.

Según los postulados de esta teoría, lo que determina la estructura financiera de las empresas es la intención de financiar nuevas inversiones, primero internamente con fondos propios a continuación con deuda de bajo de exposición como la bancaria, posteriormente con deuda pública en el caso que ofrezca menor subvaluación que las acciones y el último lugar con nuevas acciones.”

Jáuregui (2008) señala que: “toda estrategia beneficiosa corresponde una estrategia financiera, la cual se traduce en el cargo de formas de financiación específicas. En este sentido se define a la financiación como: la consecución del dinero necesario para el financiamiento de la empresa y quien ha de facilitarla”,o dicho de otro modo, la financiación está en la elaboración de recursos o medios de pago, que se consignan a la provecho de los bienes de capital que la empresa que necesita para sus fines.

1. El Financiamiento Empresarial según las fuentes de origen.

Algunos autores examinan el financiamiento desde dos pendientes: la primera es la financiación interna o autofinanciación que es la proveniente de los recursos creados por la empresa, es decir de los beneficios no distribuidos; y la otra segunda es la financiación externa, que es la obtenida de accionistas, proveedores, acreedores y entidades de crédito.

- a) Financiación interna o autofinanciación: procede de la parte que no fue repartida de los ingresos que toma forma de reservas y provisiones y de las amortizaciones puede crear

una diferencia dentro de esta fuente de financiamiento y fraccionar en tres subgrupos esenciales:

- **Reservas:** son una prolongación del capital permanente de la empresa, tienen objetivos genéricos e inclusive específicos frente a incertidumbre o ante riesgos posibles pero aún no conocidos, y se dotan con cargo a los beneficios del período. Las reservas aseguran la expansión "sobre todo cuando resulta de gran dificultad la financiación ajena para empresas pequeñas y medianas con escasas posibilidades de acceso a los mercados de capital, o en otros casos en que el riesgo de la inversión es muy grande para confiarlo a la financiación ajena, generadora de un elevado coste.
 - **Amortización,** que es la constatación contable de la pérdida experimentada sobre el valor del activo de los inmovilizados que se deprecian con el tiempo. Las cuotas de depreciación pueden ser constantes o variables, bien crecientes o bien decrecientes.
- b) **Financiación Externa:** Derivado del decurso de la actividad ordinaria que se da en la empresa o del uso del financiamiento impropio con coste explícito.
- c) **Financiación vía entidades de crédito:** Es la aportada por entidades de crédito dentro de la cual se ubican:

- d) **Fuentes de Financiamiento a corto plazo:** Las fuentes de financiamiento a corto plazo ambos autores la definen como: cualquier pasivo originalmente programado para ser reembolsado dentro de un año y son divididas en cuatro grupos principales, según Weston, como sueldos e impuestos acumulados, crédito comercial entre empresas, préstamo bancario a corto plazo y papel comercial.
- e) **Fuentes de Financiamiento a Largo Plazo:** La decisión de adquirir nuevos activos trae consigo el incremento del capital, por eso generalmente, los activos a largo plazo son financiados con capital a largo plazo. Los tipos de financiación a largo plazo son: arrendamiento, deuda, acciones preferentes y comunes, valores convertibles y cupones de compra y utilidades retenidas y dividendos.

Como el arrendamiento ha sido ya abordado anteriormente, el análisis se centra ahora, sobre la estructura de capital, la cual "se define como la composición del pasivo a largo plazo y capital que utiliza la empresa para financiar sus operaciones".

2. Necesidades de financiamiento

Para entender cómo funcionan las Finanzas dentro de una organización, imaginemos a una empresa como dos recipientes ínter-conectados: uno de ellos etiquetado como “Fuentes” y el otro como “Usos”.

El recipiente Fuentes representa la cantidad de dinero con el que la empresa debe contar para operar, en tanto que el marcado como Usos determina la manera cómo esos recursos son utilizados.

Detengámonos un momento en el segundo recipiente, Usos. ¿En qué puede una empresa utilizar los fondos que ha reunido? Ya adelantamos una respuesta: podrá utilizarlos en inversiones en activos (en el caso de Antonio sería para adquirir maquinaria) o para dotar de capital de trabajo a las operaciones del negocio. (Paúl, 2009)

3. Formas de satisfacer necesidades de financiamiento

Ahora que sabemos que una empresa necesita invertir en activos y capital de trabajo, es momento de regresar al primer recipiente, de los dos en que dividimos a la empresa, y al que denominamos Fuentes.

Visto de otra manera, ahora revisaremos la manera en que la empresa reunirá los fondos necesarios para

financiar la adquisición de activos y dotarse de capital de trabajo.

- Recursos generados internamente
- Aporte accionistas
- Deuda de terceros.

2.2.1.2. Dimensiones del financiamiento:

1. Tipo de financiamiento

Un componente importante de cada empresa es su capacidad financiera. En ese sentido, es importante conocer las fuentes de financiamiento a las que podemos recurrir para obtener un capital inicial o reinvertir, las podemos clasificar en las siguientes fuentes.

- a) **Autofinanciamiento:** muchos emprendedores comienzan sus negocios con sus ahorros personales como capital. Si la empresa tiene socios, la contribución de cada uno de ellos es una forma de financiación propia.
- a) **Financiamiento de terceros:** bajo este mecanismo hay una mayor gama de opciones y alternativas.

Entre algunas alternativas tenemos:

- **Crédito de instituciones financieras:** actualmente hay una gran cantidad de bancos e instituciones financieras que prestan dinero a empresarios con una serie de facilidades de pago.
- **Incorporación de un inversor:** es buscar a cualquier persona, empresa o entidad que desee invertir dinero en la empresa a cambio de un porcentaje de las ganancias. En Perú se le conoce como fondos de capital de riesgo.
- **Préstamos de organizaciones no gubernamentales:** hay instituciones cuyo objetivo no es generar ganancias (como un banco, por ejemplo) que ofrecen préstamos a ciertos proyectos comerciales y con beneficios de pago aún mayores que los de los bancos.
- **Préstamo de familiares o amigos:** si no tiene el dinero para comenzar, puede unirse a un amigo o familiar que tenga este capital y esté dispuesto a brindarle esta iniciativa. Se usa cuando la cantidad requerida es baja.

2. Costo de financiamiento

Los costos financieros incluyen el conjunto de gastos que las compañías financieras impactan en sus clientes por los productos o servicios que ofrecen. Cuando las empresas

necesitan acceso a recursos externos para satisfacer sus necesidades financieras, tienen que enfrentar un costo financiero. Este cargo constituye la remuneración que debe pagarse por el dinero recibido.

Cuando comprenda mejor cuáles son los costos financieros y todo lo que incluyen, puede comparar las ofertas con mejores criterios. Muchas veces, detrás de una tasa de interés asumible puede haber varios gastos adicionales (seguros o probables), que cuestan bastante el precio total del financiamiento.

Es muy importante para los trabajadores independientes y las PYME evaluar cada tipo de gasto antes de contratar. La última regulación europea es un paso importante porque obliga a las instituciones financieras a especificar más claramente sus condiciones de contratación y ser más transparentes en sus ofertas.

Principales costes financieros:

- **Tipo de interés**

Es el costo financiero por excelencia, como la principal referencia del precio del dinero. Está representado en términos anuales y es esencial (especialmente en préstamos) analizar y comparar en términos de APR (tasa equivalente anual). Esta tasa valora mejor el desembolso

final al incluir los períodos de pago y las principales comisiones.

- **Comisiones**

Representan los diferentes cargos que cobran las entidades por el servicio que brindan. Los bancos suelen aplicar a autónomos y pymes las siguientes comisiones:

- ✓ De administración.
- ✓ De apertura.
- ✓ De cancelación o amortización anticipada.
- ✓ De estudio.
- ✓ Por aplazamiento de pago.
- ✓ Por disponibilidad de crédito.
- ✓ Por gestión de cobro o compensación.
- ✓ Por gestión de órdenes de pagos.
- ✓ Por modificación de condiciones y garantías.
- ✓ Por negociación o descuento.
- ✓ Por reclamación de posiciones deudoras.
- ✓ Por recompra de factura anticipada.
- ✓ Por riesgo.
- ✓ Por otros servicios relacionados con la gestión del crédito documentario.
- ✓ Por riesgo de tipo de interés.

3. Respaldo del financiamiento:

Para minimizar los riesgos, las instituciones financieras realizan un análisis crediticio. Al prestar dinero, se tienen en cuenta aspectos como la fiabilidad, la capacidad de pago, las condiciones económicas y las garantías.

En algunos casos, las instituciones financieras requieren garantías para la concesión de crédito. Esto significa que en caso de insolvencia del prestatario, el banco será compensado.

Entre los tipos de garantías están:

- **Avales:** En este caso, una persona física o jurídica es responsable del pago en caso de que el prestatario no pueda devolver el monto del préstamo a la entidad financiera.
- **Precaución.** Aquí, la compañía emite pagarés, letras de cambio o derechos de crédito como garantía de pago.
- **Hipoteca:** La empresa compromete una propiedad para garantizar que pagará la deuda. Aunque se conserva la posesión del bien, la propiedad solo se adquiere nuevamente después de la liquidación total de la deuda. En caso de insolvencia, al final del período estipulado, la entidad financiera puede tomar la propiedad.

- **Embargo:** Funciona de manera similar a la hipoteca, pero compromete un bien móvil, como una joya.
- **Seguro:** Cuando la empresa no obtiene otro tipo de garantía, debe contratar un seguro para garantizar el pago de la deuda al banco. En ese caso, además de la deuda con la entidad financiera, la compañía debe asumir el valor del seguro.

2.2.2. Base teórica N° 02: Satisfacción del cliente

2.2.2.1. Concepto

“La Gestión de la Calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo.” (Witcher 1995)

Se hace eco de trabajos que la entienden como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como de otros que la contemplan desde el marketing como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente. (Price 1989) aún restringe más su concepto, limitándola a una técnica de control.

Podemos definirlo entonces, como un marco estratégico que une la rentabilidad, los objetivos empresariales y la competitividad con los esfuerzos para la mejora de la calidad que tienen como propósito utilizar los recursos humanos, materiales y

de información a lo largo de la organización en mejorar continuamente los productos que permiten la satisfacción del cliente.

Garvin (1988) identifica los siguientes enfoques en relación al concepto de Gestión de calidad:

a) Enfoque trascendente: se considera la calidad como sinónimo de excelencia absoluta y universalmente reconocible, sin embargo este concepto abstracto y subjetivo es imposible de concretar y medir

b) Enfoque basado en el producto: observa la calidad como una variable precisa y susceptible de ser medida. Una calidad diferente supone una diferencia en la cantidad de algún ingrediente o atributo poseído por un producto, no obstante la valoración de las características de los productos varía mucho entre las personas, haciendo difícil medida la calidad.

c) Enfoque basado en el cliente: aquellos bienes que los consumidores individuales consideran que satisfacen mejor sus preferencias son los de más calidad. Ahora bien, los clientes tienen necesidades y deseos diferentes y, por tanto, normas de calidad distintas

d) Enfoque basado en la manufactura: se identifica la calidad como la conformidad con las especificaciones previamente definidas por los diseñadores de los productos.

e) **Enfoque basado en el valor:** se introducen los costes y precios en la idea de calidad.

