UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

"FINANCIAMIENTO COMO ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE LAS MYPES DE SERVICIO DE RESTAURANTES DE COMIDA CHINA EN LA CIUDAD DE PUCALLPA – 2017"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA
ESPECIALIDAD EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

PRESENTADO POR:

DÁVILA SOLSOL LUCERO
GARCÍA SÁENZ GIANELLA CAROLINA
SALAS CHAVEZ MARISOL

PUCALLPA – PERÚ

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título profesional de Economista: Especialidad en Negocios Internacionales.

Mg. Miguel Ángel Valdivieso García ……
Presidente

Dr. Edinson Alirio Rengifo Romero ……
Miembro

Mg. Wagner Wilde Cárdenas Pezo ……
Miembro

Dra. Leydi Pérez Guimaraez ……
Asesora

Bach. Lucero Dávila Solsol ……
Tesista

Bach. Gianella Carolina Garcia Saenz ……
Tesista

Bach. Marisol Salas Chavez ……
Tesista

CONSTANCIA DE ANTIPLAGIO

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, _____

Autor de la TESIS titulada:

_____

_____

_____

_____

_____

Sustentada el año:_____

Con la asesoría de:_____

En la Facultad de:_____

Carrera Profesional de:_____

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

☐ Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

☐ Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: _____/_____/_____

Email: _____ Firma: _____

Teléfono: _____ DNI: _____

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, _____

Autor de la TESIS titulada:

_____

_____

_____

_____

_____

Sustentada el año:_____

Con la asesoría de:_____

En la Facultad de:_____

Carrera Profesional de:_____

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

☐ Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

☐ Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: _____/_____/_____

Email: _____ Firma: _____

Teléfono: _____ DNI: _____

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, _____

Autor de la TESIS titulada:

_____

_____

_____

_____

_____

Sustentada el año:_____

Con la asesoría de:_____

En la Facultad de:_____

Carrera Profesional de:_____

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

☐ Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

☐ Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: _____/_____/_____

Email: _____ Firma: _____

Teléfono: _____ DNI: _____

DEDICATORIA

A nuestros queridos padres, quienes que con su sabiduría y apoyo incondicional han sabido guiarnos por el camino correcto hacia nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por habernos permitido que logremos una de nuestras anheladas metas, ser profesional.

A nuestros profesores por su dedicación, compromiso y por haber compartido sus conocimientos a lo largo de los 5 años de nuestra carrera, buscando que logremos ser profesionales.

A nuestra asesora, Dra. Leydi Pérez Guimaraez, por su apoyo y orientación en el proceso de elaboración de la presente tesis.

A todas las personas que de una u otra manera han contribuido en el desarrollo de la presente tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA x
AGRADECIMIENTO xi
ÍNDICE DE TABLAS xi
ÍNDICE DE FIGURAS xii
RESUMEN xiv
ABSTRACT xvi
INTRODUCCIÓN xviii
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 3
1.2.1. Problema General 3
1.2.2. Problemas Específicos 3
1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN 4
1.3.1. Objetivo General 4
1.3.2. Objetivos Específicos 4
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS 5
1.4.1. Hipótesis General 5
1.4.2. Hipótesis Específicas 5
1.5. VARIABLES 6
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 7
1.7. JUSTIFICACIÓN 7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 9
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 9
2.2. BASES TEÓRICAS 16
2.3. MARCO CONCEPTUAL 21
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 32
3.1. METODOLOGÍA 31
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA 31
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS 32
3.4. PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS 33

3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....33
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....35
4.1. RESULTADOS.....35
4.2. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.....42
4.3. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.....53
4.3. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.....63
4.4. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....66
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....68
5.1. CONCLUSIONES.....68
5.2. RECOMENDACIONES.....71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....72
ANEXOS.....76

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Prueba de Diferencia de Medias del desarrollo de servicio de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017…….. 45

Tabla 2. Prueba de Diferencia de Medias de la implementación y Equipamiento del servicio de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017…… 57

Tabla 3. Ratios financieros de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017……. 63

Tabla 4. Correlación de los ratios financieros y el financiamiento de inversiones en las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017……. 66

Tabla 5. Correlación de los indicadores de desarrollo del servicio y el financiamiento en las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017…….. 68

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Calificación del desarrollo de la oferta de servicios de las Mypes de comida china en Pucallpa – 201……..……. 37

Figura 2. Calificación del desarrollo de las cartas menú en las Mypes de comida china en Pucallpa - 2017……..……. 38

Figura 3. Calificación del desarrollo de la elaboración y costo de los platos en las Mypes de comida china en Pucallpa - 2017…….. 40

Figura 4. Calificación del diseño del local de las Mypes de comida china en Pucallpa - 2017……. 42

Figura 5. Calificación del desarrollo de la implementación y equipamiento del servicio de las Mypes de comida china - Pucallpa - 2017……. 46

Figura 6. Calificación de la gestión del abastecimiento de insumos d Mypes de comida china en Pucallpa – 2017…….. 48

Figura 7. Calificación de la capacitación del personal de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017……. 50

Figura 8. Calificación del equipamiento del servicio de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017……. 51

Figura 9. Calificación de la implementación del servicio de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017…….. 53

Figura 10. Financiamiento Crediticio y Propio de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017……. 58

Figura 11. Financiamiento Crediticio de las Mypes de comida china en Pucallpa – Por instituciones financieras 2017…….. 59

Figura 12. Financiamiento Crediticio de las Mypes de comida china en Pucallpa – Según el destino del crédito 2017……... 60

Figura 13. Financiamiento de las Mypes de comida china en Pucallpa por Recursos Propios 2017……..…… 62

RESUMEN

En la Ciudad de Pucallpa, en los últimos años hubo un crecimiento de los servicios de restaurantes de comida china, por lo cual existe una urgente necesidad por parte de estos en adecuarse a los estándares de calidad que promueve el boom de la gastronomía en el país. El objetivo de esta investigación fue demostrar si el financiamiento adecuado influye de manera significativa para el desarrollo de estos servicios de restaurantes de comida china. Con este fin, la pregunta general es ¿En qué medida el uso del financiamiento adecuado como estrategia, influye en el desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa – 2017? Y esta pregunta de investigación se responde aplicando el método deductivo con utilización de contraste de prueba de diferencia de medias y de coeficiente de correlación con un 95% de confianza. En la cual el primer método fue para obtener los resultados de las calificaciones de la implementación y equipamiento, la oferta y la situación financiera; estas evaluaciones se realizaron mediante la aplicación de la escala de Likert. Y el segundo método se aplicó para establecer la influencia entre los indicadores del financiamiento adecuado y los indicadores del desarrollo de las Mypes. Por lo tanto las respuestas concluidas muestran que la oferta del servicio de restaurantes de comida china tiene calificaciones favorables al igual que la implementación y equipamiento del servicio; pero la caracterización de la situación financiera no está relacionada significativamente a su financiamiento crediticio ya que la mayoría tiene financiamiento de fuentes propias y solo el 27% de ellas trabajan con financiamiento de las instituciones financieras. Sin embargo en el diseño del local e interiorismo y la capacitación del personal presenta una

mayor desaprobación. Teniendo esto en cuenta se requiere de campañas agresivas de oferta para el financiamiento crediticio (financiero) y la promoción de capacitaciones.

Palabras claves: Financiamiento, desarrollo, servicio de restaurantes.

ABSTRACT

In the city of Pucallpa, in recent years there has been an increase in the services of Chinese food restaurants, so there is an urgent need for them to adapt to the quality standards promoted by the boom in gastronomy in the country. . The objective of this research was to demonstrate whether adequate financing has a significant influence on the development of these Chinese restaurant services. To this end, the general question is: To what extent does the use of adequate financing as a strategy influence the development of the Mypes of the Chinese food restaurant service in the city of Pucallpa - 2017? And this research question is answered by applying the deductive method with the use of test contrast of mean difference and correlation coefficient with 95% confidence. In which the first method was to obtain the results of the qualifications of the implementation and equipment, the offer and the financial situation; These evaluations were carried out through the application of the Likert scale. And the second method was applied to establish the influence between the indicators of the adequate financing and the development indicators of the Mypes. Therefore the concluded answers show that the offer of the service of restaurants of Chinese food has favorable qualifications like the implementation and equipment of the service; but the characterization of the financial situation is not significantly related to their credit financing since most of them have financing from their own sources and only 27% of them work with financing from financial institutions. However, in the design of the premises and interior design and the training of the staff, it shows greater disapproval. Bearing this in mind, aggressive bidding

campaigns are required for credit (financial) financing and the promotion of training.

Keywords: Financing, development, restaurant service.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema del financiamiento como estrategia y desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china. Lo cual se puede definir que las pequeñas y micro empresas, requieren de un financiamiento crediticio para maximizar el valor de su inversión de tal forma que constituyen un sector estratégico en la economía del país. Para analizar este tema es necesario mencionar sus causas, una de ellas es que estas empresas no cuentan con una política de mejora o criterio básico que maximice su visión, ya que generalmente están enfocados en la venta fluida de sus platos, dejando a lado la satisfacción del cliente. El estudio de esta investigación nace por el interés de conocer como el uso del financiamiento puede influir en el desarrollo de una Mype de restaurante de comida china, ya que se ha percibido que la mayoría de estas pequeñas empresas no obtienen financiamiento crediticio debido a muchos indicadores que genera desconfianza en estos. En esta investigación se aplicó el método deductivo donde se utilizó la prueba de diferencia de medias y el coeficiente de correlación. La recolección de datos se obtuvo mediante la aplicación de la técnica, que es la encuesta a los propietarios de los restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa; donde se refiere a la obtención de indicadores de desarrollo de las Mypes.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos que se detallan a continuación:

En el Capítulo I; se realiza el planteamiento, la formulación del problema, objetivos, hipótesis variables, operacionalización de variables y justificación.

En el Capítulo II; veremos el fundamento teórico de la investigación, como los antecedentes, el marco teórico y conceptual.

En el Capítulo III; comprende la metodología de investigación, además se presenta la población y muestra, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, sus procedimientos y tratamientos de estos.

En el Capítulo IV; se presentan los resultados analizados del contraste de las hipótesis.

En el Capítulo V; se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las pequeñas y micro empresas, constituyen un sector estratégico de la economía, debido a la generación del alto número de puestos de trabajo en nuestro país. En este tipo de empresas la generación de desarrollo requiere de financiamiento para capital de trabajo, implementación y equipamiento. Sin embargo, las estructuras están diseñadas para atender principalmente a un sector más consolidado de las MYPES y no a los nuevos emprendimientos. Por ello, las políticas de financiamiento tienen que ser revisadas y plantear nuevas fórmulas en los productos financieros que permitan atender a un mayor porcentaje de MYPES.

El boom de la gastronomía peruana genera que el sector crezca a un ritmo de entre 7% y 8% aproximadamente. La gastronomía en Perú generó el año 2017, 320 mil puestos de trabajo, cifra que ha venido creciendo en los últimos años como parte del desarrollo que está cobrando este sector que se proyecta como uno de los dinámicos en el país, con un crecimiento de 12,37%, fueron la rama más destacada, debido a la apertura de nuevas sucursales, incremento de clientes por la amplia gama de servicios, mejora de capacidad de atención, altos estándares de salubridad y competitividad. Los chifas registraron buena performance y crecieron 3,41% sustentado en la variedad de potajes que

ofrecen, ambientes acogedores y mejora del servicio para diferentes celebraciones de diversos agasajos.

Sin embargo, en la ciudad de Pucallpa, durante los últimos años se realizaron operativos municipales con apoyo del Ministerio Público y la Dirección de Salud Ambiental interviniendo locales de comida rápida, pollerías y chifas, encontrándose que no contaban con certificado de salubridad, autorización de anuncios, toldos, utensilios en mal estado, etc. Estas empresas de servicio de comida no contaban con una política de mejora o criterios básicos que maximice su visión en el mundo gastronómico. Generalmente están enfocados en la venta fluida de sus platos, es decir, venta del día a día, olvidando uno de los objetivos que es lograr la satisfacción del cliente.

Estos emprendedores son los que no dan la verdadera importancia a los diferentes programas o formas de capacitación, tanto para él, ni mucho menos para los trabajadores que laboran en el servicio al cliente, como quizás si lo hacen los restaurantes enfocados a niveles socio económicos más elevados, que en su servicio está implícito la atención de los mozos con capacidad de servicio y atención más especializada. Este podría ser uno de los motivos que algunas MYPE no llegan a sobrevivir en este mundo competitivo, y muchas veces se ven obligadas a cambiar de rubro de negocio.

En el caso del servicio de restaurantes de comida china, se ha percibido en la ciudad de Pucallpa una urgente necesidad de financiamiento, principalmente para el capital de trabajo a ser orientado a la administración del negocio, tales como la formalización de la empresa

y la salubridad del servicio de comidas. En consecuencia, es preciso realizar el estudio económico requerido para reunir los criterios técnicos que permitan definir el uso estratégico del financiamiento destinado a mejorar los servicios de estos restaurantes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿En qué medida el uso del financiamiento adecuado como estrategia, influye en el desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa - 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la caracterización del desarrollo de la oferta de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa?
- ¿Cuál es la caracterización situacional de la implementación y equipamiento de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa?
- ¿Cuál es la caracterización de la situación financiera de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china, de la ciudad de Pucallpa?

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Demostrar que el uso del financiamiento adecuado como estrategia, influye en el desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa - 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar la caracterización del desarrollo de la oferta del servicio en los restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa.
- Analizar la caracterización situacional de la implementación y equipamiento de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa.
- Analizar la caracterización de la situación financiera de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china, de la ciudad de Pucallpa.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- El uso del financiamiento adecuado como estrategia, influye de manera significativa en el desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa - 2017.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La caracterización del desarrollo de la oferta del servicio en los restaurantes de comida china es adecuada en la ciudad de Pucallpa.
- La caracterización situacional de la implementación y equipamiento de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china es adecuada en la ciudad de Pucallpa.
- La caracterización de la situación financiera está relacionada a su financiamiento en las Mypes del servicio de restaurantes de comida china de la ciudad de Pucallpa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente (X)

- Uso del financiamiento adecuado como estrategia de en las Mypes del servicio de restaurantes de comida china.

Indicadores

- Financiamiento crediticio
- Destino del financiamiento crediticio
- Financiamiento propio
- Destino del financiamiento propio

1.5.2. Variable Dependiente (Y)

- Desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china.

Indicadores

- Desarrollo de la carta de menú
- Desarrollo de la elaboración y costo de los platos
- Diseño de local - Interiorismo
- Gestión de abastecimiento de insumos
- Capacitación de personal
- Gestión de implementación y equipamiento

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	TIPO DE VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
V. I. (X) Uso del financiamiento adecuado como estrategia	Cuantitativa	Financiamiento crediticio Destino del financiamiento crediticio Financiamiento propio Destino del financiamiento propio	Observación Análisis documental Encuesta Entrevista	Guía de observación Guía de análisis Guía de entrevista
V. D. (Y) Desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china	Cuantitativa	Desarrollo de la carta menú Desarrollo de la elaboración y costo de los platos Diseño del local Interiorismo Gestión de abastecimiento de insumos Capacitación del personal Gestión de implementación y equipamiento	Observación Análisis documental Encuestas Entrevista	Guía de observación Guía de análisis Guía de entrevista

1.7. JUSTIFICACIÓN

La razón que impulsa a realizar esta investigación, es la necesidad de los negocios de comida para la obtención del financiamiento crediticio, ya que muchas veces no son otorgados debido a la falta de confianza en estos emprendedores. Y es que el 45% de los emprendedores del sector

de negocios de comida no pasan de los 25 años de edad y 54.3% son mujeres, aunque un 45.4% de éstas tienen un título universitario.

Existe una urgente necesidad por parte de los restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa para adecuarse a los estándares de calidad que promueve el boom de la gastronomía en el país, requiriéndose para ello del mejoramiento de las capacidades de gestión de los emprendedores, capacitaciones al personal, mejoramiento del establecimiento y el equipamiento adecuado. Además, en el caso de los restaurantes de comida china, se requiere de una ambientación peculiar que le otorga un prestigio especial.

En el presente estudio se buscará caracterizar una implementación adecuada de este tipo de restaurantes y se analizarán las condiciones financieras de estos negocios para hacer frente al financiamiento requerido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En diversos estudios académicos se aborda el tema del servicio de restaurantes. Entre ellas se ha resumido las siguientes tesis:

Chávez (2015) en su investigación titulada: "Evaluación de la calidad del servicio de los restaurantes de Chimbote y Nuevo Chimbote. 2013", refiere que: "La mayoría de los restaurantes existentes en el Perú no ofrecen garantías de salubridad, solo el 1.2% de los restaurantes del Perú están certificados como restaurantes saludables y cumplen con la Normativa Sanitaria para Restaurantes establecida por la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) del Ministerio de Salud".

Otro de los problemas que enfrenta el sector de restaurantes en nuestro país, es que la mayor parte de la oferta de los centros educativos se orienta a la formación de cocineros o chefs y no a técnicos de cocina o personal de salón y, por otro lado, el componente práctico de los programas de formación es limitado. También se señala que, paralelamente, debería considerarse la importancia de ofrecer cursos de fortalecimiento de capacidades en temas de gestión, técnicas de cocina, inocuidad de alimentos, calidad de servicios y mercadeo, para los administradores y operarios en cocina y salón de los establecimientos gastronómicos de las diversas regiones del país.

En Chimbote y Nuevo Chimbote las empresas de restaurantes son en su totalidad Mypes, no se dispone de información sobre la calidad de las empresas de restaurantes de la ciudad, pero se puede observar que no se cumplen las normas mínimas exigidas por el sector: el personal no cuenta con la preparación que garantice la prestación de un servicio de calidad, los empresarios no tienen formación en el rubro, la inversión en el mejoramiento del equipamiento y la infraestructura es bastante limitada, y las instituciones responsables de la supervisión no llevan a cabo una labor eficiente.

Así en Chimbote y Nuevo Chimbote, en lo que respecta al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión administrativa, tenemos un cumplimiento del 41,0% de los estándares en promedio, situación que refleja una débil dirección de las empresas que pone en riesgo la competitividad y permanencia del restaurante en el mercado.

En el cumplimiento de estándares de equipamiento e infraestructura, tenemos que en promedio cumplen con el 69,0% de los estándares derivados de las buenas prácticas. En la gestión del servicio, en promedio cumplen con el 60,0% de los estándares. En estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión medioambiental, en promedio cumplen con el 46,0%. Con respecto las buenas prácticas en la gestión sociocultural en promedio con el 31,0% de los estándares en la gestión sociocultural. Con relación a los estándares derivados de las buenas prácticas en los restaurantes de Chimbote y Nuevo Chimbote, en promedio cumplen con el 55,0% de los estándares derivados de las buenas prácticas. Este

análisis, nos permite concluir que el servicio brindado por los restaurantes de Chimbote y Nuevo Chimbote no es de calidad.

Carrillo (2016) en su tesis titulada: **"Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro restaurantes, del distrito de Surquillo cercado, provincia y departamento de Lima, periodo 2014-2015",** menciona que: El financiamiento de la MYPE es un problema en nuestro país que se ha ido superando gracias a los microcréditos otorgados por las entidades especializadas en este tema, sin embargo aún existe mucha informalidad al respecto. Se calcula que sólo el 20% de estas unidades productivas en nuestro país puede acceder a un financiamiento formal (Torres, 2011). Según el vicepresidente de Estrategias de Desarrollo y Políticas Públicas de la Corporación Andina de Fomento (CAF), Leonardo Villar, sostuvo que "…el 60% de las PYME que no accede a una fuente de financiamiento formal acuden a los informales, ya sean prestamistas conocidos, usureros o los propios familiares, pagando tasas de intereses muy elevadas…". Otro de los temas a tratar en esta tesis es la rentabilidad de MYPE, según Nalda (2012), la rentabilidad de las MYPES puede situarse entre el 30 y 50 por ciento anual, aunque en algunos sectores puede alcanzar entre 200 y 400 por ciento, esto depende del tipo de bien y la demanda de éste. En cuanto a la capacitación, ésta muchas veces no es la adecuada o simplemente no se da, es por ello que las capacidades de los trabajadores no se desarrollan.

En el distrito de Surquillo encontramos muchos restaurantes que se clasifican según el tipo de comida, así tenemos cevicherías, restaurantes de comida criolla, pollerías y restaurantes de comida china o famosos "chifas". La presente tesis trata sobre el financiamiento, capacitación y rentabilidad de los restaurantes en el distrito de Surquillo.

Sobre el perfil de los empresarios. La mayoría de los emprendedores tienen entre 41 a 50 años de edad, es casado y es de género masculino, tienen educación Técnica y es dueño de la empresa.

Sobre las características de las MYPES. La mayoría de las MYPES tienen entre 1 a 5 años de permanencia en el mercado y tienen entre 6 a 10 trabajadores. La totalidad de las MYPES tienen RUC, licencia de funcionamiento. La mayoría es Persona Jurídica y se encuentra en el Régimen Especial de Renta.

Sobre las características del financiamiento de las MYPES. La mayoría de las MYPES ha recibido financiamiento, el cual ha provenido de fuentes de financiamiento bancario y ha invertido el financiamiento en mejoramiento del local, y el financiamiento obtenido fue entre S/. 5001 a S/. 10000 nuevos soles. La mayoría de las MYPES pagó el préstamo en 24 meses, tuvo inconvenientes a la hora de solicitar el crédito y gran parte de ellos tuvo como inconveniente estar en una central de riesgo.

Sobre las características de la capacitación de las MYPES. La mayoría de las MYPES ha recibido capacitación después de recibir el financiamiento. La totalidad de las MYPES ha capacitado a su personal en cursos de Servicio de Atención al cliente, Técnicas de ventas y Buenas

Prácticas de Manipuleo, y consideran que la capacitación es una inversión.

Sobre las características de la rentabilidad de las MYPES. La totalidad percibe que han mejorado su rentabilidad después del financiamiento obtenido y además perciben que sus negocios son rentables.

En conclusión, el financiamiento y la capacitación han sido aspectos importantes en los restaurantes del distrito de Surquillo Cercado, los empresarios han percibido que el financiamiento ha mejorado su rentabilidad y la capacitación ha sido una inversión que han realizado y que ha permitido alcanzar dicha rentabilidad. Es por ello que perciben que sus empresas son rentables.

Luna (2016) en su investigación titulada: “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – Rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote. 2013” menciona que “Los pequeños negocios son considerados como la fuente impulsora del crecimiento económico de un país así como uno de los impulsores en la generación de empleo y reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo porque demanda mayor mano de obra”.

En el distrito de Nuevo Chimbote, donde se desarrolló la presente investigación se enfocó en las Mypes dedicadas al servicio rubro restaurantes, las cuales se encontró un auge y crecimiento positivo de empresarios incursionando en este tipo de negocios donde se encuentran

en constante competitividad por captar la mayor demanda de clientes. Esto ha conllevado que los empresarios planten diversas mejoras que con el transcurrir del tiempo se pudo notar que las medidas correctivas que adoptaron los empresarios carecen de toda una gestión administrativa y operativa y que en algunos casos los han llevado al fracaso de sus Mypes.

La mayoría absoluta (69,6%) de las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas, la mayoría absoluta (65,2%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría absoluta (65,2%) mantienen a sus trabajadores en condición informal.

La totalidad de empresarios del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, pero la mayoría (60,9%) aplican una gestión administrativa lo cual la mayoría absoluta (56,5%) los ha llevado adoptar una técnica de mejora continua, la mayoría absoluta (78,3%) realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (39,1%) tienen prioridad el precio ante sus proveedores.

Rodríguez y Ramírez (2017) en su investigación titulada: **"Preferencia del consumo de la gastronomía oriental en el distrito de San Juan Bautista 2014"** hacen referencia que: Los establecimientos de expendio de comida chifa en el distrito de San Juan, son relativamente nuevos; si entendemos como nuevo, a edificaciones construidas para este fin, que se localizan en zonas recientemente habilitadas al tránsito como es la Av. Participación y que, de forma circundante incluye público consumidor de estratos socioeconómicos C y D, a diferencia de un sector

ya establecido en la Av. Quiñones, que presenta estratos A, B y C. Si bien es cierto, se presenta públicos consumidores con características diferentes de clientes. El común denominador a todos los restaurantes, es que tienen que estar preparados para la competencia en el mediano plazo, tratando de brindar calidad en el servicio y fidelizando a sus consumidores. Por lo tanto, lo importante son los clientes, si estos no están satisfechos, no adquirirán el servicio.

La calidad de la comida chifa en el distrito de San Juan Bautista, es considerada en términos de satisfacción como un producto calificado como de calidad regular, cuyo determinante es el precio, por el cual están dispuestos a pagar los clientes. En cuanto al servicio que brindan, los comensales también determinan que es de calidad regular; la insatisfacción tiene como base en mejoras sustanciales en cuanto a la imagen del servicio.

Se concluye que existe demanda de expendio de comida de manera organizada a través de restaurantes. En cuanto a las facilidades para consumos con tarjetas de crédito; se advierte deficiencias por no contar con el servicio.

Entre las características de más satisfacción, expresadas por los comensales, se encuentra la ubicación de los restaurantes chifa, que le es adecuada al comensal, para su necesidad de alimentación conjuntamente con su tránsito y esparcimiento. En el extremo opuesto, la característica del servicio de restaurantes de mayor insatisfacción, está referida a las deficiencias de los controles sanitarios, que se observan por parte de los comensales en cuanto a la higiene, también se encontró

insatisfacción en referencia al precio del producto y la imagen del personal.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Planteamiento teórico

Jara (2014), en su título de "**Factores de competitividad de la PYMES del sector restaurantes en Bogotá, localidad La Candelaria",** explica: Las Pymes, especialmente las del sector de restaurantes, necesitan adaptarse a los requerimientos de competitividad a nivel mundial. El gobierno desempeña un gran papel en este proceso al crear leyes, normas y programas de soporte que impulsen los diferentes sectores a la innovación y a la creación de empresas. Por ende, "la premisa según la cual más competencia en el mercado nacional conduce a una mayor capacidad para competir en una economía más abierta sugiere que la política de defensa de la competencia sea utilizada como instrumento de mejora de la competitividad"

"Desde la literatura se conoce que los restaurantes enfocaron sus inversiones en Tecnologías de Información, con el objetivo principal de bajar costos a través de la automatización de las funciones de atrás o BackOffice, tales como manejo de nómina, contabilidad y sistemas de inventario. Utilizan los sistemas de puntos de venta (POS), los cuales facilitaron sustancialmente el trabajo de los meseros y los administradores pudieron fácilmente llevar a cabo actividades tales como cambiar precios, cambiar el menú y monitorear ventas" (Biolos, 1996).

Una PYME innovadora y competitiva puede diseñar distintas versiones de un producto, proponer distintos precios y combinar ambas estrategias en función del tamaño y la ubicación de sus clientes en el mercado (Vargas y Castillo, 2008). Las pequeñas empresas que en la actualidad se destacan por tener un crecimiento saludable, serían las que desarrollan la habilidad de gestionar el conocimiento, impulsar la innovación, fortalecer las capacidades de sus trabajadores y atraer empleados más creativos y comprometidos.

Lideran o apoyan a movimientos de asociatividad, agremiación y reunión entre sus pares bajo el criterio de que la eficiencia individual en el estrato de la pequeña empresa es mucho menor que el nivel de eficiencia y productividad colectivo, el cual implica la capacidad de complementar esfuerzos en beneficio de todos y ganar poder de negociación para mejorar sus costos, fijar sus precios y emprender nuevos rumbos e iniciativas de absorción de tecnologías (Vargas y Castillo, 2008).

El (10%) de administradores, consideró ser innovador en el manejo de los precios bajos. El (20%) consideró que la variedad de los platos es una estrategia de innovación. Un (20%) mencionó que usan algún tipo de sistema computarizado de gestión que optimiza y facilita de manera significativa el manejo del negocio. Otro (20%) usa el Internet para manejar cotizaciones, realizar consultas y otros tipos de usos. El (20%) mencionó que tiene problemas con su recurso humano puesto que la falta de capacitación a la hora de atender a la clientela afecta la competitividad, derivando en que los comensales terminen consumiendo los productos de la competencia directa. El (10%), mencionó que la falta de tecnología y

equipamiento incide negativamente en su productividad disminuyendo la capacidad de la cocina para preparar más y mejores alimentos, situación que influye perjudicialmente en la producción de mayor cantidad de comida que sería vendida posteriormente a la clientela.

García y Paredes (2014), en su título de "**Estrategias Financieras Empresariales**", exponen: En 1980, Michael E. Porter, profesor de la Harvard Business School, publicó su libro Competitive Strategy que marcó en su momento un hito en la conceptualización y práctica en el análisis de las industrias y de los competidores. Porter describió la estrategia competitiva, como las acciones ofensivas o defensivas de una empresa para crear una posición defendible dentro de una industria, acciones que eran la respuesta a las cinco fuerzas competitivas que el autor indicó como determinantes de la naturaleza y el grado de competencia que rodeaba a una empresa y que, como resultado, buscaba obtener un importante rendimiento sobre la inversión.

Para poder definir qué es una estrategia, debe establecerse primero la relación conceptual entre objetivos y estrategias que señalan que los objetivos indican hacia dónde dirigirse, mientras las estrategias establecen cómo se alcanzó el objetivo deseado. Integrando, los objetivos definen el qué y el cuándo, mientras que las estrategias identifican el cómo. La estrategia implica:

- El proceso de planificación de recursos y acciones que habrán de utilizarse y ejecutarse en el futuro.
- El plan que habrá de desglosarse en una serie de acciones concretas y precisas en la práctica.

- El propósito: el fin último de toda estrategia es el de ganar.