Pérez y Campillo señalan que el financiamiento es la provisión eficiente de efectivo que ha sido reconocida como un factor clave para asegurar que aquellas empresas con potencial de crecimiento puedan expandirse y ser más competitivas. Las dificultades de acceso al crédito no se refieren simplemente al hecho de que no se puedan obtener fondos a través del sistema financiero; de hecho cabría esperar que si esto no se soluciona, no todos los proyectos serían automáticamente financiados. Las dificultades ocurren en situaciones en las cuáles un proyecto que es viable y rentable no es llevado a cabo (o es restringido) porque la empresa no obtiene fondos del mercado. que no se puede definir sin tener en cuenta el precio.

- **Importancia de la Calidad**

Según Rubio, I. & Sandale, P. (2010) “Si bien la calidad antes era un tema que se relacionaba sobre todo con la actividad de las fábricas, cada vez incursiona más en otras áreas de la actividad humana. Últimamente lo hemos visto implantarse en empresas de servicios, en empresas públicas, incluso en escuelas u oficinas de gobierno La calidad es una serie de conocimientos de los cuales te ayudan a comprender las relaciones interpersonales en cualquier tipo de organización, y

a entender los procesos que evolucionan el medio ambiente del ser humano.

El hombre se ha preocupado por sobrevivir lo cual lo ha llevado a luchar contra todos los obstáculos que la naturaleza le presenta.

También tuvo que desarrollar su inteligencia para poder subsistir y transformarse y así lograr no tener competencia por la vida. La historia del hombre es la lucha para ser mejor. A través del tiempo el hombre ha ido evolucionando año tras año debido que tiene que seguir innovándose para poder sobresalir en toda clase de actividades ya sea comerciales, industriales, entre otras.

- **Sistema de Gestión**

Según Imilce, M .& Wisse, A. (2009) “La Organización Internacional de Normalización, ISO (Internacional Organization Standarization), ha desarrollado una serie de normas técnicas reconocidas a nivel internacional, para modelar sistemas de gestión en diferentes ámbitos de particular interés especialmente para las empresas”.

Antes de abordar cada sistema de gestión, definiremos precisamente este término.

Imilce, M .& Wisse, A. (2009) “Un sistema de gestión es un conjunto de elementos, comúnmente procesos que se

encuentran mutuamente relacionados entre sí, existiendo interacción entre ellos. Tiene por objeto el establecimiento de la política y los objetivos de la organización (Mype), en el marco de los cuales se planificara una serie de actividades con el ánimo de alcanzar los objetivos propuestos.”

2.2.2.2. Dimensiones de la gestión de calidad

1. Características del producto:

Los productos son susceptibles de un análisis de los atributos tangibles e intangibles que conforman lo que se puede llamar su personalidad. Este análisis se lleva a cabo a través de la evaluación de una serie de factores que permiten la disección del producto, comenzando por los elementos centrales a los complementarios, de modo que a la vista de los nuestros y los de la competencia, podemos elaborar la estrategia de marketing que nos permite posicionar el producto en el mercado de la manera más favorable. En cualquier caso, los diferentes factores que incluimos a continuación deben servirnos solo como guión o referencia, ya que dependiendo del producto que comercialicemos se estudiarán otros atributos totalmente diferentes.

Los factores principales son:

- a) **Núcleo.** Incluye aquellas propiedades físicas, químicas y técnicas del producto, que lo hacen adecuado para ciertas funciones y usos.
- b) **Calidad.** Evaluación de los elementos que conforman el núcleo, debido a estándares que deben apreciar o medir las cualidades y permitir ser comparativos con la competencia.
- c) **Precio.** Máximo valor de adquisición. Este atributo ha adquirido un papel importante en la comercialización actual de productos y servicios.
- d) **Envase.** Elemento de protección dotado del producto y que, junto con el diseño, tiene un gran valor promocional y de imagen.
- e) **Diseño, forma y tamaño.** Permiten, en mayor o menor grado, la identificación del producto o la empresa y, en general, configuran su propia personalidad.
- f) **Marca, nombres y expresiones gráficas.** Facilitan la identificación del producto y permiten su memoria asociada con uno u otro atributo. Hoy es uno de los principales activos de las empresas.
- g) **Servicio.** Conjunto de valores agregados a un producto que nos permite poder hacer una diferencia con respecto a los demás; Hoy en día es lo que más

valora el mercado, de ahí su desarrollo a través del llamado marketing de percepciones.

h) Imagen del producto. Opinión global que se crea en la mente del consumidor de acuerdo con la información recibida, directa o indirectamente, sobre el producto.

i) Imagen de empresa. Opinión global enraizada en la memoria del mercado que interviene positiva o negativamente en los criterios y actitudes del consumidor hacia los productos. Una buena imagen de empresa respalda, en principio, los productos recién creados; así como una buena imagen de marca consolida a la empresa y al resto de sus productos.

2. La calidad percibida.

La calidad percibida es la calidad que tiene un producto o servicio según la percepción del cliente. Es un criterio subjetivo y no tiene que coincidir con la calidad real u objetiva, que se basa en datos tangibles como las materias primas, el proceso de fabricación, la garantía o el servicio postventa, etc.

La calidad percibida depende de los atributos del producto, que se pueden dividir en intrínsecos

(características propias) y extrínsecos (los valores que rodean al producto, como el empaque, la marca, la promoción publicitaria, etc.). El consumidor tiene una idea global basada en estos atributos, entre los cuales podemos destacar los siguientes:

- **Diseño.** La primera impresión producida por lo que quieres vender es muy importante. Influye en su practicidad e incluso, en algunos sectores como la moda o la automoción, en la imagen que el consumidor quiere ofrecer al usarlo. No se trata solo de características estéticas, también influye en su durabilidad, seguridad de uso, etc.
- **Packaging:** las empresas de embalaje son cada vez más conscientes de la influencia que tiene el embalaje en la percepción del producto. El uso de materiales reciclables o reutilizables, por ejemplo, puede conferir una impresión de conciencia ambiental. Además, un caso exclusivo suele ser sinónimo de lujo. En productos de consumo habitual, la practicidad y la simplicidad (como un abridor fácil) se vuelve especialmente relevante.
- **Marca.** Tener una marca relevante detrás es esencial en el lanzamiento de un nuevo producto o servicio. El

consumidor parte de la idea de que ninguna marca importante correría el riesgo de asociarse con algo de baja calidad y supone que este producto o servicio tiene un valor agregado.

- **Acciones de marketing.** Una promoción adecuada puede ser decisiva en la percepción del consumidor. Como en cualquier acción de marketing, lo principal es apuntar a la audiencia correcta, a través del canal correcto y con el mensaje apropiado. En este caso, las revisiones y el papel de los influenciadores y prescriptores es decisivo.
- **Precio.** Tendemos a considerar que algo más caro es de mayor calidad, aunque no siempre es así. El valor monetario es un factor distorsionador que puede usarse como estrategia de marketing. Por ejemplo, es muy útil vender algo teóricamente exclusivo con una promoción inicial que enganche al consumidor.

3. Desempeño de producto:

Con la ayuda del sistema de información, los expertos en gestión y marketing evalúan el rendimiento y desempeño de los productos, proveedores y actividades de marketing.

Las fuentes de datos de un sistema de información son muchas, veamos algunas:

- ✓ Registros contables
- ✓ Informes de ventas
- ✓ La información publicada en los medios.
- ✓ Informes de asociaciones profesionales.
- ✓ Los datos publicados por el gobierno.
- ✓ Datos adquiridos de empresas dedicadas a la investigación de mercados.

A través de los registros contables, la empresa o la empresa pueden obtener en detalle los volúmenes de ventas, los registros de envío o envío, los márgenes de beneficio, los costos del producto, los costos generales, los niveles de inventario y las órdenes de compra. Nuevos clientes.

En los informes de ventas puede encontrar datos de visitas realizadas a clientes y prospectos o clientes potenciales.

En medios como revistas especializadas y periódicos puede encontrar, por ejemplo, los precios de los competidores, sus ventas y ganancias; las características y el tamaño del mercado objetivo; El mercado global cambia. Como puede imaginar, una vez que pueda explorar esta información, debe organizarse en una estructura lógica para ingresar a una base de datos almacenada en el sistema informático de la compañía.

Debe entenderse que el desarrollo de estas actividades de marketing requiere tiempo y dedicación, por lo tanto, es muy importante asignar estas funciones a las personas que tienen conocimiento o son especialistas en investigación de mercado y en la gestión de sistemas de información. De tal manera que la información producida sea de valor y que permita evaluar el desempeño de los productos o servicios que está ofreciendo a sus clientes y especialmente para la toma de decisiones de marketing.

Si realmente desea tomar decisiones de marketing acertadas, le desafío a que piense en organizar su departamento de investigación de marketing e implementar un sistema de información en aras de la supervivencia de su negocio o empresa.

III HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general:

HI: El financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

Hipótesis específicas:

HE1: El tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

HE2: El costo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

HE3: El respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

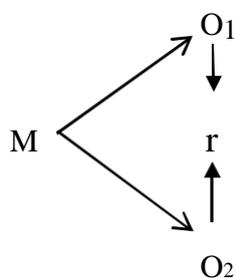
IV METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

En la presente investigación se aplicó el diseño de Investigación no experimental, descriptivo – correlacional que se puede representar o esquematizar de la siguiente manera.

Esquema:

Se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra (58 encuestados)

O1 = Observación de la V1 (Financiamiento)

O2 = Observación de la V2(Gestión de calidad)

R = Correlación entre dichas variables.

4.2 Población y muestra:

1. Población.

La población de estudio está conformada por 143 MYPEs Restaurantes (Dueños, gerentes o administradores) que cuentan con licencia municipal y que se desarrollan dentro del distrito de Rupa Rupa.

Tabla N° 01

Licencias de funcionamiento-Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

Giro del negocio	N° de negocios
Restaurantes	143
Total	143

Fuente: Sub gerencia de desarrollo empresarial de la municipalidad Provincial de Leoncio Prado

Elaboración: La investigadora.

Por lo tanto nuestra población va a estar conformado por 143 MYPEs del rubro Restaurantes.