Porter identificó tres estrategias genéricas que podían usarse individualmente o en conjunto, para crear a largo plazo esa posición defendible que sobrepasara el desempeño de los competidores en una industria. Esas tres estrategias genéricas fueron:

- El liderazgo en costos totales bajos
- La diferenciación
- El enfoque

El liderazgo en costos totales bajos. Ésta fue una estrategia muy popular en la década de 1970-79, debido al concepto muy arraigado de la curva de experiencia. Mantener el costo más bajo frente a los competidores y lograr un volumen alto de ventas era el tema central de la estrategia. Por tanto, la calidad, el servicio, la reducción de costos mediante una mayor experiencia, la construcción eficiente de economías de escala, el rígido control de costos y, muy en particular, de los costos variables, eran materia de escrutinio férreo y constante. Los clientes de rendimiento marginal se evitaban y se buscaba la minimización de costos en las áreas de investigación y desarrollo, fuerza de ventas, publicidad, personal y en general en cada área de la operación de la empresa.

La diferenciación. Una segunda estrategia era la de crearle al producto o servicio algo que fuera percibido en toda la industria como único. La diferenciación se consideraba como la barrera protectora contra la competencia debido a la lealtad de marca, la que como resultante

debería producir una menor sensibilidad al precio. Diferenciarse significaba sacrificar participación de mercado e involucrarse en actividades como investigación, diseño del producto, materiales de alta calidad o incrementar el servicio al cliente.

El Enfoque. La tercera estrategia, consistía en concentrarse en un grupo específico de clientes, en un segmento de la línea de productos o en un mercado geográfico. La estrategia se basaba en la premisa de que la empresa estaba en condiciones de servir a un objetivo estratégico más reducido en forma más eficiente que los competidores de amplia cobertura.

Como resultado, la empresa se diferenciaba al atender mejor las necesidades de un mercado-meta específico, o reduciendo costos sirviendo a ese mercado, o ambas cosas. The Martin-Brower Co., uno de los grandes distribuidores de alimentos en Estados Unidos, fue un ejemplo en la adopción de la estrategia de enfoque cuando en su época, limitó su servicio sólo a las ocho principales cadenas de restaurantes de comida rápida (en la actualidad sólo le distribuye a McDonald´s).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

MYPES - Micro y Pequeña Empresa. Según el Art. 4° del D.S. 007-2008-TR, MYPE es la sigla de Micro y Pequeña Empresa, que es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la

legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

En el comercio y administración tienen las siguientes características:

- Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.
- Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.
- Tienen escasa especialización. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.
- Su actividad no es intensiva en capital pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o estable.
- Disponen de limitados recursos financieros.
- Tienen un acceso reducido a la tecnología.
- Generalmente no separan las finanzas del hogar y de los negocios.
- Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

Chifa

La herencia culinaria de la que goza el Perú, es una amalgama histórica que trae como resultado el que se convierta en primer destino gastronómico del mundo, gracias a la variedad que deviene de diversidad geográfica, y cultural que como legado hoy tiene el país (Rodríguez y Ramírez, 2017).

El término chifa, (Hildebrandt, 2011), “se documenta en el Perú desde principios del siglo XX, designa la comida de origen chino, y el establecimiento donde se vende o consume. La hipótesis más difundida sobre el origen de chifa la tiene por adaptación de la expresión chi-fan”.

La comida chifa (Rodríguez, 2005) chifa “a la hora de refrigerio, los peruanos entendían a duras penas que los asiáticos iban a “chifar”. En Chino “chi” significa comer y “fan” arroz. “De allí surge la famosa palabra, que ha hecho del chifa una versión peruana de la generosa gastronomía peruana” es decir, no sólo se trata de la fusión de culturas a través de la necesidad de alimentarse, y los ingredientes, y la comida en sí, si no que la transculturización dio como resultado una especial orientación de la gastronomía peruana con acervo oriental.

Situación económica y financiera de una empresa

Independientemente de la misión, objetivos estratégicos y metas de una empresa, el principal objetivo financiero es maximizar el valor de la misma para los propietarios, quienes en última instancia asumen el riesgo de perder su inversión. A pesar de no ser considerado como el estamento inspirador de las grandes decisiones de las empresas, el objetivo financiero constituye la vertiente directriz a la que el resto de los objetivos funcionales deben discurrir para la supervivencia, crecimiento, y obtención del mayor valor del mercado de la firma (Sala, 2016).

La situación económica. Es la expresión más aproximada del buen funcionamiento de una empresa. El mayor valor se obtiene de los flujos de caja futuros que la empresa espera generar: el mejor saldo

positivo entre las entradas y salidas de efectivo proyectadas, y descontadas al valor de hoy. La situación económica también es el resultado de la gestión comercial, operativa y administrativa, que finalmente se traduce en la utilidad operativa. Además, se dice que una empresa goza de una buena situación económica cuando tiene la capacidad de producir y mantener beneficios en un determinado plazo. Perseverar en buenos resultados es el objetivo básico de la gestión por excelencia.

La situación financiera. Entendemos como una situación financiera saludable cuando la empresa puede atender oportunamente sus compromisos de pago, ya que la situación financiera está vinculada a las condiciones de liquidez. Ambas situaciones están estrechamente relacionadas -la económica y financiera-, y lo deseable es que la empresa se encuentre con escenarios positivos en ambos lados. Rentable y solvente = propietarios y acreedores contentos.

Gestión empresarial

Para el Instituto de Investigación El Pacífico (2004), la gestión empresarial es administrar y proporcionar servicios para el cumplimiento de las metas y objetivos, proveer información para la toma de decisiones, realizar el seguimiento y control de la recaudación de los ingresos, del manejo de las cuentas por cobrar, de las existencias, etc. Dentro de la gestión se incluye la planeación, organización, dirección y control. La planeación, se aplica para aclarar, ampliar y determinar los objetivos y los cursos de acción que deban tomarse; para la previsión; establecer

condiciones y suposiciones; seleccionar e indicar las áreas para el logro de los objetivos; establecer un plan de logros; establecer políticas, procedimientos, estándares y métodos de logros; anticipar los problemas futuros posibles; modificar los planes a la luz de los resultados del control. La organización, se aplica para distribuir el trabajo entre el grupo y para establecer y reconocer las relaciones y autoridad necesarias; subdividir el trabajo en tareas operativas; disponer las tareas operativas de grupo en puestos operativos; reunir las posiciones operativas entre unidades relacionadas y administrables; definir los requisitos del puesto de trabajo; seleccionar y colocar al elemento humano en puesto adecuado; delegar la debida autoridad en cada miembro de la gestión; proporcionar instalaciones y otros recursos al personal; revisar la organización a la luz de los resultados del control (Ibarra, s.f).

Desarrollo de las MYPES

Se entiende por desarrollo cuando las micro y pequeñas empresas dispongan de mecanismos de facilitación y promoción de acceso a los mercados: la asociatividad empresarial, las compras estatales, la comercialización, la promoción de exportaciones y la información sobre este tipo de empresas; todo lo cual puede encaminarse positivamente con una adecuada dirección y gestión empresarial que lleve a cabo la planeación de las actividades y recursos, establezca una organización estructural y funcional que permita las actividades del giro empresarial; se tomen las decisiones más adecuadas; se coordinen todos los elementos y controlen los recursos en forma continuada (Ibarra, s.f).

Para alcanzar desarrollo empresarial, además de una adecuada gestión tiene que considerarse al control como parte del proceso de gestión efectiva, el control es la evaluación y corrección de las actividades de los subordinados para asegurarse de que lo que se realiza se ajusta a los planes. De ese modo se mide el desempeño en relación con las metas y proyectos, se muestra donde existen desviaciones negativas y al poner en movimiento las acciones necesarias para corregir tales desviaciones, se contribuye a asegurar el cumplimiento de los planes (Ibarra, s.f).

Carta Menú

EcuRed (s.f) señala que: La carta del restaurante es uno de los instrumentos más importantes dentro del negocio gastronómico o (carta de precio): el menú es el órgano de comunicación entre el restaurante y el cliente y por lo tanto debe promover un encuentro entre las preferencias o gustos del cliente y la oferta del local.

La carta menú, no sólo constituye una tarjeta de bienvenida y presentación para el cliente sino que además supone un instrumento de comunicación entre aquél y el establecimiento. La carta informa de la comida, bebida y otros servicios ofrecidos por el restaurante, facilita la elección del cliente y ello lo hace presentando diversas opciones equilibradas y atractivas que motivan la decisión del comensal.

En la planificación de la carta deben considerarse los siguientes puntos

- La categoría del establecimiento: la calidad de las materias primas, la elaboración de los platos y el servicio empleado, estarán condicionados por la categoría del restaurante.
- La ubicación del establecimiento: si es de costa o de interior; si se halla en una ciudad o ubicado junto a una vía de comunicación.
- El tipo de clientela: nacionalidad, edad, preferencias, hábitos alimentarios.
- Ante todo, la carta debe ser original y creativa.
- El nombre de cada plato corresponde a una receta auténtica.
- Su denominación no debe confundir al comensal.
- El precio de venta: el cual se fijará en función de los costes, de la competencia, del mercado o de la demanda.

Según Kueppers (2017), La fórmula para calcular los costes de la carta es simple: compras netas de alimentos divididas por ventas netas (medios netos después del cambio en el inventario). La regla de la hostelería es clara: mantener el gasto en materia prima entre el 25-30% del total del plato.

Las claves para controlar los costes en un restaurante son:

- Realizar un inventario de forma regular para controlar el consumo de las materias primas y sus costes.
- Resulta muy útil mantener un registro de todos los desechos y desperdicios generados en el restaurante.
- Se utiliza un método de asignación para cada plato de los gastos de renta, luz, agua, remuneraciones y otros.

Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson, pensado para variables cuantitativas (escala mínima de intervalo), es un índice que mide el grado de co-variación entre distintas variables relacionadas linealmente. Adviértase que decimos "variables relacionadas linealmente". Esto significa que puede haber variables fuertemente relacionadas, pero no de forma lineal, en cuyo caso no proceder a aplicarse la correlación de Pearson. Por ejemplo, la relación entre la ansiedad y el rendimiento tiene forma de U invertida; igualmente, si relacionamos población y tiempo la relación será de forma exponencial. En estos casos (y en otros muchos) no es conveniente utilizar la correlación de Pearson. Insistimos en este punto, que parece olvidarse con cierta frecuencia. Para interpretar el coeficiente de correlación utilizamos la siguiente escala:

1	:	Correlación positiva grande y perfecta
0.9 a 0.99	:	Correlación positiva muy alta
0.7 a 0.89	:	Correlación positiva alta
0.4 a 0.69	:	Correlación positiva moderada
0.2 a 0.39	:	Correlación positiva baja
0.01 a 0.19	:	Correlación positiva muy baja
0	:	Correlación nula
-0.01 a -0.19	:	Correlación negativa muy baja
-0.2 a -0.39	:	Correlación negativa baja
-0.4 a -0.69	:	Correlación negativa moderada
-0.7 a -0.89	:	Correlación negativa alta
-0.9 a -0.99	:	Correlación negativa muy alta
-1	:	Correlación negativa grande y perfecta

Es por esto que utilizamos esta escala para interpretar la relación entre nuestras variables, si es positiva, moderada, si hay relación y en qué porcentaje estas tienen una adecuada aplicación en nuestra localidad; también en cuanto dicha aplicación influyen en el desarrollo de los

restaurantes de comida china. Esto con el objetivo de determinar con más certeza y proximidad la relación entre nuestras variables y su influencia en el desarrollo de las Mypes.

Financiamiento crediticio

Se conoce como financiamiento o financiación el mecanismo por medio del cual se aporta dinero o se concede un crédito a una persona, empresa u organización para que esta lleve a cabo un proyecto, adquiera bienes o servicios, cubra los gastos de una actividad u obra, o cumpla sus compromisos con sus proveedores. El financiamiento es un indicador importante para el crecimiento de la economía en sí, porque al generar mayor abastecimiento o adquisición de algún inmueble ya está mejorando la calidad de un producto o servicio que brinda el que adquirió el financiamiento, en esta oportunidad queremos probar que realmente es un motor y palanca para el desarrollo de las Mypes. Este indicador lo podremos identificar en los resultados de la hipótesis tres del presente documento, y ahí observaremos la influencia y relación que tiene con respecto al desarrollo de las Mypes en la cuidad de Pucallpa.

Financiamiento propio

Es aquel que proviene de los recursos propios de la empresa como: aportación de los socios o propietarios, la creación de reservas de pasivo y de capital, es decir, todo dinero proveniente de fuentes internas del negocio sin necesidad de recurrir a fuentes externas; en este caso la mayoría de nuestros encuestados adujeron que esta era su fuente

principal así que evaluamos de acuerdo a esto la influencia del financiamiento en sí y el porcentaje que era interno o externo.

Los Ratios Financieros

Podemos definir el Análisis Financiero como el conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa. El fin fundamental del análisis financiero es poder tomar decisiones adecuadas en el ámbito de la empresa. Estas técnicas se basan principalmente en la información contenida en los estados financieros mediante ratios financieros.

Matemáticamente, un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Fundamentalmente los ratios están divididos en 4 grandes grupos:

1. **Índices de liquidez.** Evalúan la capacidad de la empresa para atender sus compromisos de corto plazo. Para esta investigación se han considerados las siguientes: Prueba ácida; Capital de trabajo; Periodo promedio de cobranza; Rotación de Caja y Bancos.

2. **Índices de Gestión o actividad.** Miden la utilización del activo y comparan la cifra de ventas con el activo total, el inmovilizado material, el activo circulante o elementos que los integren. Para esta investigación se han considerados las siguientes: Rotación de activos totales; Rotación de activo fijo; Periodo medio de pago a proveedores.

3. **Índices de Solvencia, endeudamiento o apalancamiento.** Ratios que relacionan recursos y compromisos. Estos ratios informan acerca del nivel de endeudamiento de una empresa en relación a su patrimonio neto. Para esta investigación se han considerados las siguientes: Endeudamiento del patrimonio; Endeudamiento del pasivo + patrimonio.

4. **Índices de Rentabilidad.** Miden la capacidad de la empresa para generar riqueza (rentabilidad económica y financiera). Miden el rendimiento de una empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Para esta investigación se han considerados las siguientes: Rentabilidad general; Rentabilidad del capital; Rentabilidad de las ventas.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. METODOLOGÍA

En este estudio se aplicó el Método Deductivo con utilización del contraste de Prueba de Diferencia de Medias y de Coeficiente de Correlación con un 95% de confianza. El primero, entre los resultados de las calificaciones de la implementación y equipamiento, la oferta y la demanda de los servicios, y la situación económica-financiera de estas Mypes del servicio de restaurantes de comida china. El segundo para establecer la influencia entre los indicadores del uso del financiamiento adecuado y los indicadores de desarrollo de las Mypes. Estas evaluaciones se realizaron mediante la aplicación de escala de Likert.

El análisis estuvo complementado con la utilización de las Técnicas de Estadística Descriptiva como medidas de tendencia central y de dispersión, así como con la utilización de las gráficas estadísticas.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para este estudio se ha determinado la existencia de una población de 116 establecimientos de restaurantes de comida china registrados en la SUNAT, con ubicación en los distritos de Manantay, Yarinacocha y Callería, cuyas poblaciones confluyen con la ciudad de Pucallpa.

Para determinar la muestra se aplicó la siguiente fórmula de una población conocida finita:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^{2} \cdot N \cdot p \cdot q}{i^{2}(N-1) + Z_{\alpha}^{2} \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

N = 116 : Nivel de confianza elegido (95%)

Z = 1.96 : Nivel de confianza elegido (95%)

p, q = 0.5 : Proporción esperada (50%)

i = 0.05 : Error máximo (5%)

n = 89

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de los datos se realizó mediante la aplicación de una encuesta a los propietarios de los restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa con la incorporación de aquellas con ubicación aledaña en los distritos de Manantay, Yarinacocha y Callería.

La encuesta estuvo referida a la obtención de los indicadores del desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china medido a través de la calificación de la oferta del servicio, de la implementación y equipamiento, calificación de la demanda y de su situación financiera.

El diseño del cuestionario de la encuesta correspondió a preguntas cerradas con alternativas que identificaron la calificación del grado de desarrollo de estas Mypes en los aspectos planteados como indicadores.

3.4. PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

En esta investigación, la recolección de datos se realizó mediante una encuesta, orientando a los encuestados acerca del contenido de las preguntas y lo requerido en las alternativas de respuesta. La formulación del cuestionario de la encuesta fue verificada mediante una prueba piloto en el que se mejoraron las preguntas acerca de la forma de registrar adecuadamente las respuestas.

La información acopiada en la encuesta, se ha compilado y tabulado mediante el uso de tablas de Microsoft Excel, con la aplicación de fórmulas de vínculo entre las respuestas, con las que se formularon las gráficas estadísticas, para respaldar el análisis de resultados de manera objetiva.

3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

El tratamiento de los datos para contrastar la Hipótesis General, consistió en una Prueba Correlacional para establecer la influencia entre los indicadores del uso del financiamiento y los indicadores del desarrollo de las MYPES del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa.

El tratamiento de los datos para contrastar la Hipótesis Específica 1 y 2 constituye una aplicación de la fórmula de la Prueba de Hipótesis para la Media Poblacional en la que se contrastaron los resultados de las calificaciones (según la escala de Likert) obtenidas de la muestra contra el valor mínimo aceptable del calificativo “Regular”.

El tratamiento en la Hipótesis Específica 3, se contrastó los resultados de las calificaciones (según la escala de Likert) del financiamiento y los ratios de la situación financiera de los restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

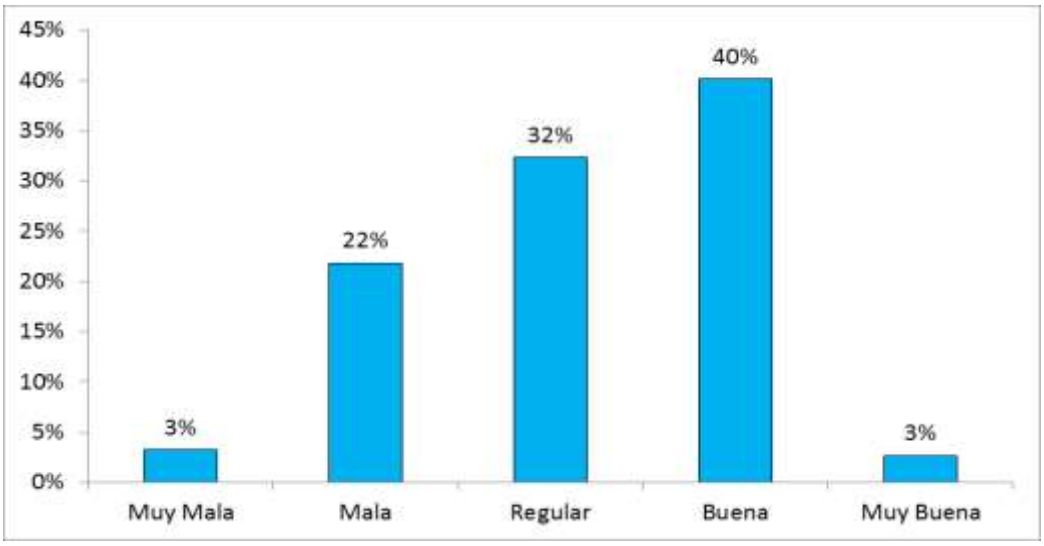
4.1. RESULTADOS

4.1.1. Desarrollo de las Mypes de servicio de restaurantes de comida china

Ante la necesidad por parte de los restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa para adecuarse a los estándares de calidad que promueve el boom de la gastronomía en el país, en el presente estudio se ha buscado caracterizar una implementación adecuada de este tipo de restaurantes analizándose las actuales condiciones financieras de estos negocios para hacer frente al financiamiento requerido. Con este propósito, en esta investigación se ha asumido como referencia del desarrollo de éstas Mypes al correspondiente desarrollo de la oferta del servicio y la respectiva implementación y equipamiento del servicio.

4.1.2. Desarrollo de la oferta del servicio

Mediante la evaluación de la oferta del servicio de los restaurantes de comida China en la ciudad de Pucallpa, se ha encontrado que las calificaciones son favorables en un 75% con 40% de calificación Buena, solo un 3% de calificación Muy Buena, encontrándose el 32% de ellas en un estado de proceso de desarrollo, mientras que un 25% son calificadas como de desarrollo malo y Muy Malo. A continuación se presenta el análisis de los indicadores:

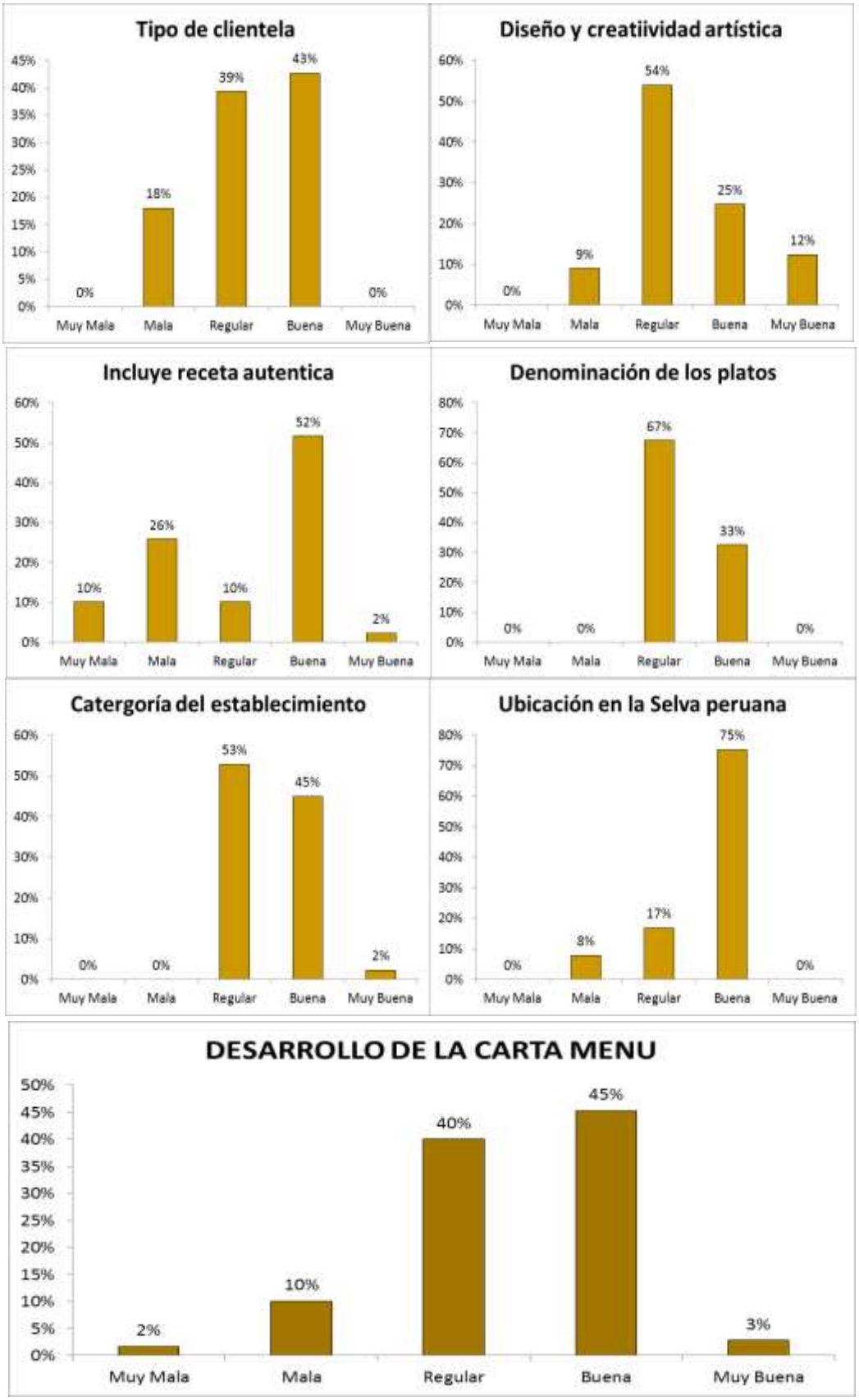


Fuente: Encuesta de esta investigación.

Figura 1. Calificación del desarrollo de la oferta de servicios de las Mypes de comida china en Pucallpa - 2017.

Desarrollo de la carta menú

El desarrollo de la carta menú, como indicador del desarrollo de la oferta del servicio de los restaurantes de comida china, ha sido analizado considerando en qué medida su formulación corresponde a la Categoría del establecimiento con 47% de aprobación de Buena y Muy Buena; 75% de aprobación con calificación Buena en la consideración de su ubicación en la selva; 43% de aprobación con calificativo Buena al tener en cuenta el tipo de clientela; 54% de aprobación con calificaciones Buena y Muy Buena por incluir recetas auténticas; 33% de aprobación con Buena en la denominación de los platos y 25% de aprobación con Buena por el diseño y creatividad artística de la carta. En general, el desarrollo de la carta menú presenta una aprobación del 88% con calificaciones de Buena en 45% y Muy Buena 3% y un 40% la califican como Regular, mientras un 12% la desaprueban con calificativos de Mala (10%) y Muy Mala (2%).

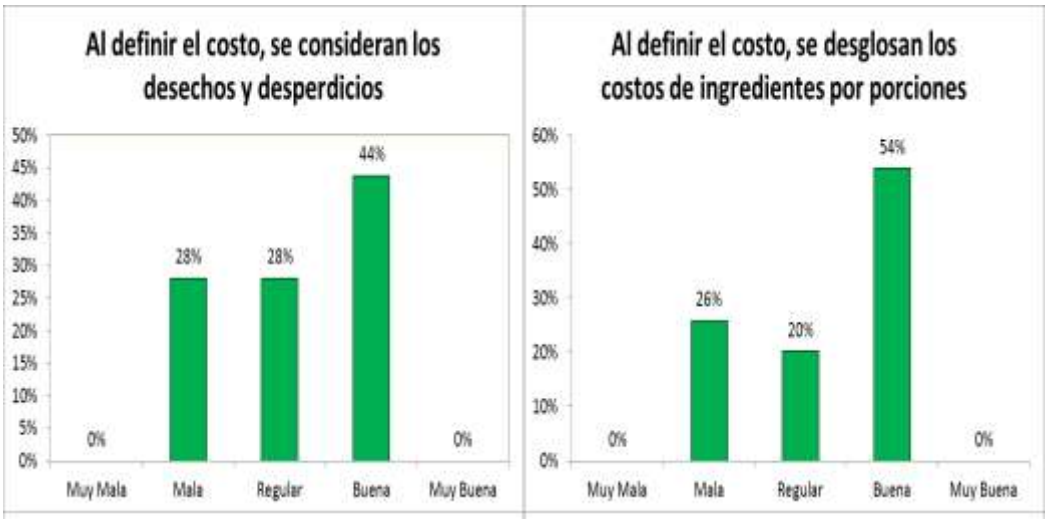


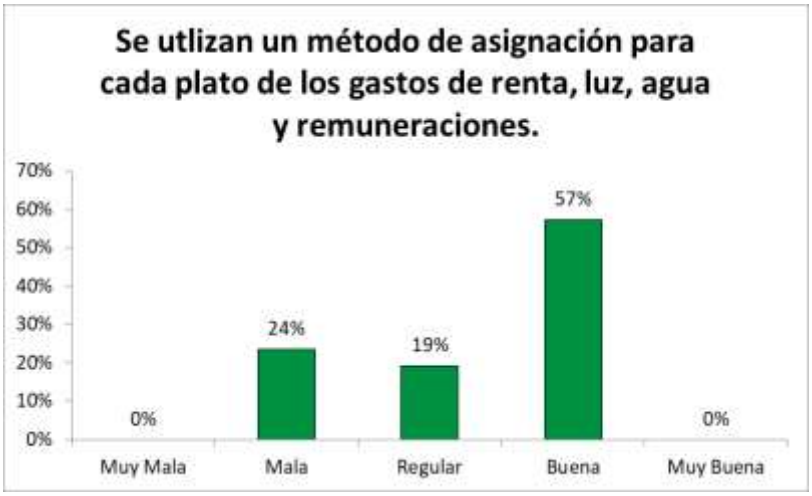
Fuente: Encuesta de esta investigación.

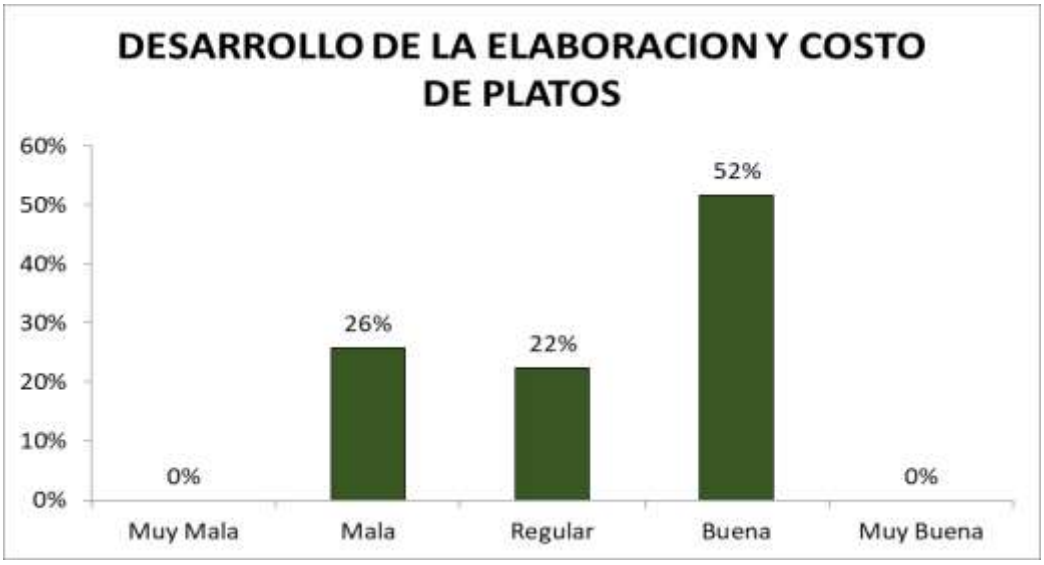
Figura 2. Calificación del desarrollo de las cartas menú en las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017.