2. Muestra:

He definido la muestra con la ayuda de la fórmula de tamaño de muestra calculado:

$$\text{Tamaño de Muestra: } n = \frac{Z^2 \times (p) \times (1-p)}{c^2}$$

Dónde:

Z = Nivel de confianza

p = Población

c = Margen de error

Datos:

N = 143 (Universo)

Z=95%

c = 10% (Porcentaje de error)

n =?

n= 58

Por lo tanto nuestra técnica de recolección de datos se va a aplicar a una muestra total dada por 58 encuestados

4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Financiamiento (Variable independiente)	Es definida como la consecución del dinero necesario para el financiamiento de la empresa y quien ha de facilitarla, o dicho de otro modo, la financiación está en la elaboración de recursos o medios de pago, que se consignan a la provecho de los bienes de capital que la empresa que necesita para sus fines.	• Tipo de financiamiento	• Financiamiento interno • Financiamiento externo
		• Costo de financiamiento	• Tasa de interés
		• Respaldo del financiamiento	• Garantías reales • Garantías solidarias
Gestión de calidad (variable dependiente)	Es un marco estratégico que une la rentabilidad, los objetivos empresariales y la competitividad con los esfuerzos para la mejora de la calidad que tienen como propósito utilizar los recursos humanos, materiales y de información a lo largo de la organización en mejorar continuamente los productos que permiten la satisfacción del cliente.	• Características del producto	• Diseño • Empaque
		• Calidad percibida	• Calidad del producto • Calidad del servicio
		• Desempeño	• Resultados • Recomendación

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

1. Técnica:

Se utilizó como técnica la encuesta ya que mediante esta pudimos obtener información de los representantes de las MYPEs cuyas opiniones son de gran valor al investigador.

Esta encuesta será aplicada a nuestra muestra con la finalidad de recolectar datos de primera mano.

2. Instrumento:

El instrumento que se ha empleado son los cuestionarios de encuesta que tiene una serie de preguntas con el fin de recoger datos de la muestra, que luego serán procesados para conseguir información relevante que cumplan con los objetivos de la presente investigación

4.5 Plan de análisis.

La técnica de recojo de información que se va a utilizar en la presente investigación son los cuestionarios auto administrados, el procesamiento de los datos recabados se realizara utilizando el programa SPSS 22, y la presentación de resultados se plasmara en forma de cuadros y gráficos estadísticos.

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL: ¿De qué manera el financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	GENERAL: Establecer de qué manera el financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	GENERAL: El financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	Financiamiento (Variable independiente)	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Financiamiento interno Financiamiento externo
				<ul style="list-style-type: none"> Costo de financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Tasa de interés
ESPECÍFICOS: PE1: ¿Cómo el tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	ESPECÍFICOS: OE1: Determinar como el tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	ESPECÍFICOS: HE1: El tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019		<ul style="list-style-type: none"> Respaldo del financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Garantías reales Garantías solidarias
PE2: ¿Qué tanto el costo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	OE2: Establecer que tanto el costo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	HE2: El costo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	Gestión de calidad (variable dependiente)	<ul style="list-style-type: none"> Características del producto 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño Empaque
PE3: ¿Cómo el respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	OE3: Determinar como el respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	HE3: El respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019		<ul style="list-style-type: none"> Calidad percibida 	<ul style="list-style-type: none"> Calidad del producto Calidad del servicio
				<ul style="list-style-type: none"> Desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados Recomendación

4.7 Principios Éticos.

4.7.1 PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- **Protección a las personas.-** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- **Beneficencia y no maleficencia.-** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.-** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que

participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

- **Integridad científica.**- La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso.**- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

4.7.2 BUENAS PRÁCTICAS DE LOS INVESTIGADORES

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.
- En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:
 - a) Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
 - b) Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
 - c) Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.
- Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo las normas APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor.
- En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual Institucional y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor.

- El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.
- Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.
- El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma.
- El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.
- Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados:

Cuadro N° 01

¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir solo de dueños y socios de la empresa?

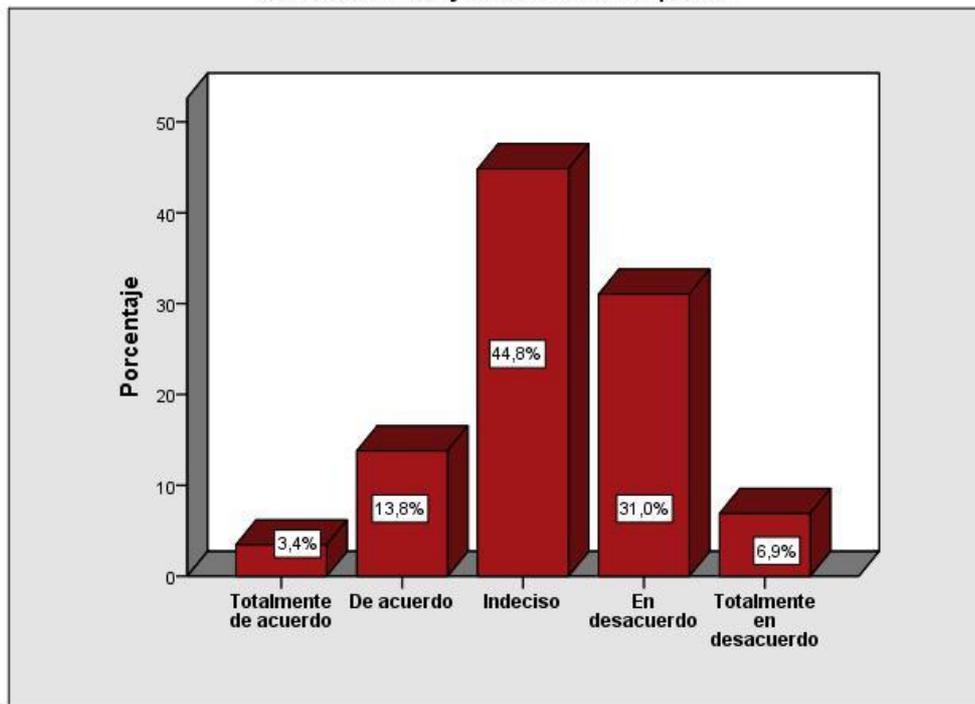
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	3,4	3,4	3,4
De acuerdo	8	13,8	13,8	17,2
Indeciso	26	44,8	44,8	62,1
En desacuerdo	18	31,0	31,0	93,1
Totalmente en desacuerdo	4	6,9	6,9	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

Gráfico N° 01

¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir solo de dueños y socios de la empresa?



Fuente: Cuadro N° 01.

Elaboración: Propia.

Interpretación de la tabla: Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir solo de dueños y socios de la empresa?, el 3.4% respondió estar totalmente de acuerdo, el 13.8% respondió estar de acuerdo, el 44.8% respondió estar indeciso, el 31% respondió que está en desacuerdo, y el 6.9% respondió que está totalmente en desacuerdo.

Cuadro N° 02

¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir de préstamos de instituciones financieras?

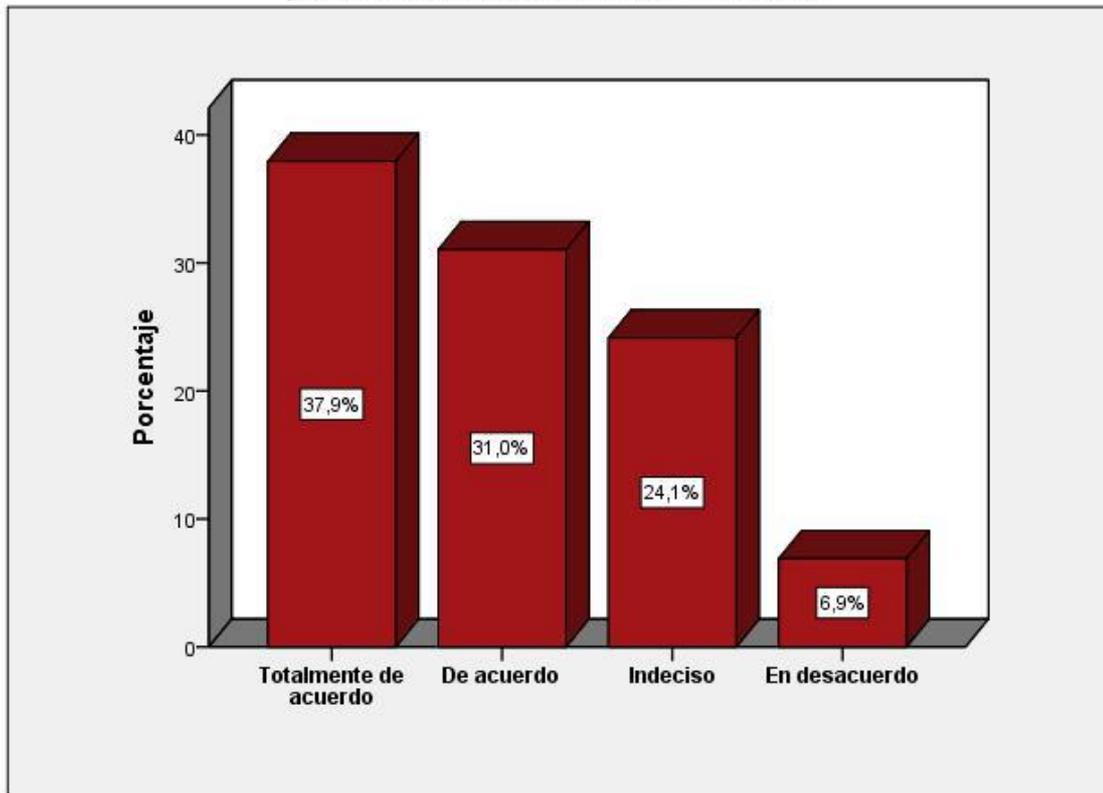
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	22	37,9	37,9	37,9
De acuerdo	18	31,0	31,0	69,0
Indeciso	14	24,1	24,1	93,1
En desacuerdo	4	6,9	6,9	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

Gráfico N° 02

¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir de préstamos de instituciones financieras?



Fuente: Cuadro N° 02.

Elaboración: Propia.

Interpretación de la tabla: Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir de préstamos de instituciones financieras?, el 37.9% respondió estar totalmente de acuerdo, el 31% respondió estar de acuerdo, el 24.1% respondió estar indeciso, y el 6.9% respondió estar en desacuerdo.

Cuadro N° 03

¿Cree usted que el porcentaje de tasa de interés que le cobran las empresas financieras es decisivo para tramitar un préstamo?