Desarrollo de la elaboración y costo de los platos

El desarrollo de la elaboración y costo de los platos, como indicador del desarrollo de la oferta del servicio de los restaurantes de comida china, ha sido analizado considerando en qué medida corresponde a la definición del costo considerando los desechos y desperdicios con 44% de aprobación con calificativo Buena; 54% de aprobación con calificación Buena, al considerar la definición del costo desglosando los costos de los ingredientes por porciones; y 57% de aprobación con calificación Buena, por la utilización de algún método para la asignación de los gastos de renta, luz, agua y remuneraciones. En general, la calificación de aprobación de Regular y Buena por el desarrollo en la elaboración y costos de los platos ha sido de 74%, mientras que un 26% consideran un desarrollo Malo.





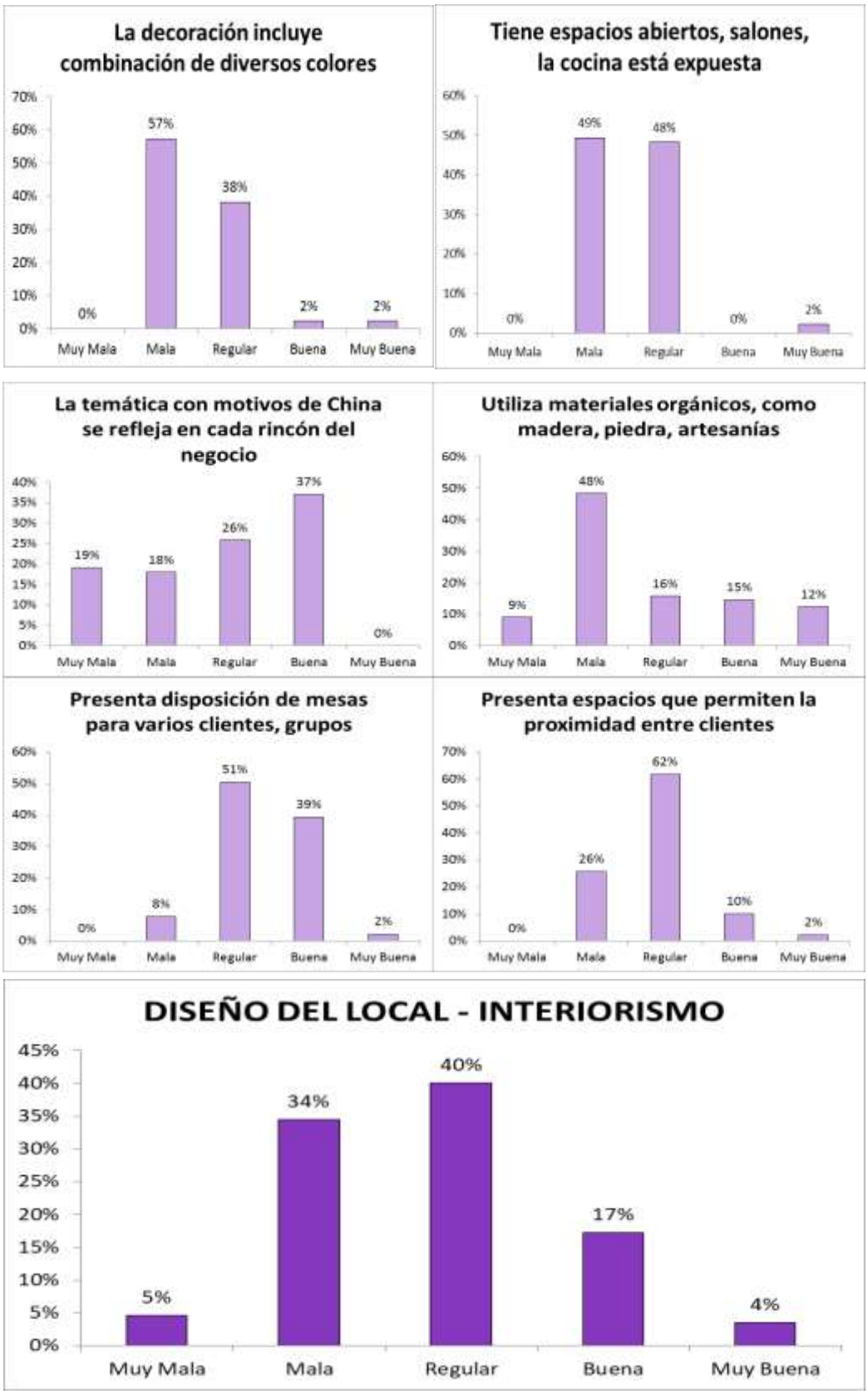


Fuente: Encuesta de esta investigación.

Figura 3. Calificación del desarrollo de la elaboración y costo de los platos en las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017.

Diseño del local. Interiorismo

El desarrollo del diseño de local considerando los interiores, como indicador del desarrollo de la oferta del servicio de los restaurantes de comida china, ha sido analizado en qué medida corresponde a la temática con motivos de China en cada rincón del negocio con 37% de aprobación con calificativo Buena, pero también un 37% la califican como Mala (18%) y Muy Mala (19%), en tanto que un 26% se encuentran en proceso de desarrollo. Al evaluar la utilización de materiales orgánicos, como maderas, piedras, artesanías, la calificación es Mala con 48% y Muy Mala con 9%, mientras que solo el 27% la califican Buena y Muy Buena. Y al evaluar si la decoración incluye combinación de diversos colores, la calificación es Mala en un 57% mientras que solo un 4% se califican como Buena y Muy Buena. La evaluación de la disposición de mesas tiene una aprobación de 41% con calificativos de Buena y Muy Buena. La evaluación de los espacios para clientes se calificó con aprobación solo con el 12%. Y los espacios abiertos se desaprobaron con 49% de calificación Mala. En general el diseño de locales presenta una aprobación de 61% y una desaprobación de 39% entre Mala y Muy Mala.



Fuente: Encuesta de esta investigación.

Figura 4. Calificación del diseño del local de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017.

4.2. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Hipótesis de investigación

"La caracterización del desarrollo de la oferta del servicio en los restaurantes de comida china es adecuada en la ciudad de Pucallpa".

Para efectuar la comprobación de esta hipótesis se establecieron los siguientes indicadores del desarrollo de la oferta de los servicios en los restaurantes de comida China:

DESARROLLO DE LA CARTA MENÚ

- Categoría del establecimiento.
- Ubicación en la Selva peruana.
- Tipo de clientela.
- Incluye receta auténtica.
- Denominación de los platos.
- Diseño y creatividad artística.

DESARROLLO DE LA ELABORACIÓN Y COSTO DE PLATOS

- Al definir el costo, se consideran los desechos y desperdicios.
- Al definir el costo, se desglosan los costos de ingredientes por porciones.
- Se utiliza un método de asignación para cada plato de los gastos de renta, luz, agua y remuneraciones.

DISEÑO DEL LOCAL - INTERIORISMO

- La temática con motivos de China en cada rincón del negocio.
- Utiliza materiales orgánicos, como madera, piedra, artesanías.
- La decoración incluye combinación de diversos colores.
- Presenta disposición de mesas para varios clientes, grupos.
- Presenta espacios que permiten la proximidad entre clientes.
- Tiene espacios abiertos, salones, la cocina está expuesta.

Estos indicadores fueron sometidos a calificación mediante puntuaciones según la escala Likert: 5 = Muy Buena; 4 = Buena; 3 = Regular; 2 = Mala; 1= Muy mala.

La calificación mínima aprobatoria para establecer la caracterización “adecuada” del servicio en los restaurantes de comida china evaluada, se ha establecido en el calificativo de 3 = Regular.

- **Planeamiento:** Contraste para la media de una población normal, con varianza poblacional conocida.

$$H_0 : \mu \geq \mu_0 \qquad H_a : \mu < \mu_0$$

Dónde:

μ : Media de calificaciones del servicio

μ_0: Calificación mínima aprobatoria Regular

H_0: La calificación del servicio es mayor o igual que el mínimo aprobatorio.

H_a: La calificación del servicio es menor que el mínimo aprobatorio.

- Nivel de significación: $\alpha = 0.05$
- Z estadística = 1.64
- Z calculada:

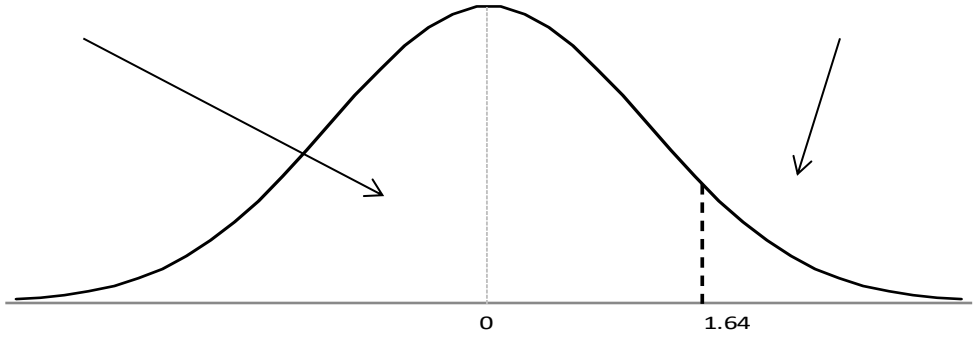
$$Zc = \frac{\mu - \mu_0}{\sigma / \sqrt{\eta}}$$

Tabla 1. Prueba de Diferencia de Medias del desarrollo de servicio de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017.

INDICADORES	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	n	$Z_{calculada}$	$Z_{estadística}$
DESARROLLO DE LA CARTA MENÚ	3.374531835	0.771312121	534	11.2209392	1.64
DESARROLLO DE LA ELABORACIÓN Y COSTO DE PLATOS	3.258426966	0.843302984	267	5.00737162	1.64
DISEÑO DEL LOCAL - INTERIORISMO	2.805243446	0.900015966	534	-5.00048924	1.64
DESARROLLO DE LA OFERTA DEL SERVICIOS	3.123595506	0.878958914	1335	5.13777092	1.64

Región crítica

$Zc < Zt : \mu < \mu_0 : H_a$ $\quad$ $Zc > Zt : \mu \geq \mu_0 : H_0$



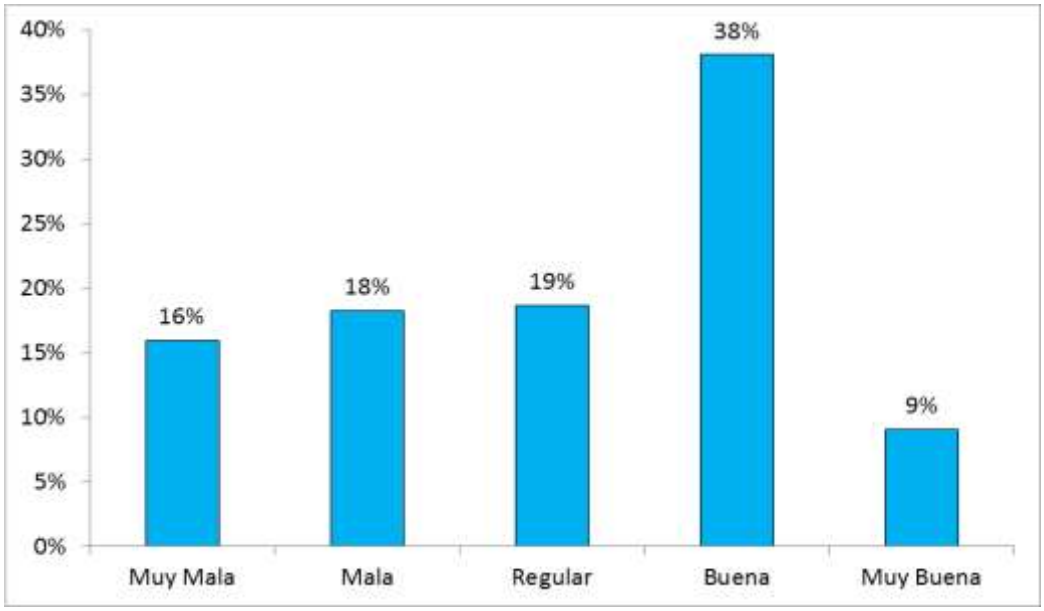
Conclusión

Se acepta la Hipótesis Nula: La calificación del servicio es mayor o igual que el mínimo aprobatorio, que como mencionamos es 3 de acuerdo a la escala de Likert. Por tanto, la caracterización del desarrollo de la oferta del servicio en los restaurantes de comida china es adecuada en la ciudad de Pucallpa.

Sin embargo en el diseño del local e interiorismo, presenta la mayor desaprobación con 39%, tanto por los escasos espacios abiertos, en la utilización de colores decorativos, así como en la temática con motivos chinos debido a que esos indicadores no se encontraron en su mayoría en los establecimientos visitados.

Implementación y equipamiento del servicio

Luego de evaluar la implementación y equipamiento del servicio de los restaurantes de comida China en la ciudad de Pucallpa, se ha encontrado que las calificaciones son favorables en 66% con 38% de calificación Buena, 9% Muy Buena y 19% Regular.



Fuente: Encuesta de esta investigación.

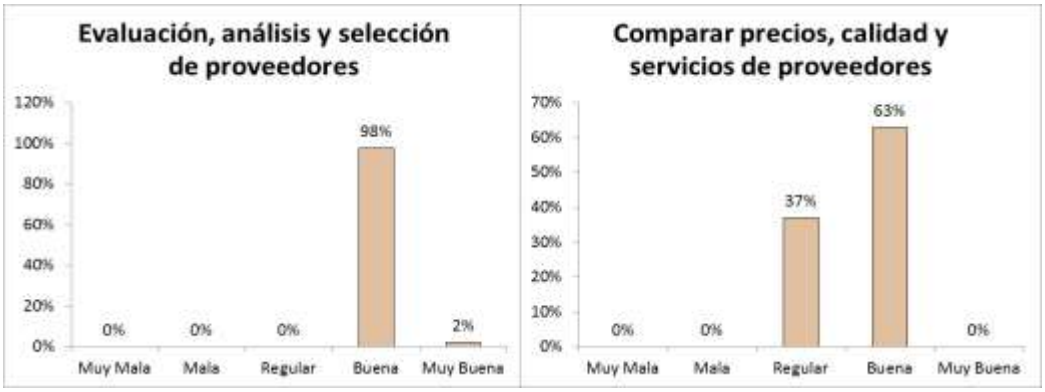
Figura 5. Calificación del desarrollo de la implementación y equipamiento del servicio de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017.

Sin embargo, un 34% de estas Mypes son calificadas como de desarrollo Malo y Muy Malo, encontrándose que el 19% de ellas se encuentran en un estado de proceso de desarrollo. A continuación se presenta el análisis de los indicadores que conducen a dichas calificaciones del desarrollo de estas Mypes.

Gestión del abastecimiento de insumos

El desarrollo de la gestión de abastecimiento de insumos, como indicador del desarrollo de la oferta del servicio de los restaurantes de comida china, ha sido analizado considerando en qué medida su análisis y selección de proveedores con un 98% de aprobación de Buena y 2% como Muy Buena. El 63% tiene aprobación con calificación Buena por su comparación de precios, calidad y los servicios de los proveedores. El 88% tiene aprobación con calificativo Buena por sus especificaciones de la forma en la que reciben los bienes. El 58% tiene aprobación con calificaciones Buena por su adecuado almacenamiento y nivel óptimo de inventarios. El 40% califican como Buena su estudio y estimación de la demanda. El 62% califica como Buena su establecimiento de los tamaños y costo de los pedidos.

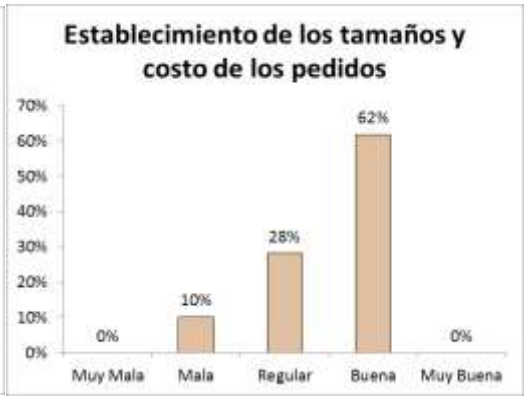
En general, el desarrollo de la gestión del abastecimiento de insumos presenta una aprobación del 68% con calificaciones Buena y un 26% se encuentran en proceso de desarrollo con el calificativo de Regular, mientras que solo un 5% la califican como Mala.

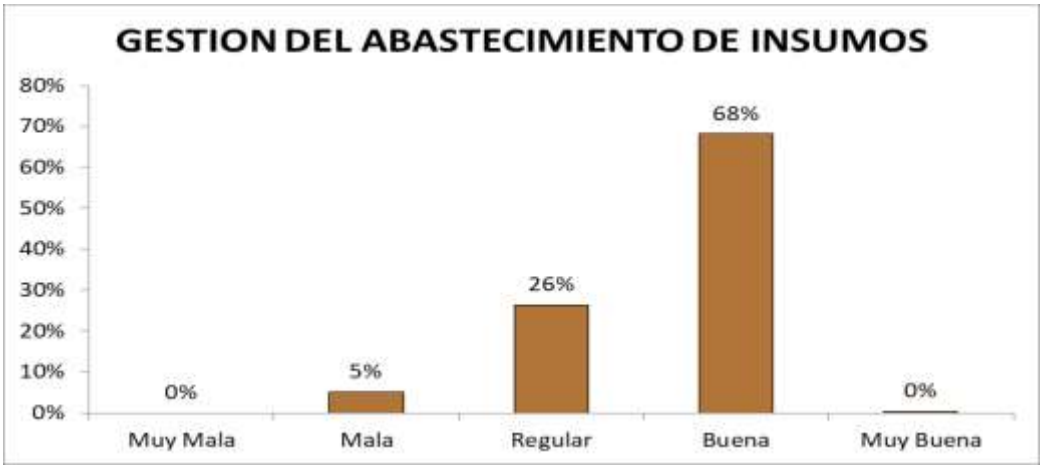












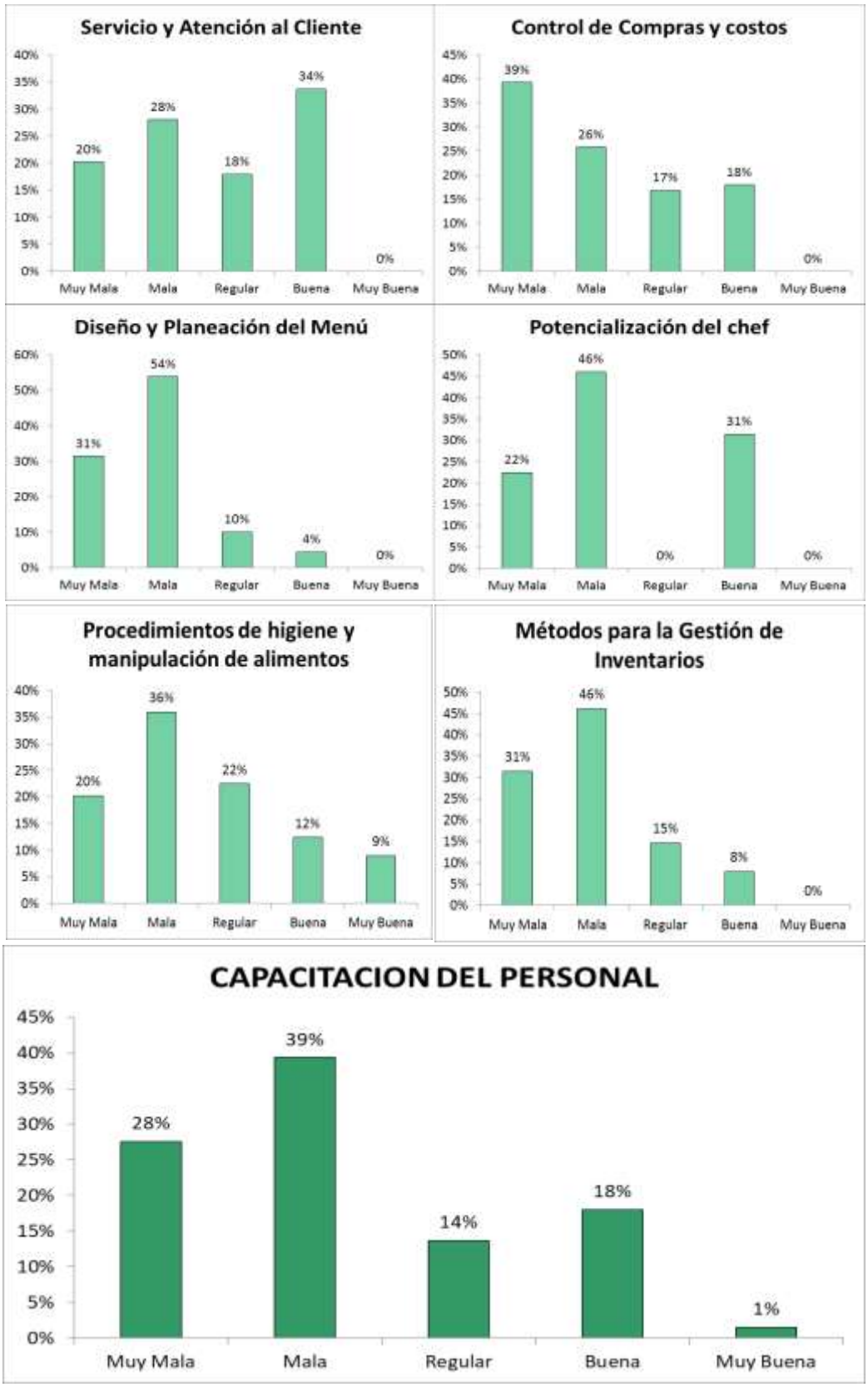
Fuente: Encuesta de esta investigación.

Figura 6. Calificación de la gestión del abastecimiento de insumos de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017.

Capacitación del personal

El desarrollo de la capacitación de personal, como indicador del desarrollo de la oferta del servicio de los restaurantes de comida china, ha sido analizado considerando el servicio de atención al cliente con un 34% de aprobación de Buena y 48% como Mala y Muy Mala. El 18% tiene aprobación con calificación Buena por su control de compras y costos mientras la desaprueban el 65% como mala y Muy Mala. El 21% tiene aprobación con calificativo Buena y Muy Buena por sus procedimientos de higiene y manipulación de alimentos, mientras que el 56% la desaprueban como Mala y Muy Mala. Solo el 4% tiene aprobación con calificaciones Buena por su diseño y planeación del menú, mientras que el 85% la desaprueban como Mala y Muy Mala. El 31% califican como Buena potencialización del chef, mientras el 68% la desaprueban como Mala y Muy Mala. Solo el 8% califica como Buena su método de gestión de inventarios, mientras que el 77% la desaprueban como Mala y Muy Mala.

En general, el desarrollo de la capacitación del personal presenta una aprobación del 19% con calificaciones Buena con 18%, Muy Buena 1% y un 14% se encuentran en proceso de desarrollo con el calificativo de Regular, mientras que el 67% la califican como Mala y Muy mala.

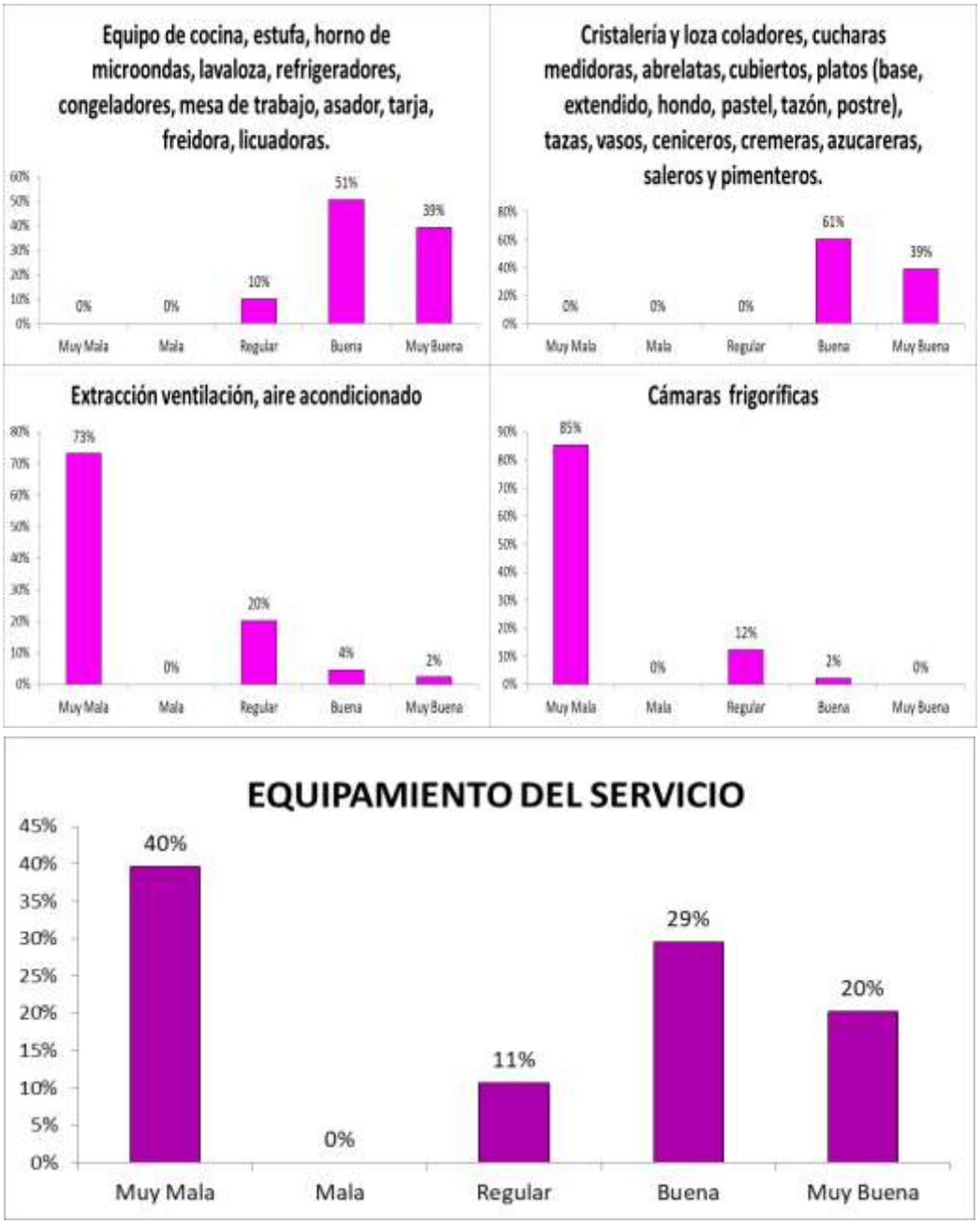


Fuente: Encuesta de esta investigación.

Figura 7. Calificación de la capacitación del personal de las Mypes de comida china en Pucallpa - 2017.

Equipamiento del servicio

El desarrollo del equipamiento del servicio, como indicador del desarrollo de la oferta del servicio de los restaurantes de comida china, ha sido analizado considerando el equipo de cocina y otros con un 90% de aprobación de Buena (51%) y Muy Buena (39%).



Fuente: Encuesta de esta investigación.

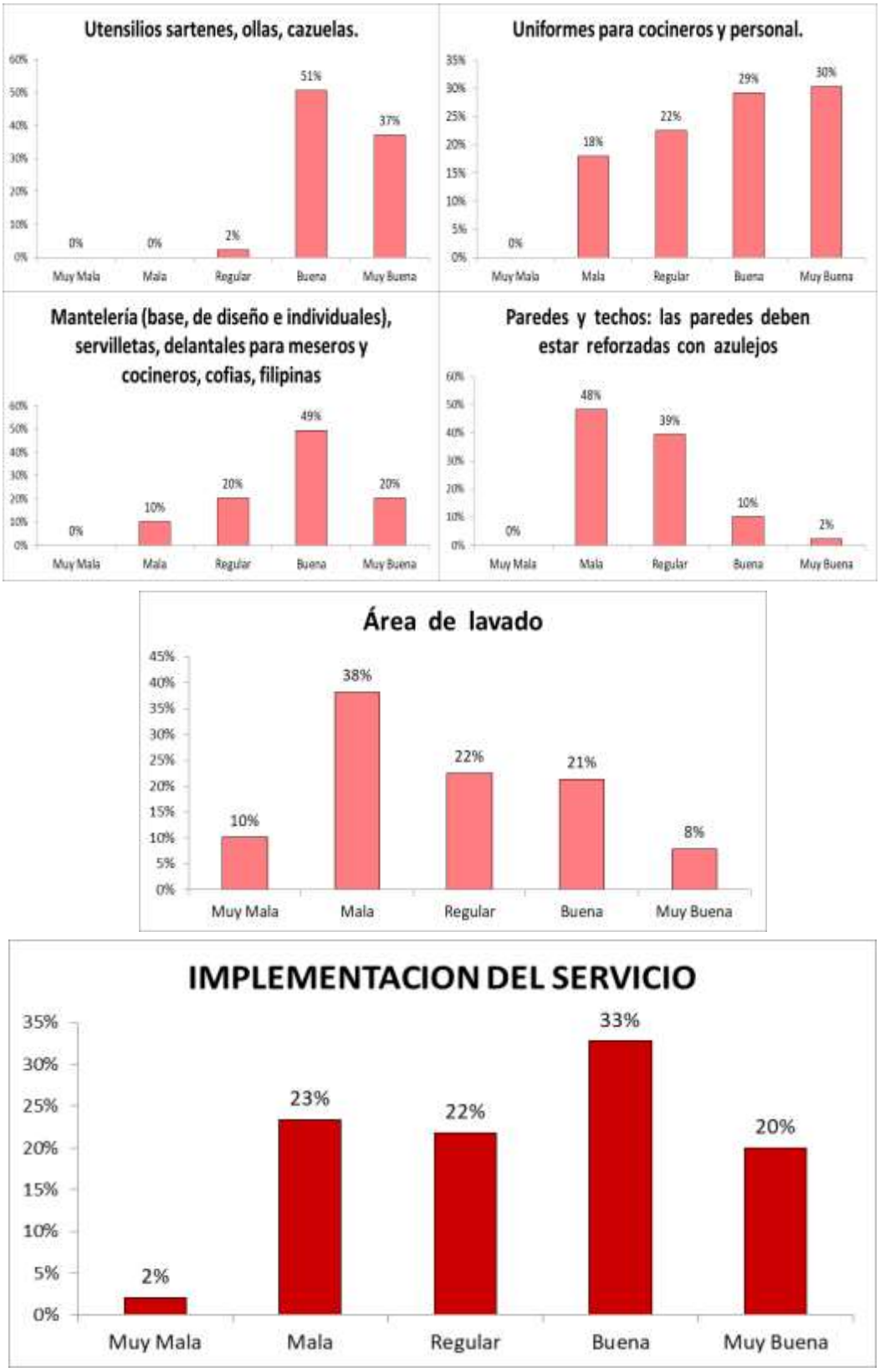
Figura 8. Calificación del equipamiento del servicio de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017.