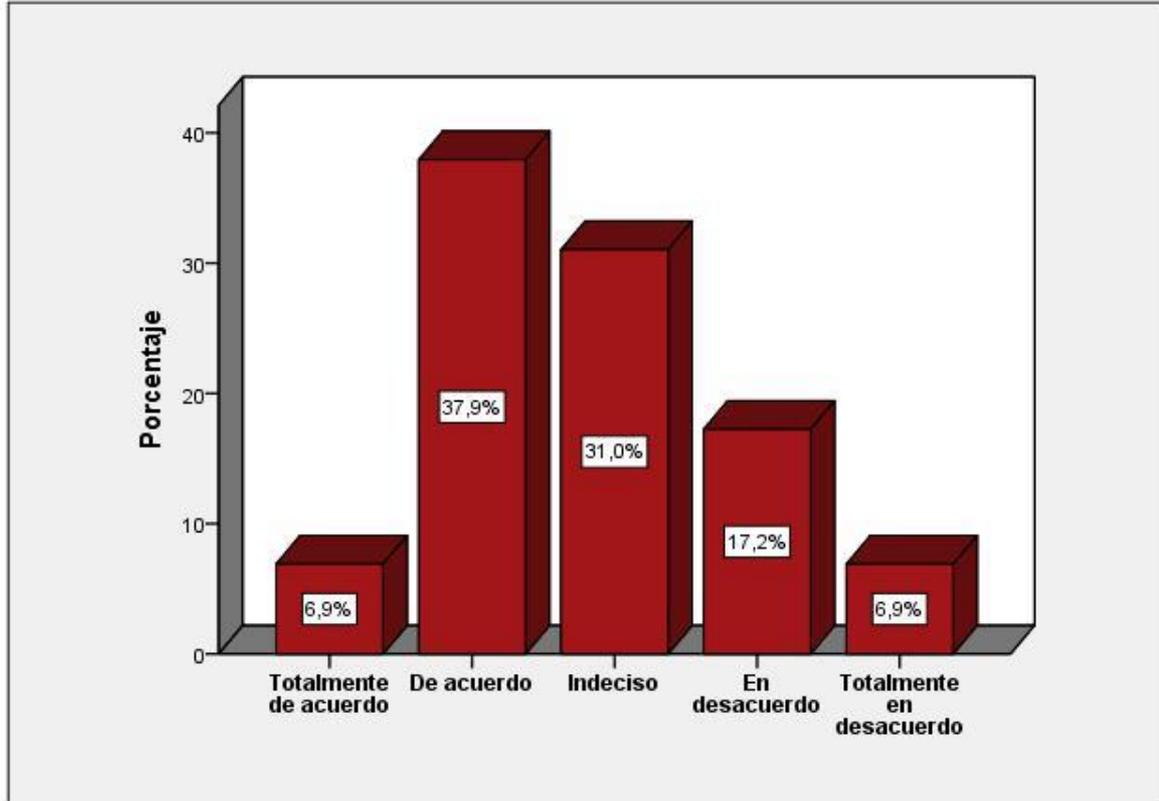
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	6,9	6,9	6,9
De acuerdo	22	37,9	37,9	44,8
Indeciso	18	31,0	31,0	75,9
En desacuerdo	10	17,2	17,2	93,1
Totalmente en desacuerdo	4	6,9	6,9	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

Gráfico N° 03

¿Cree usted que el porcentaje de tasa de interés que le cobran las empresas financieras es decisivo para tramitar un préstamo?



Fuente: Cuadro N° 03.

Elaboración: Propia.

Interpretación de la tabla: Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Cree usted que el porcentaje de tasa de interés que le cobran las empresas financieras es decisivo para tramitar un préstamo? El 6.9% respondió estar totalmente de acuerdo, el 37.9% respondió estar de acuerdo, el 31% respondió estar indeciso, el 17.2% respondió estar en desacuerdo, y el 6.9% respondió estar totalmente en desacuerdo.

Cuadro N° 04

¿Qué tan satisfecho está usted con la relación, costo de financiamiento / rentabilidad de su empresa?

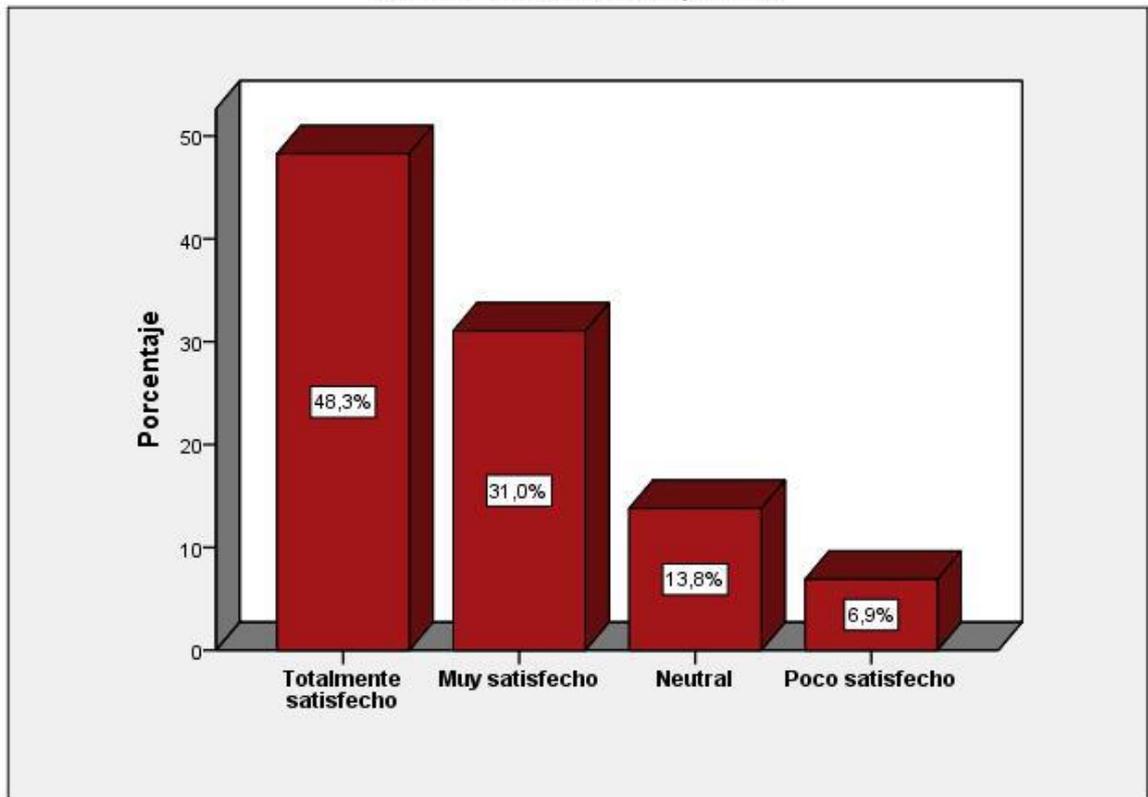
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente satisfecho	28	48,3	48,3	48,3
Muy satisfecho	18	31,0	31,0	79,3
Neutral	8	13,8	13,8	93,1
Poco satisfecho	4	6,9	6,9	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

Gráfico N° 04

¿Qué tan satisfecho está usted con la relación, costo de financiamiento / rentabilidad de su empresa?



Fuente: Cuadro N° 04.

Elaboración: Propia.

Interpretación de la tabla: Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Qué tan satisfecho está usted con la relación, costo de financiamiento / rentabilidad de su empresa?, el 48.3% respondió estar totalmente satisfecho, el 31% respondió estar muy satisfecho, el 13.8% dio una respuesta neutral, el 6.9% respondió que esta poco satisfecho.

Cuadro N° 05

¿Qué opina de las garantías de hipoteca o prenda que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?

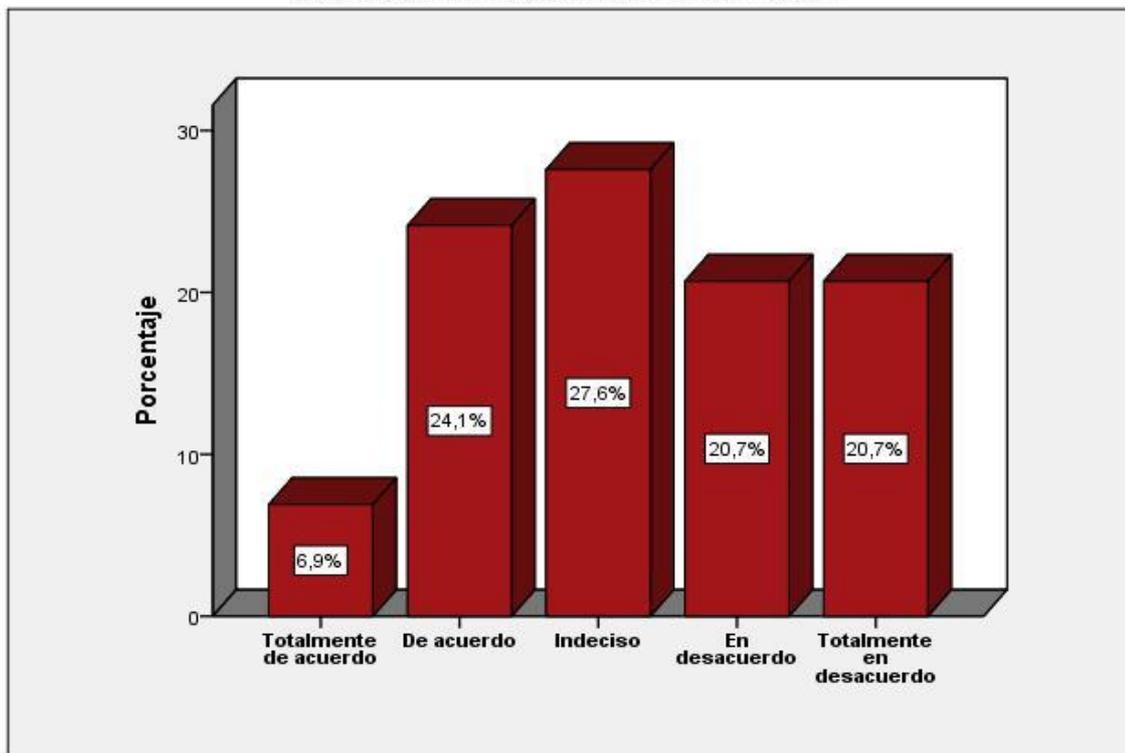
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	6,9	6,9	6,9
De acuerdo	14	24,1	24,1	31,0
Indeciso	16	27,6	27,6	58,6
En desacuerdo	12	20,7	20,7	79,3
Totalmente en desacuerdo	12	20,7	20,7	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

Gráfico N° 05

¿Qué opina de las garantías de hipoteca o prenda que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?



Fuente: Cuadro N° 05.

Elaboración: Propia.

Interpretación de la tabla: Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Qué opina de las garantías de hipoteca o prenda que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?, el 6.9% respondió estar totalmente de acuerdo, el 24.1% respondió estar de acuerdo, el 27.6% respondió estar indeciso, el 20.7% respondió estar en desacuerdo, y el 20.7% respondió estar totalmente en desacuerdo.

Cuadro N° 06

¿Qué opina de las garantías solidarias (Avales) que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?