El 100% tiene aprobación con calificación Buena (61%) y Muy Buena (39%) por su equipamiento con cristalería y otros. Mientras que el 79% tiene desaprobación de Muy Mala por su equipamiento de extracción, ventilación, aire acondicionado. Y el 85% tiene desaprobación con calificación de Muy Mala por su equipamiento de cámaras frigoríficas.

En general, el desarrollo del equipamiento del servicio presenta una aprobación del 60% con calificaciones Buena (29%), Muy Buena (20%) y un 11% se encuentran en proceso de desarrollo con el calificativo de Regular, mientras que el 40% la califican como Muy mala.

Implementación del servicio

El desarrollo de la implementación del servicio, como indicador del desarrollo de la oferta del servicio de los restaurantes de comida china, se ha sido analizado considerando la implementación con los utensilios y otros con un 88% de aprobación de Buena (51%) y Muy Buena (37%).



Fuente: Encuesta de esta investigación.

Figura 9. Calificación de la implementación del servicio de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017.

El 59% tiene aprobación con calificación Buena (29%) y Muy Buena (30%) por su implementación de uniformes. El 69% tiene aprobación de Buena y Muy Buena por su implementación de mantelería. Mientas que el 48% tiene desaprobación con calificación de Mala por su implementación de paredes y techos. Y tiene 48% de desaprobación en la implementación del área de lavado y solo 29% de aprobación.

En general, el desarrollo de la implementación del servicio presenta una aprobación del 75% con calificaciones Buena (33%) y Muy Buena (20%), un 22% se encuentran en proceso de desarrollo con el calificativo de Regular, mientras que el 25% la califican como Mala y Muy mala.

4.3. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Hipótesis de investigación:

"La caracterización situacional de la implementación y equipamiento de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china es adecuada en la ciudad de Pucallpa".

Para efectuar la comprobación de esta hipótesis se establecieron los siguientes indicadores de la implementación y equipamiento de los servicios en los restaurantes de comida China:

GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE INSUMOS

- Evaluación, análisis y selección de proveedores.
- Comparar precios, calidad y servicios de proveedores.
- Especificar la forma en la que se recibirán los bienes.
- Almacenamiento, nivel óptimo de inventarios.
- Estudio y estimación de la demanda.
- Establecimiento de los tamaños y costo de los pedidos.

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

- Servicio y Atención al Cliente
- Control de Compras y costos
- Procedimientos de higiene y manipulación de alimentos
- Diseño y Planeación del Menú
- Potencialización del chef
- Métodos para la Gestión de Inventarios

EQUIPAMIENTO DEL SERVICIO

- Equipo de cocina: estufa, horno microonda, lava loza, refrigeradores, congeladores, mesa de trabajo, asador, tarja, freidora, licuadoras.
- Cristalería y loza, coladores, cucharas medidoras, abrelatas, cubiertos, platos (base extendido, hondo, pastel, tazón, postre) tazas, vasos, ceniceros, cremeras, azucareras, saleros y pimenteros.
- Extractor de aire, ventiladores, aire acondicionado.
- Cámaras frigoríficas.

IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

- Utensilios: sartenes, ollas, cazuelas.
- Uniformes para cocineros y personal.
- Mantelería: manteles (bases de diseño e individuales), servilletas, delantales para meseros y cocineros, cofias, filipinas.
- Paredes y techos (las parees deben estar reforzadas con azulejos).
- Área de lavado.

Estos indicadores fueron sometidos a calificación mediante puntuaciones según la escala Likert: 5 = Muy Buena. 4 = Buena, 3 = Regular, 2 = Mala, 1= Muy mala. La calificación mínima aprobatoria para establecer la caracterización “adecuada” del servicio en los restaurantes de comida china evaluada, se ha establecido en el calificativo de 3 = Regular.

- **Planeamiento:** Contraste para la media de una población normal, con varianza poblacional conocida.

$$H_0: \mu \geq \mu_0 \qquad H_a: \mu < \mu_0$$

Dónde:

μ : Media de calificaciones del servicio.

μ_0 : Calificación mínima aprobatoria Regular.

H_0 : La calificación de la implementación y equipamiento del servicio es mayor o igual que el mínimo aprobatorio.

H_a : La calificación de la implementación y equipamiento del servicio es menor que el mínimo aprobatorio.

- Nivel de significación: $\alpha = 0.05$
- Z estadística = 1.64
- Z calculada:

$$Zc = \frac{\mu - \mu_0}{\sigma / \sqrt{\eta}}$$

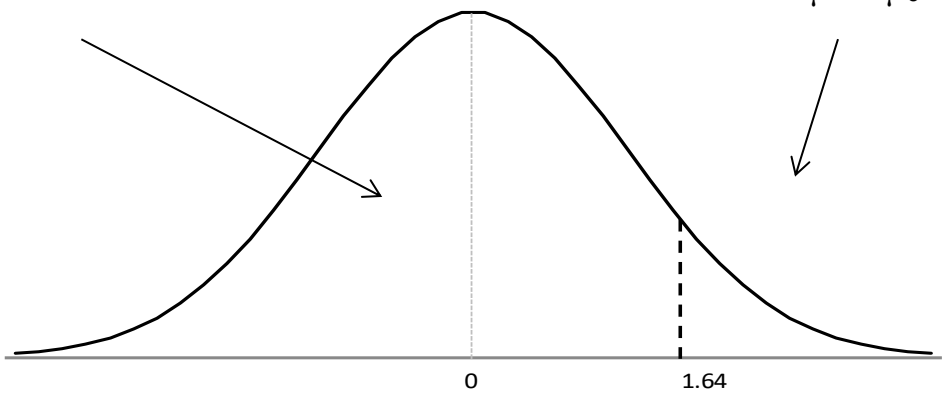
Tabla 2. Prueba de Diferencia de Medias de la implementación y equipamiento del servicio de las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017.

INDICADORES	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	n	$Z_{calculada}$	$Z_{estadística}$
GESTIÓN DEL ABASTECIIENTO DE INSUMOS	3.638576779	0.58313592	534	25.3054437	1.64
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	2.265917603	1.0942796	534	-15.5019787	1.64
EQUIPAMIENTO DEL SERVICIO	3.438202247	1.501540984	267	4.76862356	1.64
IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO	3.451834862	1.114160198	436	8.46789261	1.64
IMLEMENTACIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL SERVICIO	3.14850367	1.204028909	1771	5.19050428	1.64

Región crítica

$Zc < Zt : \mu < \mu_0 : H_a$

$Zc > Zt : \mu \geq \mu_0 : H_0$



Conclusión

Se acepta la Hipótesis Nula: La calificación de la implementación y equipamiento del servicio es mayor o igual que el mínimo aprobatorio que es 3 de acuerdo a la escala de Likert. Por tanto, la caracterización situacional de la implementación y equipamiento de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china resulta ser adecuada en la ciudad de Pucallpa.

Sin embargo, en la capacitación del personal el desarrollo no es adecuado, donde la desaprobación es del 67%, en los temas de control

de compras y costos, procedimientos de higiene, manipulación de alimentos, diseño, planeación de menú y gestión de inventarios debido a que no son implementados en la mayoría de establecimientos.

Financiamiento y situación financiera de las Mypes comida china en la ciudad de Pucallpa

Financiamiento crediticio de las Mypes de comida china

El 27% de las Mypes que operan como restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa, trabajan con financiamiento mediante las instituciones financieras.

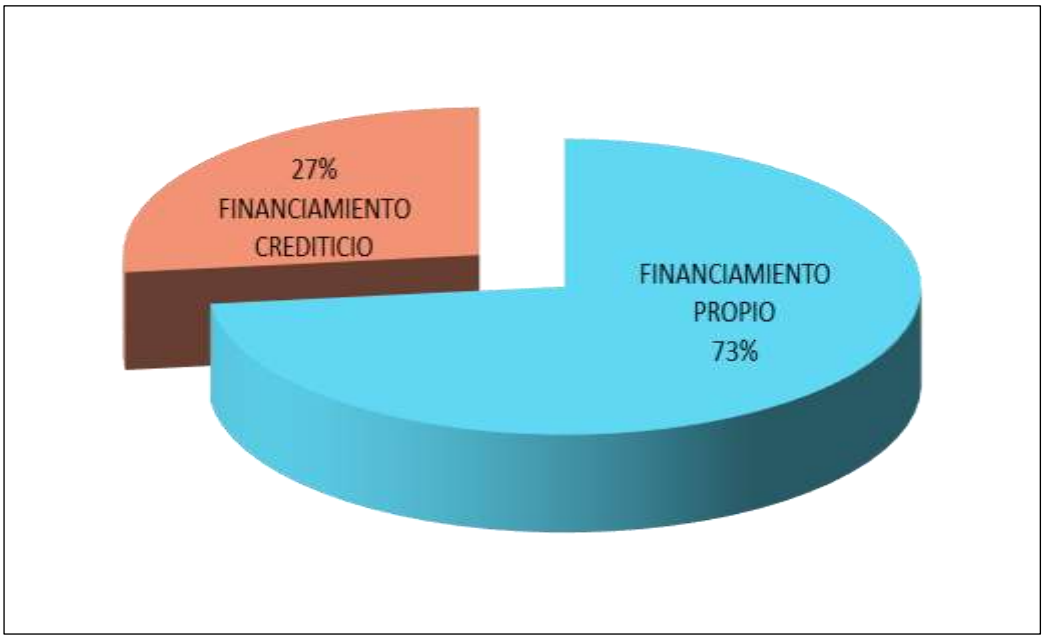
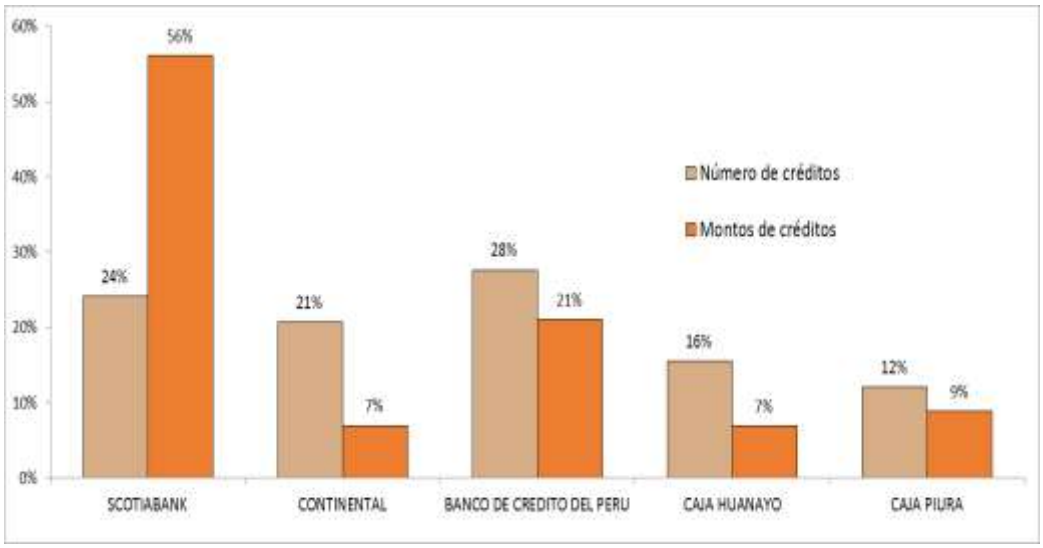
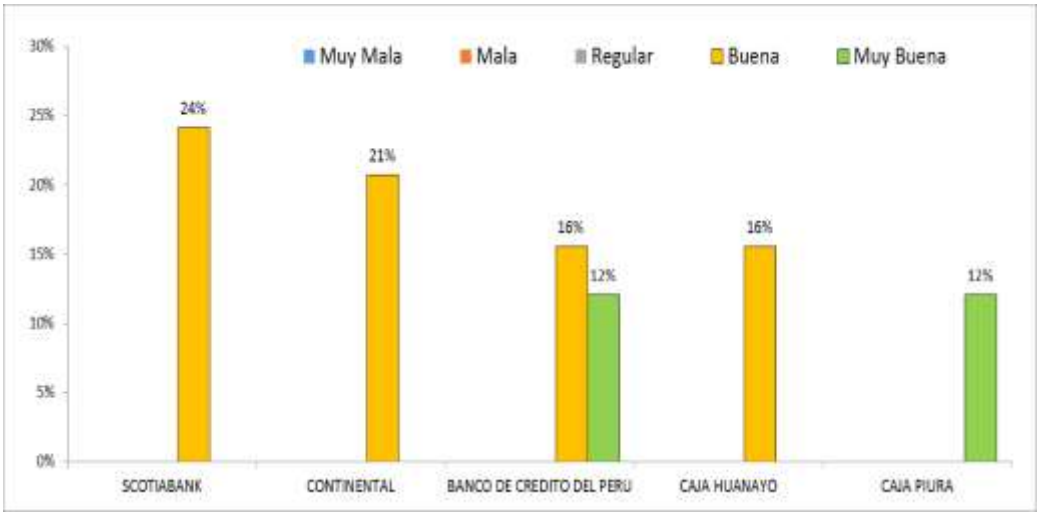


Figura 10. Financiamiento Crediticio y Propio de las Mypes de comida china en Pucallpa –2017.