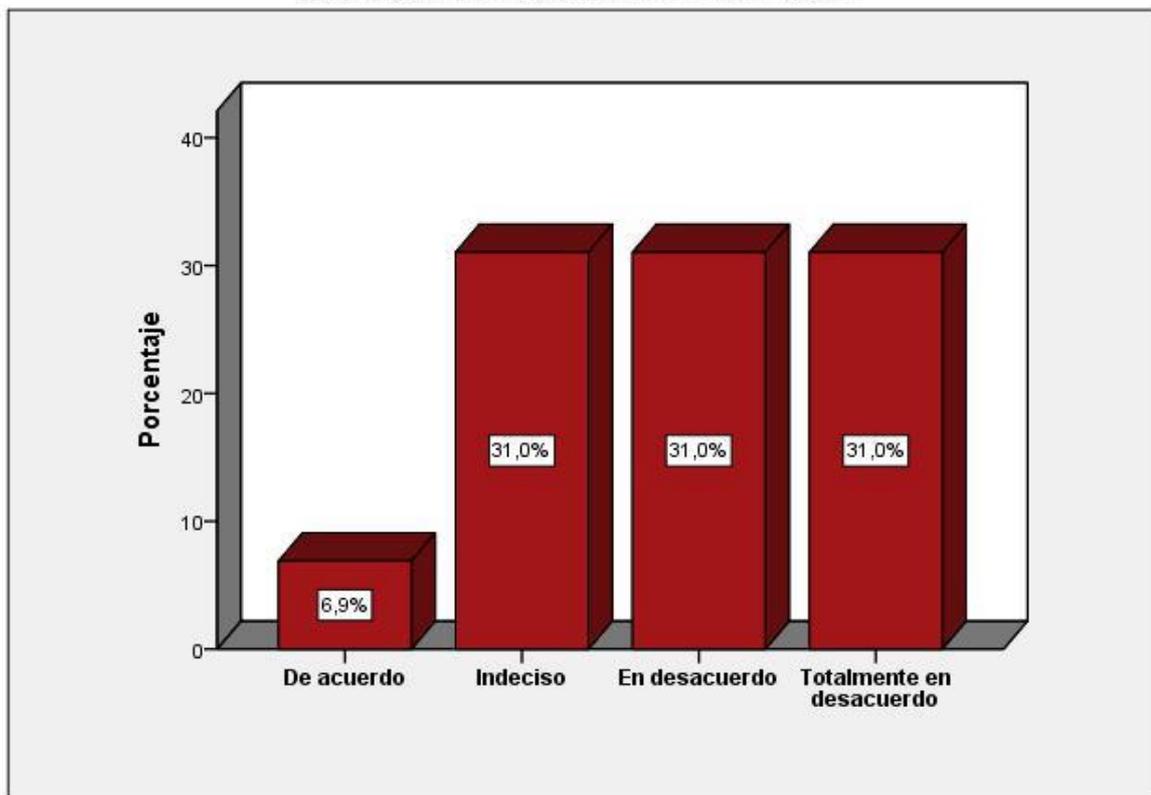
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	4	6,9	6,9	6,9
Indeciso	18	31,0	31,0	37,9
En desacuerdo	18	31,0	31,0	69,0
Totalmente en desacuerdo	18	31,0	31,0	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

Gráfico N° 06

¿Qué opina de las garantías solidarias (Avales) que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?



Fuente: Cuadro N° 06.

Elaboración: Propia.

Interpretación de la tabla: Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Qué opina de las garantías solidarias (Avales) que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?, el 6.9% respondió estar de acuerdo, el 31% respondió estar indeciso, el 31% respondió estar en desacuerdo, y el 31% respondió estar totalmente en desacuerdo.

Cuadro N° 07

¿Usted cree que el financiamiento ha mejorado el diseño de su local?

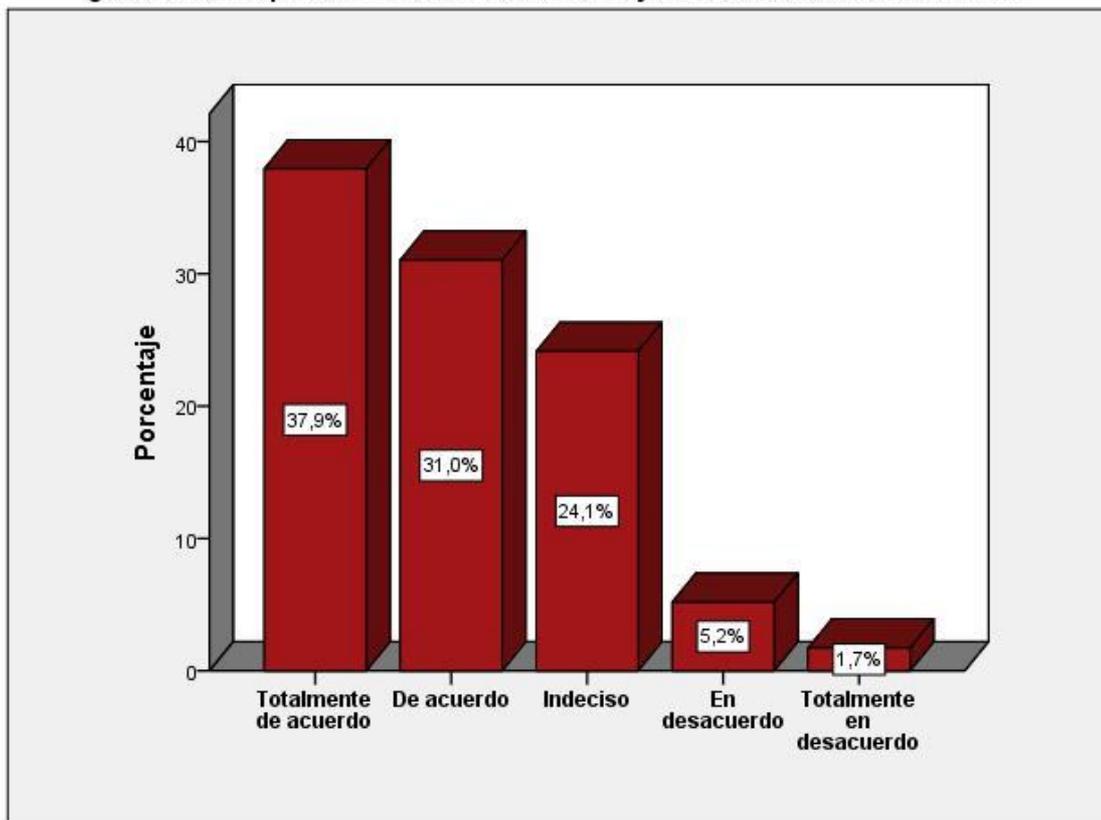
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	22	37,9	37,9	37,9
De acuerdo	18	31,0	31,0	69,0
Indeciso	14	24,1	24,1	93,1
En desacuerdo	3	5,2	5,2	98,3
Totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

Gráfico N° 07

¿Usted cree que el financiamiento ha mejorado el diseño de su local?



Fuente: Cuadro N° 01.

Elaboración: Propia.

Interpretación de la tabla: Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Usted cree que el financiamiento ha mejorado el diseño de su local?, el 37.9% respondió estar totalmente de acuerdo, el 31% respondió estar de acuerdo, el 24.1% respondió estar indeciso, el 5.2% respondió estar en desacuerdo, y el 1.7% respondió estar totalmente en desacuerdo.

Cuadro N° 08

¿Usted cree que el financiamiento es importante para mejorar la imagen de su negocio?

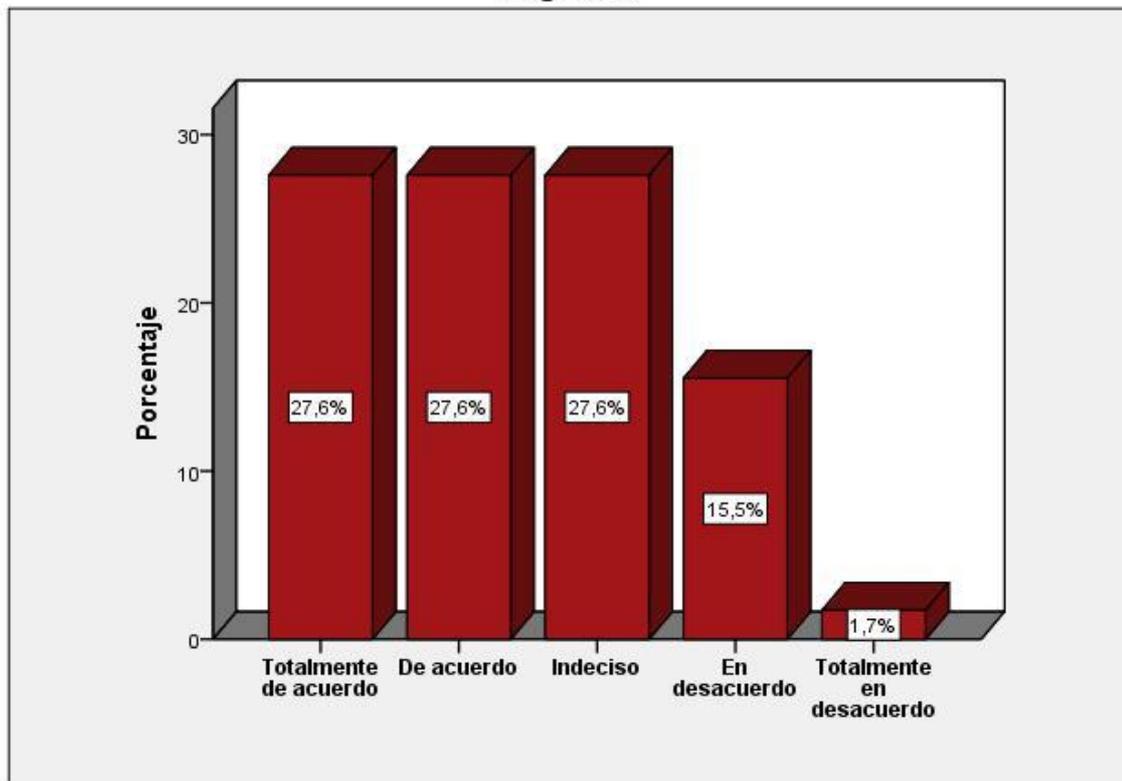
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	16	27,6	27,6	27,6
De acuerdo	16	27,6	27,6	55,2
Indeciso	16	27,6	27,6	82,8
En desacuerdo	9	15,5	15,5	98,3
Totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

Gráfico N° 08

¿Usted cree que el financiamiento es importante para mejorar la imagen de su negocio?



Fuente: Cuadro N° 08.

Elaboración: Propia.

Interpretación de la tabla: Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Usted cree que el financiamiento es importante para mejorar la imagen de su negocio?, el 27.6% respondió estar totalmente de acuerdo, el 27.6% respondió estar de acuerdo, el 27.6% respondió estar indeciso, el 15.5 respondió estar en desacuerdo, y el 1.7% respondió estar totalmente en desacuerdo.

Cuadro N° 09

¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus productos?

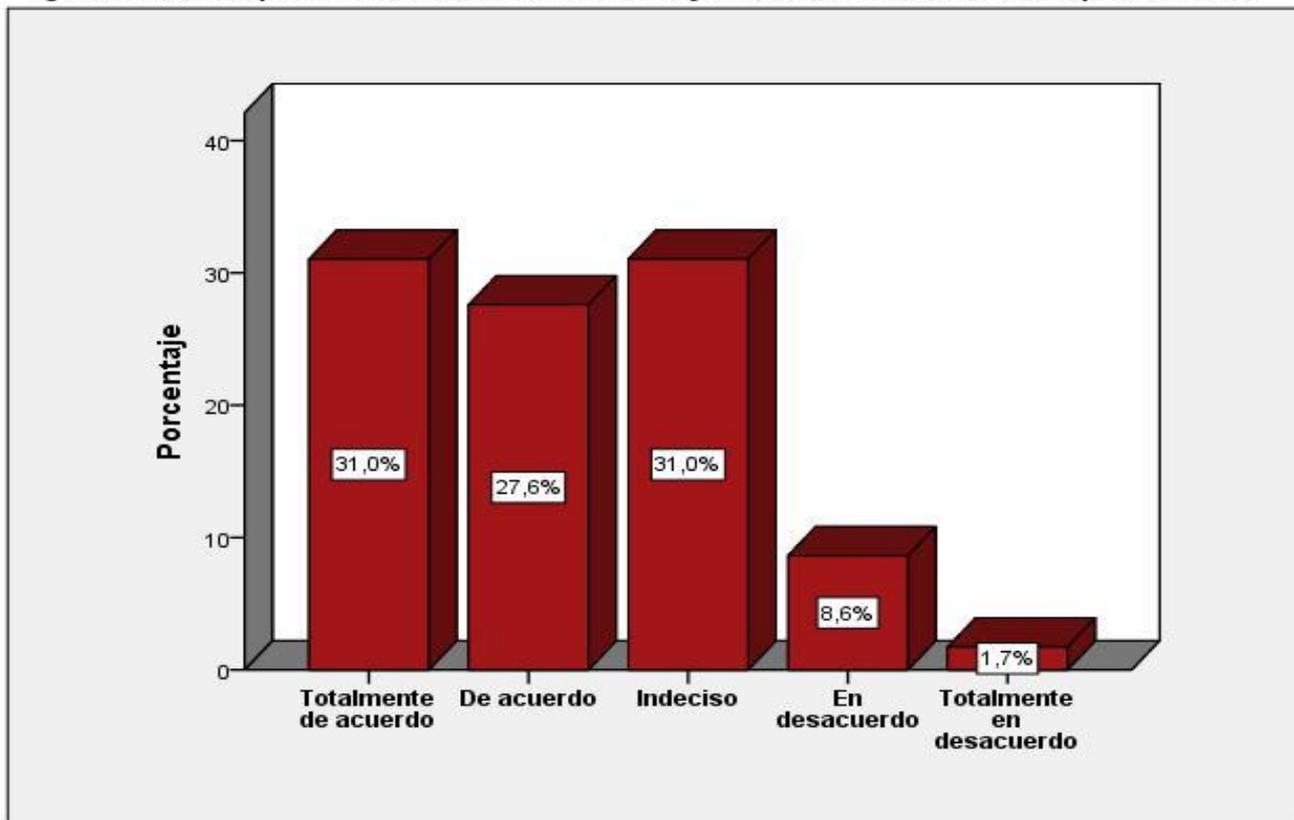
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	18	31,0	31,0	31,0
De acuerdo	16	27,6	27,6	58,6
Indeciso	18	31,0	31,0	89,7
En desacuerdo	5	8,6	8,6	98,3
Totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

Gráfico N° 09

¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus productos?



Fuente: Cuadro N° 09.

Elaboración: Propia.

Interpretación de la tabla: Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus productos?, el 31% respondió estar totalmente de acuerdo, el 27.6% respondió estar de acuerdo, el 31% respondió estar indeciso, el 8.6% respondió estar en desacuerdo, y el 1.7% respondió estar totalmente en desacuerdo.

Cuadro N° 10

¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus servicios?

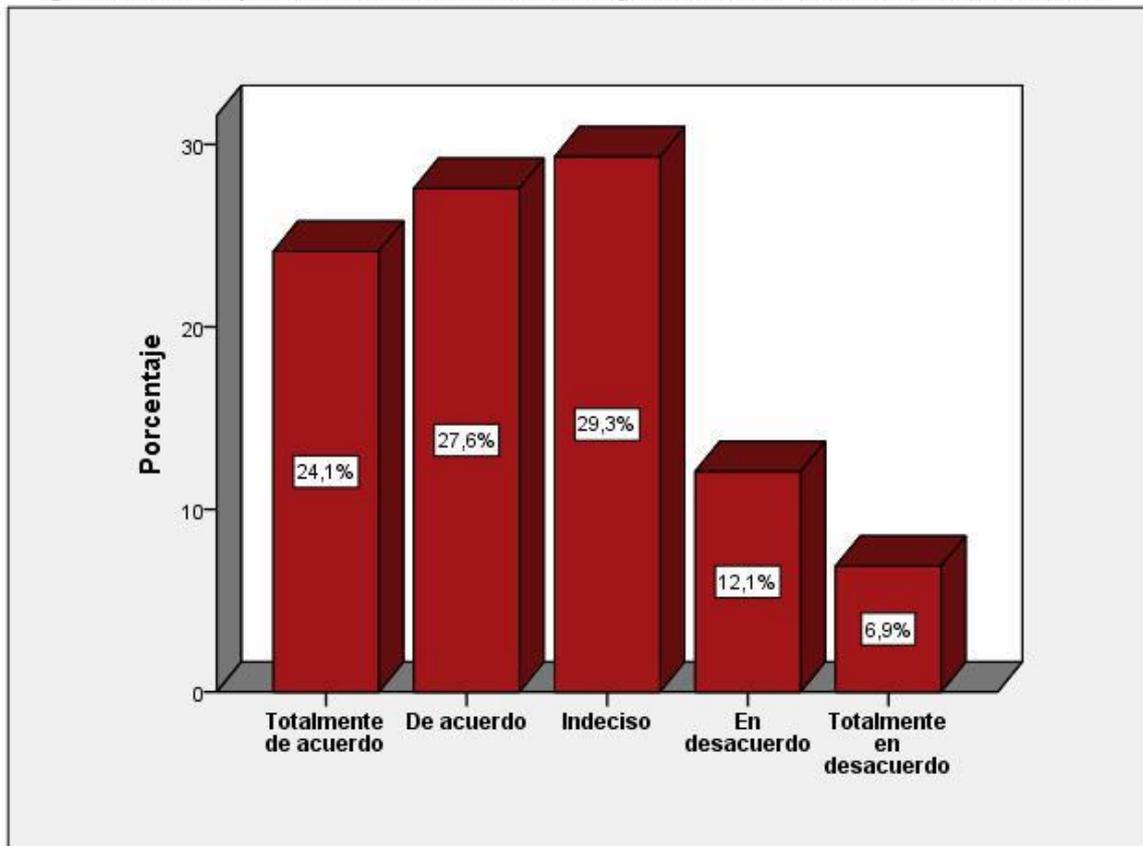
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	14	24,1	24,1	24,1
De acuerdo	16	27,6	27,6	51,7
Indeciso	17	29,3	29,3	81,0
En desacuerdo	7	12,1	12,1	93,1
Totalmente en desacuerdo	4	6,9	6,9	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

Gráfico N° 10

¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus servicios?



Fuente: Cuadro N° 10.

Elaboración: Propia.

Interpretación de la tabla: Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus servicios?, el 24.1% respondió estar totalmente de acuerdo, el 27.6% respondió estar de acuerdo, el 29.3% respondió estar indeciso, el 12.1% respondió estar en desacuerdo, y el 6.9% respondió estar totalmente en desacuerdo.

Cuadro N° 11

¿De manera general cree usted que el financiamiento ha mejorado los resultados económicos de su empresa?

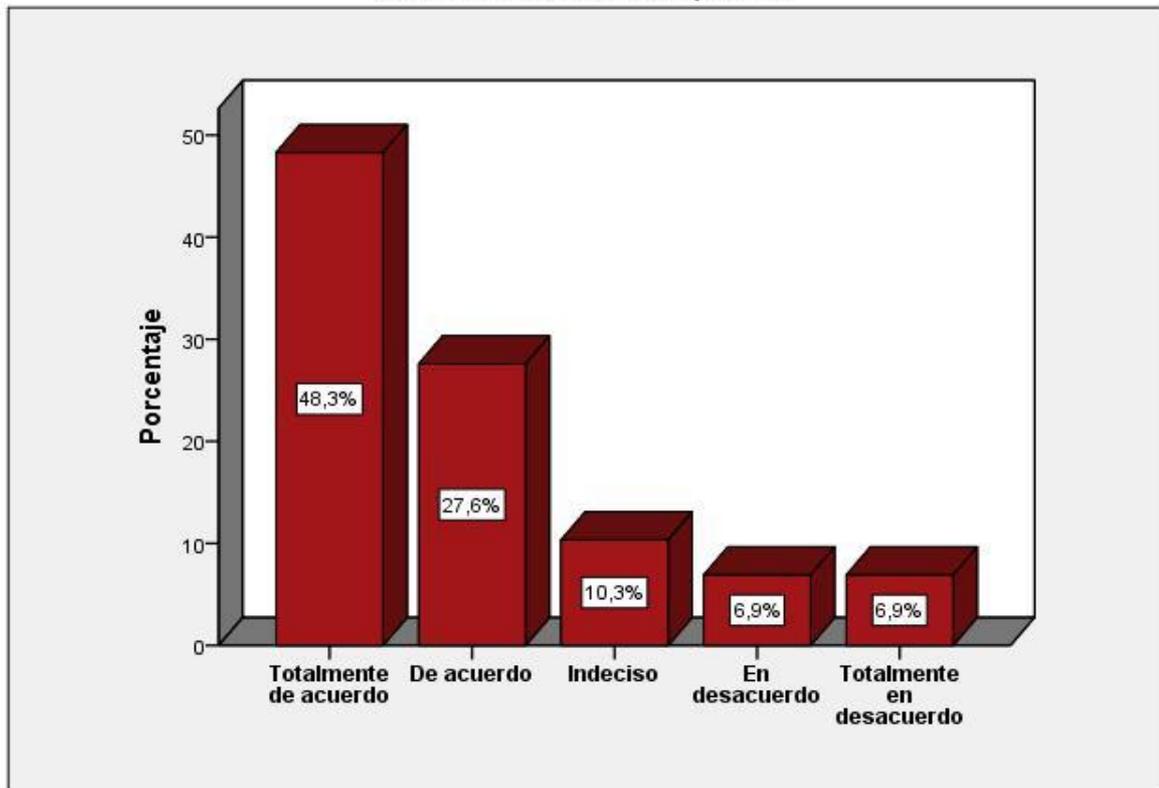
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	28	48,3	48,3	48,3
De acuerdo	16	27,6	27,6	75,9
Indeciso	6	10,3	10,3	86,2
En desacuerdo	4	6,9	6,9	93,1
Totalmente en desacuerdo	4	6,9	6,9	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

Gráfico N° 11

¿De manera general cree usted que el financiamiento ha mejorado los resultados económicos de su empresa?



Fuente: Cuadro N° 01.

Elaboración: Propia.

Interpretación de la tabla: Al consultarles a nuestros encuestados: ¿De manera general cree usted que el financiamiento ha mejorado los resultados económicos de su empresa?, el 48.3% respondió estar totalmente de acuerdo, el 27.6% respondió estar de acuerdo, el 10.3% respondió estar indeciso, el 6.9% respondió estar en desacuerdo, y el 6.9% respondió estar totalmente en desacuerdo.

Cuadro N° 12

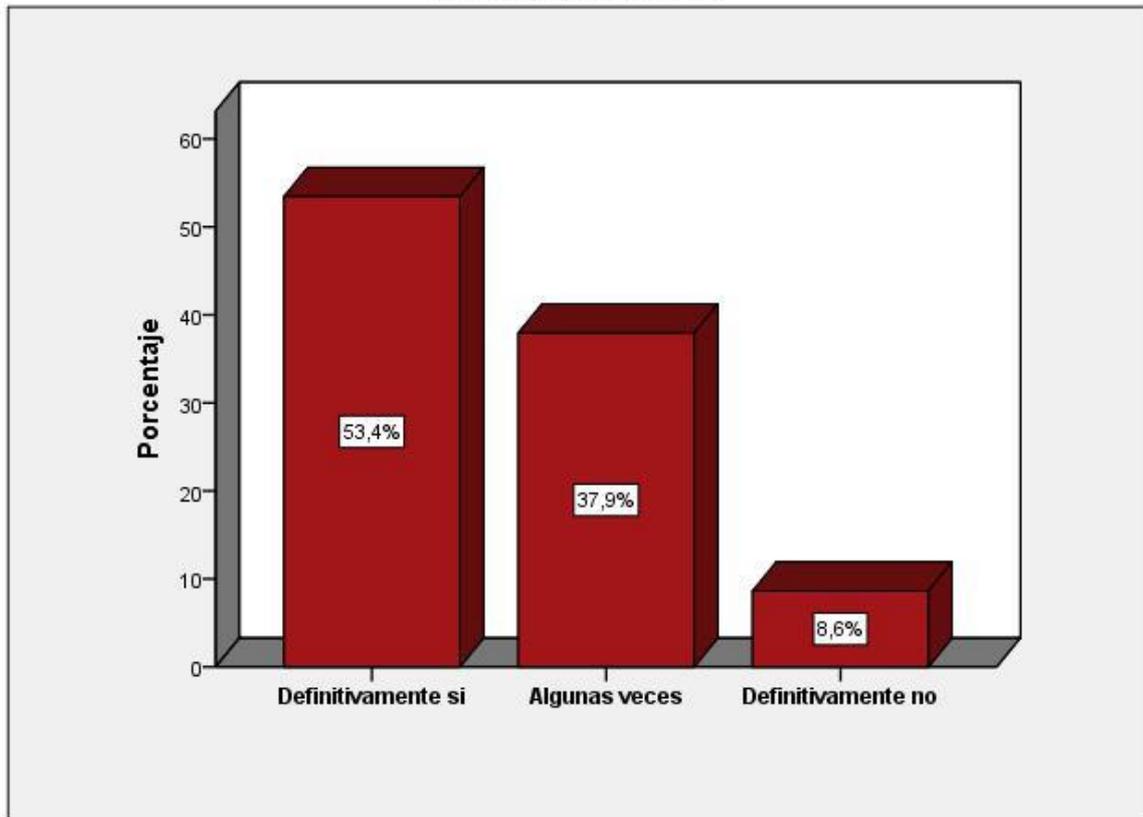
¿Recomendaría usted el financiamiento para el desarrollo de la empresa del rubro restaurantes?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente si	31	53,4	53,4	53,4
Algunas veces	22	37,9	37,9	91,4
Definitivamente no	5	8,6	8,6	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.
Elaboración: Propia.

Gráfico N° 12

¿Recomendaría usted el financiamiento para el desarrollo de la empresa del rubro restaurantes?



Fuente: Cuadro N° 01.
Elaboración: Propia.

Interpretación de la tabla: Al consultarles a nuestros encuestados: ¿Recomendaría usted el financiamiento para el desarrollo de la empresa del rubro restaurantes? El 53.4% respondió que definitivamente si recomendaría el financiamiento para el desarrollo de la empresa, el 37.9% respondió que en algunas ocasiones lo recomendaría, y el 8.6% respondió que definitivamente no lo recomendaría.

5.2 Análisis de resultados.

5.2.1 Prueba de Hipótesis:

5.2.1.1 Hipótesis general

El financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs
Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019.

Ho = Hipótesis Nula

El financiamiento no influye en la gestión de calidad de las MYPEs
Restaurantes de Tingo María

HG= Hipótesis Alterna

El financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs
Restaurantes de Tingo María

Tabla N° 02

Prueba de hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	88,597 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	91,283	16	,000
Asociación lineal por lineal	33,847	1	,000
N de casos válidos	58		

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El investigador

Interpretación

En este caso, puede observarse que el estadístico asociado a Chi Cuadrado es de 0.000, es decir, menor a 0.05, por lo tanto se niega la hipótesis nula que dice que El financiamiento no influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María, y se afirma que: El financiamiento no influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María

5.2.1.2 Hipótesis Específica N°01

El tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

Ho = Hipótesis Nula:

El tipo de financiamiento no influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María

H1= Hipótesis Alterna

El tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María

Tabla N° 03

El tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad

Pruebas de chi-cuadrado

Preguntas	Sig. asintótica (bilateral)
¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir solo de dueños y socios de la empresa? * ¿Usted cree que el financiamiento ha mejorado el diseño de su local?	0,000
¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir de préstamos de instituciones financieras? * ¿Usted cree que el financiamiento ha mejorado el diseño de su local?	0,000
¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir de préstamos de instituciones financieras? * ¿De manera general cree usted que el	0,000

financiamiento ha mejorado los resultados económicos de su empresa?	
¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir solo de dueños y socios de la empresa? * ¿De manera general cree usted que el 0,000 financiamiento ha mejorado los resultados económicos de su empresa?	

Interpretación.

En vista que, el valor calculado para los indicadores de tipo de financiamiento ; la prueba de Chi – cuadrado de Pearson, es menor al valor crítico 0.05, por lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la H1.

Este análisis demuestra que: El tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María.

5.2.1.3 Hipótesis Específica N°02

El costo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

Ho = Hipótesis Nula:

El costo de financiamiento no influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María.

H₂= Hipótesis Alterna

El costo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María.

Tabla N° 04

El costo de financiamiento influye en la gestión de calidad

Pruebas de chi-cuadrado

Preguntas	Sig. asintótica (bilateral)
¿Cree usted que el porcentaje de tasa de interés que le cobran las empresas financieras es decisivo para tramitar un préstamo? * ¿De manera general cree usted que el financiamiento ha mejorado los resultados económicos de su empresa?	0,000
¿Cree usted que el porcentaje de tasa de interés que le cobran las empresas financieras es decisivo para tramitar un préstamo? * ¿Recomendaría usted el financiamiento para el desarrollo de la empresa del rubro restaurantes?	0,002
¿Qué tan satisfecho está usted con la relación, costo de financiamiento / rentabilidad de su empresa? * ¿De manera general cree usted que el financiamiento ha mejorado los resultados económicos de su empresa?	0,000
¿Qué tan satisfecho está usted con la relación, costo de financiamiento / rentabilidad de su empresa? * ¿Recomendaría usted el financiamiento para el desarrollo de la empresa del rubro restaurantes?	0,000

Interpretación. Dado que, el valor calculado para los indicadores del costo de financiamiento , y aplicándole la prueba de Chi – cuadrado de Pearson, la cual es menor al valor crítico 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la H2.

Este análisis demuestra que: El costo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María.”

5.2.1.4 Hipótesis Específica N°03

El respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019.

Ho = Hipótesis Nula:

El respaldo del financiamiento no influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María.

H3= Hipótesis Alterna

El respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María.

Tabla N° 05

El respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad

Pruebas de chi-cuadrado

Preguntas	Sig. asintótica (bilateral)
¿Qué opina de las garantías de hipoteca o prenda que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras? * ¿De manera general cree usted que el financiamiento ha mejorado los resultados económicos de su empresa?	0,000
¿Qué opina de las garantías de hipoteca o prenda que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras? * ¿Recomendaría usted el financiamiento para el desarrollo de la empresa del rubro restaurantes?	0,000
¿Qué opina de las garantías solidarias (Avales) que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras? * ¿De manera general cree usted que el financiamiento ha mejorado los resultados económicos de su empresa?	0,000
¿Qué opina de las garantías solidarias (Avales) que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras? * ¿Recomendaría usted el financiamiento para el desarrollo de la empresa del rubro restaurantes?	0,000

Interpretación. Dado que, el valor calculado para los indicadores del respaldo del financiamiento y aplicando la prueba de Chi – cuadrado de Pearson, la cual es menor al valor crítico 0.05, se rechaza la Ho y se acepta la H3.

Es decir, este análisis demuestra que: El respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María.

5.2.2. Discusión de resultados:

1. En la investigación titulada: “ESTRATEGIAS FINANCIERAS APLICADAS AL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD Y CRECIMIENTO DE LAS PYME DEL SECTOR COMERCIO DEL MUNICIPIO SANTIAGO MARIÑO DEL ESTADO ARAGUA” realizada en la Universidad de Carabobo - Venezuela, por Nancy Flores, en el año 2015, para optar el Título de Magister en administración de empresas , en el cual llegó a la siguiente conclusión:

Se puede decir, que el proceso de planificación financiera se realiza de manera deficiente debido a que no se planifican los resultados financieros esperados, existe ausencia de preparación de planes y objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo, como instrumentos para establecer los escenarios financieros en la organización; En tal sentido se puede catalogar como una gestión reactiva, que actúa de acuerdo a los acontecimientos ocurridos sin anticiparse a ellos, pues no consideran los obstáculos en su entorno. Sin embargo, hay que destacar que el diagnóstico evidencia que hay importantes oportunidades para todos los involucrados de mejorar la eficiencia, incrementar la integridad y la transparencia, y aportar valor a la gestión financiera de las PYME para garantizar su sostenibilidad y crecimiento.

En base a nuestros resultados podemos decir que las personas que manejan esta MYPEs, tienen noción del financiamiento y que se inclinan más por el financiamiento proveniente de las empresas financieras.

2. La investigación titulada: “Determinación del comportamiento de las actividades de financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas” realizada en la Universidad Nacional de la Plata - Argentina, por Álvaro Amadeo Arostegui en el año 2013, para optar el grado de magister en gestión de negocios; en la que llego a la siguiente conclusión:

Como primera tendencia, se identificó que los empresarios encuestados, consideraron que la disposición a futuro de la demanda interna, empeorará. Existe una aceptación y sustento de sus creencias por sus experiencias vividas, dando así, una mirada negativa sobre sus decisiones en cuanto a continuidad y por lo tanto a los mecanismos de financiación. Dada esta visión sobre el mercado interno basan sus decisiones subjetivamente, no dando lugar a potenciales cambios vinculados al desarrollo de nuevos mercados o de nuevos productos, ni a incorporación de equipos o vehículos.

La presente investigación por otra parte revela que las personas que conducen estos negocios, conocen a cerca de los elementos del financiamiento como son la tasa de interés y las garantías.

3. En la investigación titulada: “EFECTOS DEL FINANCIAMIENTO EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN LIMA METROPOLITANA” realizada en la Universidad San Martín de Porres - Perú, por Ana Ceferina Villaorduña Caldas en el año 2014, para optar el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas; en la que llego a la siguiente conclusión:

Se pudo determinar que la evaluación financiera influye favorablemente en las políticas de las empresas de servicios en Lima Metropolitana. Se logró establecer que el respaldo financiero influye favorablemente en el logro de objetivos y metas en las empresas de servicios en Lima Metropolitana.

Asimismo, se determinó que la rentabilidad financiera incide favorablemente en las estrategias de gestión las empresas de servicios en Lima Metropolitana.

La presente investigación coincide con estas conclusiones, ya que la gran mayoría opina que el financiamiento es clave para el desarrollo económico y la gestión de calidad de sus empresas.

4. En la investigación titulada: “LA GESTION DE CALIDAD Y EL FINANCIAMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO POLLERÍAS DE LA CIUDAD DE CASA GRANDE, AÑO 2016” realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo - Perú, por Elmer Oswaldo Campos Cardenas, en el año 2017, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; en la que llegó a la siguiente conclusión:

Con respecto al financiamiento los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, La mayoría no recurre a un crédito financiero porque no tienen conocimiento sobre las ventajas que brinda el financiamiento y su capital es propio.

La presente investigación dista de las conclusiones planteadas en esta referencia, ya que nuestra población materia de estudio, conoce y aprecia mucho el financiamiento externo.

VI CONCLUSIONES

1. La hipótesis general planteada: Establecer de qué manera el financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019; ha sido probada, debido a que la gran mayoría de encuestados afirmo creer que: el financiamiento ya sea interno o externo, que la tasa de interés y las garantías; influyen en la gestión de calidad, del producto, del servicio y del desempeño en general de la organización.
2. El tipo de financiamiento afecta positivamente la gestión de calidad, esto se corroboró a través de la prueba de Chi – cuadrado de Pearson (0,000), que es menor al valor crítico 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa N°1, demostrando que: El tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019.
3. El costo de financiamiento afecta positivamente la gestión de calidad, esto se corroboró a través de la prueba de Chi – cuadrado de Pearson (0,000), que es menor al valor crítico 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa N° 2, demostrando que: El costo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019
4. El respaldo del financiamiento afecta positivamente la gestión de calidad, esto se corroboró a través de la prueba de Chi – cuadrado de Pearson (0,000), que es menor al valor crítico 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa N° 3, demostrando que: El respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones:

1. Se recomienda de manera general desarrollar y conocer las distintas opciones de financiamiento y sus características, para poder tomar decisiones adecuadas con respecto a la administración del dinero de la empresa.
2. Con respecto al tipo de financiamiento, se recomienda adquirir financiamiento externo de calidad, para lograr apalancar la economía de las MYPEs y extender su rango de influencia.
3. Es recomendable especializarse o asesorarse a cerca conceptos claves del costo de financiamiento como lo es: Los tipos de tasa de interés, las comisiones y penalidades a las que están sujetos el financiamiento externo.
4. Es necesario, tomar conciencia que el acceso al financiamiento es mucho más sencillo, si es que se cuenta con un respaldo patrimonial, por ende hay que construir una estructura de activos sólida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Alaya, C. (2009) “Es mi Perú”. Extraído de: <http://www.esmiperu.blogspot.com>.

Banco Central de Reserva del Perú, (Mayo 2009), Importancia de facilitar el acceso al crédito a la Micro y Pequeña Empresa. Ede:
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/ConcursoEscolar/2009/Concurso-Escolar-2009-Material-3.pdf>

Bernaola, M. (2015) “Caracterización del financiamiento, capacitación y competitividad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro cevicherías del Distrito de Chimbote. Periodo 2012 - 2013”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Borghi, A. (2010). “Opciones de Financiamiento para su empresa”. Extraída de:
<http://coyuntura economica.com/finanzas/financiamiento-de-empresas>.

British Quality Association, (1989). “Calidad Total y Recursos Humanos”. Extraída el 15 de Diciembre de: www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/gestion_de_calidad_y_evolucion.html 7. C. Camisón, S. Cruz & T. Gonzales. (2006). “Gestión de Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas.”, Extraída de: <http://www.gestion-de-la-calidad.pdf>.

Cotocallapa, L. (2013) “Gestión de Mype” Extraído el 15 de diciembre de:
<http://www.academia.edu/9554551/gestion-de-mypes>

- Flores, M. (2015) “Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la urbanización 21 de abril zona b del distrito de Chimbote, año 2013”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Gitman, L. (1996). “Administración Financiera Básica”. 3° Edición. México, D. F.
11. J. Maldonado, (2015). ”FUNDAMENTOS DE CALIDAD TOTAL”, Ed. Revisada 2015. Extraída de: <http://www.fundamentos-de-calidad-total.pdf>.
12. J. Maldonado, (2015). ”FUNDAMENTOS DE CALIDAD TOTAL”, Ed. Revisada 2015. Extraída de: <http://www.fundamentos-de-calidad-total.pdf>
13. Ley N° 28015 (03. 07. 2003) “Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa”. Extraída de: <http://www.alianzapacifico.net/observatorio-regional-pymes/images/ley-28015.pdf>.
14. Ley N° 30056 (02. 07. 2013) Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Extraído de: http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/...LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf
15. Luna, K. (2016) “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

16. Mendoza, C. (2013) “Caracterización del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro pollerías del distrito de Coishco, periodo 2009 - 2010”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
17. P. Lira, (2009). “FINANZAS Y FINANCIAMIENTO, las herramientas de gestión que toda pequeña empresa debe conocer”. 1ª Ed. 2009. Extraída de: www.coehp.com/contenido/biblioteca/portaldoc201_3pdf
18. Ríos, M. (2014) “Gestión de Calidad, Satisfacción de los clientes y el Impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios – rubro restaurantes del distrito de Huanchaco, año 2014”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
19. SUNAT. (2008). Texto Único Ordenado de la Ley de promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la micro y pequeña empresa. Extraída de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normasLegales.html>

ANEXO



Anexo 1: Cuestionario

Estimado Sr (a), agradeciendo de antemano su inapreciable colaboración con sus respuestas, e indicándoles que el propósito de este cuestionario es investigar a cerca de El Financiamiento y su Influencia en la Gestión de Calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María, para tal efecto sírvase responder las preguntas marcando con un aspa (x).

1. ¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir solo de dueños y socios de la empresa?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

2. ¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir de préstamos de instituciones financieras?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

3. ¿Qué tan de acuerdo esta con el porcentaje de tasa de interés que le cobran las empresas financieras con las que trabaja?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

4. ¿Qué tan satisfecho está usted con la relación, costo de financiamiento / rentabilidad de su empresa?
- Totalmente satisfecho
 - Muy satisfecho
 - neutral
 - Poco satisfecho
 - Nada satisfecho
5. ¿Qué opina de las garantías de hipoteca o prenda que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
6. ¿Qué opina de las garantías solidarias (Avales) que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
7. ¿usted cree que el financiamiento ha mejorado el diseño de su local?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
8. ¿usted cree que el financiamiento es importante para mejorar la imagen de su negocio?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus productos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus servicios?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿De manera general cree usted que el financiamiento ha mejorado los resultados económicos de su empresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. ¿Recomendaría usted el financiamiento para el desarrollo de la empresa del rubro restaurantes?

- Definitivamente si
- Algunas veces
- Definitivamente no

Muchas gracias por su inapreciable colaboración.

Anexo N° 02

Fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,975	,976	12

El resultado del Alfa de Cronbach es: 0,975 que es mayor a 0.800, por tanto las preguntas del cuestionario de encuesta son fiables para su aplicación

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
1. ¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir solo de dueños y socios de la empresa?	3,24	,904	58
2. ¿Usted cree que el financiamiento económico de su empresa debería provenir de préstamos de instituciones financieras?	2,00	,955	58
3. ¿Cree usted que el porcentaje de tasa de interés que le cobran las empresas financieras es decisivo para tramitar un préstamo?	2,79	1,039	58
4. ¿Qué tan satisfecho está usted con la relación, costo de financiamiento / rentabilidad de su empresa?	1,79	,932	58
5. ¿Qué opina de las garantías de hipoteca o prenda que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?	3,24	1,233	58
6. ¿Qué opina de las garantías solidarias (Avales) que le solicitan para acceder al crédito en las instituciones financieras?	3,86	,945	58
7. ¿Usted cree que el financiamiento ha mejorado el diseño de su local?	2,02	1,000	58
8. ¿Usted cree que el financiamiento es importante para mejorar la imagen de su negocio?	2,36	1,103	58
9. ¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus productos?	2,22	1,044	58
10. ¿Cree usted que el financiamiento ha mejorado la calidad de sus servicios?	2,50	1,188	58
11. ¿De manera general cree usted que el financiamiento ha mejorado los resultados económicos de su empresa?	1,97	1,228	58
12. ¿Recomendaría usted el financiamiento para el desarrollo de la empresa del rubro restaurantes?	1,55	,654	58

ANEXO N° 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: El Financiamiento y su Influencia en la Gestión de Calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL: ¿De qué manera el financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	GENERAL: Establecer de qué manera el financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	GENERAL: El financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	Financiamiento (Variable independiente)	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Financiamiento interno Financiamiento externo
				<ul style="list-style-type: none"> Costo de financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Tasa de interés
ESPECÍFICOS: PE1: ¿Cómo el tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	ESPECÍFICOS: OE1: Determinar como el tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	ESPECÍFICOS: HE1: El tipo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019		<ul style="list-style-type: none"> Respaldo del financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Garantías reales Garantías solidarias
PE2: ¿Qué tanto el costo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	OE2: Establecer que tanto el costo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	HE2: El costo de financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	Gestión de calidad (variable dependiente)	<ul style="list-style-type: none"> Características del producto 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño Empaque
				<ul style="list-style-type: none"> Calidad percibida 	<ul style="list-style-type: none"> Calidad del producto Calidad del servicio
PE3: ¿Cómo el respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019?	OE3: Determinar como el respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019	HE3: El respaldo del financiamiento influye en la gestión de calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019		<ul style="list-style-type: none"> Desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados Recomendación

ANEXO N° 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Huánuco, 03 de Diciembre 2019

CARTA N°001-2019-LKCP

Señor:.....

Representante:.....

Presente

Asunto: Permiso para aplicación de encuestas

Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole mi cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que mi persona, egresados de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , me encuentro realizando el curso de Titulación por Tesis, con la finalidad de optar el Título profesional de Licenciado en Administración. La investigación que mi persona está realizando lleva por título:

Título: El Financiamiento y su Influencia en la Gestión de Calidad de las MYPEs Restaurantes de Tingo María – Leoncio Prado – Huánuco, 2019

Los resultados de la investigación realizada serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios.

Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas de recogida de información a nuestro estudiante:

Agradeciendo su gentil aceptación que redundara en beneficio de la formación de educadores, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Liliana Panduro Cruz