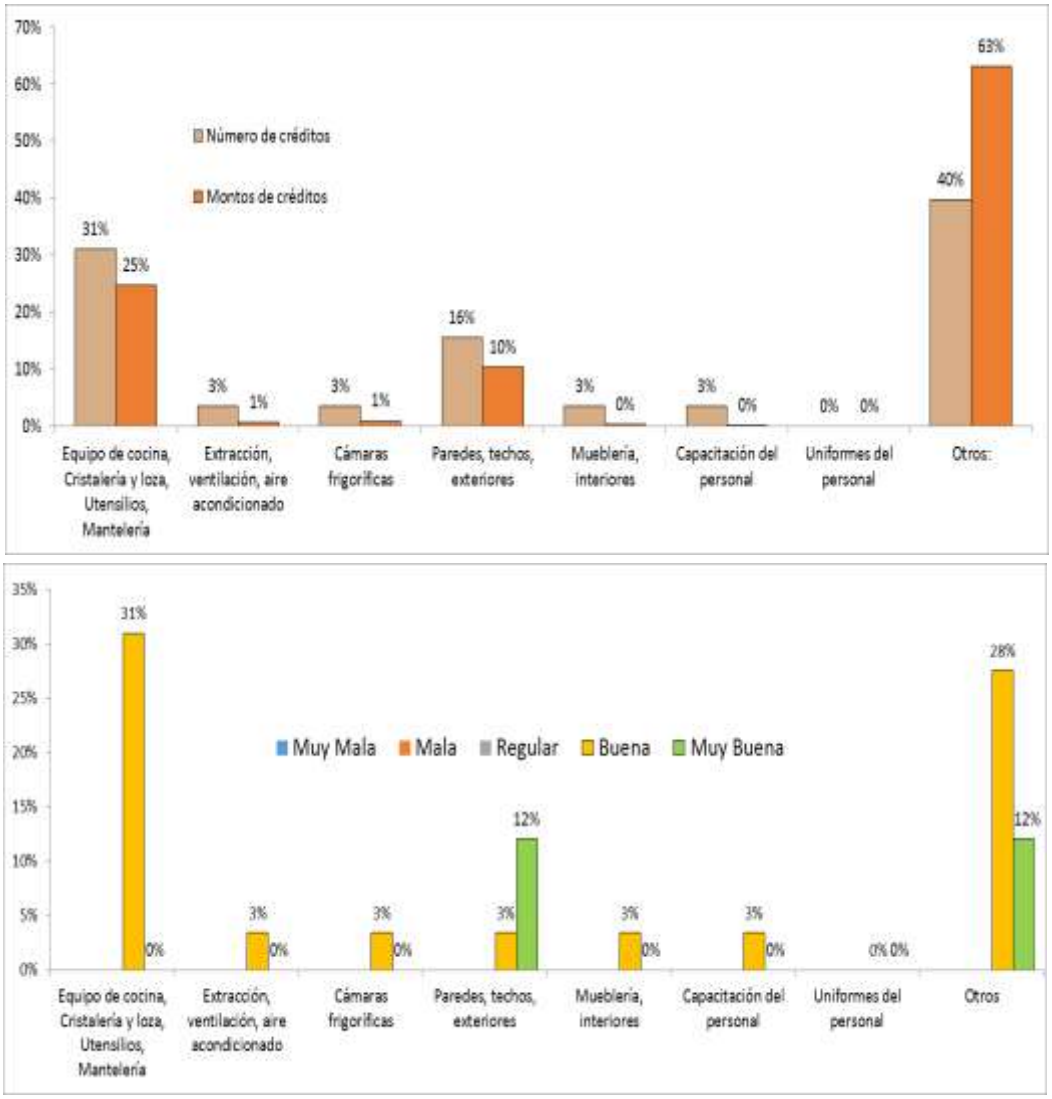


Fuente: Encuesta de esta investigación.

Figura 11. Financiamiento Crediticio de las Mypes de comida china en Pucallpa – Por instituciones financieras 2017.

Entre las instituciones financieras, los mayores números de créditos los han realizado el Banco de Crédito (28%) y Scotiabank (24%). Sin embargo los mayores montos de créditos los ha otorgado el Scotiabank con 56% seguido del Banco de Crédito con 21% del total de préstamos realizados; también participaron el Banco Continental con 7%, Caja Huancayo con 7% y Caja Piura con 9% de los montos otorgados.

Las Mypes de restaurantes de comida china en Pucallpa califica de Bueno al éxito logrado en dichas operaciones de crédito, pero la mayor aprobación la otorgaron al Banco de Crédito habiéndola calificado de Buena 16% y Muy Buena con 12%.



Fuente: Encuesta de esta investigación.

Figura 12. Financiamiento Crediticio de las Mypes de comida china en Pucallpa – Según el destino del crédito 2017.

Sin embargo, atendiendo al destino del financiamiento crediticio, se ha encontrado que el 63% de los mayores montos de crédito (40% del número de operaciones de crédito) fueron destinado a los rubros de

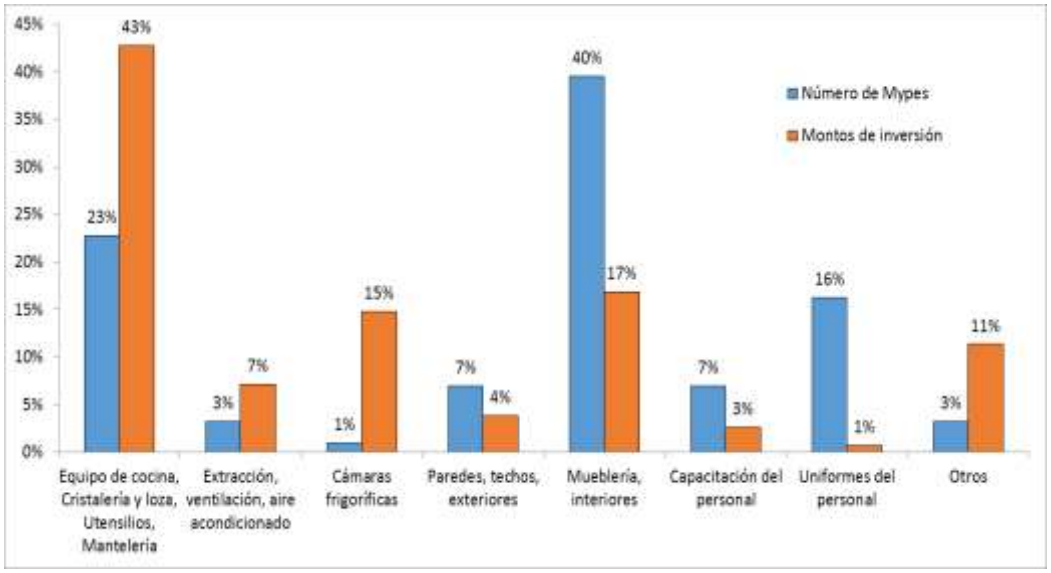
ampliación del local, arreglo de pisos, compra de inmuebles y compras de terrenos (“otros” en la encuesta). Los resultados de estas operaciones de crédito fueron calificados como Buenas (28%) y Muy Buenas (12%).

Del mismo modo, el 25% de los montos de crédito (31% de las operaciones de crédito) fueron destinados a las adquisiciones de equipos de cocina, cristalería y loza, utensilios, mantelería. Los resultados de estas operaciones crediticias se calificaron como Buenas (31%). Y el 10% de los créditos (16% de las operaciones) se destinan a mejoras de paredes, techos y exteriores.

Financiamiento propio de las Mypes de comida china

El 73% de las Mypes que operan como restaurantes de comida china, financian sus inversiones con sus recursos propios. El 40% de estas Mypes destinan ese recurso a la adquisición de mueblería y mejoramiento de interiores en lo que se invierte el 17% de este financiamiento.

De igual manera el 23% de ellas realizan estas inversiones en equipos de cocina, cristalería y loza, utensilios, mantelería, con el 43% del financiamiento. Otro destino importante de este financiamiento es la adquisición de cámaras frigoríficas con 15% de los recursos propios y la adquisición de uniformes, que aunque el monto de inversión es menor, los realizan el 17% de estas Mypes.



Fuente: Encuesta de esta investigación.

Figura 13. Financiamiento de las Mypes de comida china en Pucallpa por Recursos Propios – 2017.

Situación financiera de las Mypes de comida china

La situación financiera de las Mypes que operan como restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa, es muy dispersa, como puede apreciarse en el siguiente cuadro mediante el coeficiente de variación de los ratios financieros.

Los indicadores de liquidez presentan resultados en los que se observa que estas Mypes en su mayoría no tienen importantes compromisos de deuda y no muestran importantes pendientes de cobranza. Así, se observa que en la Razón Ácida solo participa el 8% de las Mypes por no tener deudas de corto y largo plazo; no presenta resultados de Periodo Promedio de Cobranza; el Capital de Trabajo está formado por Caja y Bancos; y la Rotación de Caja y Bancos tiene un máximo de 03 días de cobertura.

Tabla 3. Ratios financieros de las Mypes de comida China en Pucallpa - 2017

Ratios Financieros		Unidad de Medida	Media	Mayor valor	Menor valor	Participación
Índices de liquidez	Razón Ácida	Soles	0.18	0.23	0.00	8%
	Capital de Trabajo Neto	%	0.23	0.85	0.07	92%
	Periodo Promedio de Cobranza	---	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	Rotación de Caja y Bancos	Dias	1.23	3.33	0.15	100%
Índices de Gestión o actividad	Rotación de Activos Totales	Cant.	60.06	150.00	0.96	100%
	Rotación de activo fijo	Cant.	75.82	360.00	0.00	90%
	Periodo medio de pago a proveedores	Dias	0.0278	0.0354	0.00	2%
Índices de Solvencia, endeudamiento	Endeudamiento del patrimonio	%	0.0767	0.0862	0.0000	10%
	Endeudamiento del pasivo + patrimonio	%	0.0709	0.0794	0.0000	10%
Índices de Rentabilidad	Rentabilidad general	%	2.2446	6.2213	0.0002	100%
	Rentabilidad del capital	%	2.2565	6.2213	0.0002	100%
	Rentabilidad de las ventas	%	0.4268	0.6175	0.0029	100%

Fuente: Encuesta de esta investigación.

En lo referente a los indicadores de liquidez, en la razón acida podemos observar que en promedio los restaurantes por cada sol tienen 0.18 céntimos para pagar sus deudas, es decir que no podría pagar la totalidad de sus deudas a corto plazo sin vender sus mercaderías, debido a que es una empresa que brinda servicios este indicador no muestra la situación real de los restaurantes debido a que son de alta rotación; en el capital de trabajo neto podemos observar en porcentaje que representa respecto al activo total, en promedio este representa el 23%; no tenemos resultados en el periodo promedio de cobranza debido a todos los productos que venden son al contado; en la rotación de caja y bancos se muestra que el tiempo máximo de rotación es de 3 días y el mínimo de 1

debido a que los productos que ellos ofertan son del diario y no tienden a tener mucho inventario. Los indicadores de gestión, presentan una elevada rotación del activo total con una media de 60 veces y máximo de 150 al año, al igual que la rotación del activo fijo con media de 76 y máxima de 360 veces. Respecto al periodo promedio de pago, solo intervino el 2% de Mypes. Los indicadores de endeudamiento tienen resultados muy bajos con máximo de 0.08 indicando excesivo capital propio; además, en este indicador solo intervino el 10% de las Mypes.

Los indicadores de rentabilidad de estas Mypes, son altos con una media de 225% y máxima de 622% con respecto al activo y patrimonio, y con una rentabilidad de las ventas con media de 43% y máxima de 62%, cuando se recomienda entre 25% y 30% (Kueppers, 2017).

4.3. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Hipótesis de investigación

"La caracterización de la situación financiera está relacionada significativamente a su financiamiento en las Mypes del servicio de restaurantes de comida china de la ciudad de Pucallpa".

Las hipótesis estadísticas de contraste son las siguientes:

H_o: Los resultados de ratios financieros están correlacionados de manera significativa con el financiamiento propio y crediticio, en las Mypes del servicio de restaurantes de comida china de la ciudad de Pucallpa.

H_1: Los resultados de ratios financieros no están correlacionados de manera significativa con el financiamiento propio y crediticio, en las Mypes del servicio de restaurantes de comida china de la ciudad de Pucallpa.

Modelo de regresión

$$\text{Ratios financieros} = a + b\left(\text{Financiamiento}\right)$$

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Resultados

Los resultados de ratios financieros no presentan Coeficientes de Correlación significativos con el financiamiento propio y crediticio, en las Mypes del servicio de restaurantes de comida china. Solo se han encontrado coeficientes calificadores como de Correlación Moderada en los ratios de Rotación de activos totales y Rotación del activo Fijo, así como en los ratios de Rentabilidad, respeto al Financiamiento Crediticio.

Estos resultados encuentran explicación en el principal destino del financiamiento crediticio, al ser utilizado en inversiones de arreglo de pisos, compra de inmuebles y compras de terrenos que no beneficiaron al negocio. Por tanto, la caracterización de la situación financiera no está relacionada significativamente a su financiamiento en las Mypes del servicio de restaurantes de comida china de la ciudad de Pucallpa.

Tabla 4. Correlación de los ratios financieros y el financiamiento de inversiones en las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017.

Ratios Financieros		Indicadores de Correlación y Regresión	Financiamiento Crediticio	Financiamiento Propio	Financiamiento Total
Índices de liquidez	Razón Ácida	Coef. de Corrrel.	0.022212	0.178920	0.088318
		Valor crítico de F	0.836316	0.422396	0.410496
		Pendiente	0.000000	-0.000005	-0.000001
	Capital de Trabajo Neto	Coef. de Corrrel.	0.335642	0.037659	0.328312
		Valor crítico de F	0.001302	0.726059	0.001683
		Pendiente	-0.000002	0.000000	-0.000002
	Periodo Promedio de Cobranza	Coef. de Corrrel.	1.000000	1.000000	1.000000
		Valor crítico de F	0.000000	0.000000	0.000000
		Pendiente	0.000000	0.000000	0.000000
	Rotación de Caja y Bancos	Coef. de Corrrel.	0.084868	0.317057	0.029873
		Valor crítico de F	0.429087	0.002467	0.781093
		Pendiente	0.000017	-0.000179	-0.000006
Índices de Gestión o actividad	Rotación de Activos Totales	Coef. de Corrrel.	0.425909	0.407383	0.284610
		Valor crítico de F	0.000032	0.000074	0.006868
		Pendiente	-0.000030	0.000080	-0.000020
	Rotación de activo fijo	Coef. de Corrrel.	0.162191	0.461232	0.003977
		Valor crítico de F	0.128877	0.000005	0.970492
		Pendiente	-0.000019	0.000150	0.000000
	Periodo medio de pago a proveedores	Coef. de Corrrel.	0.034316	0.179016	0.100692
		Valor crítico de F	0.749536	0.093239	0.347791
		Pendiente	0.00000000	-0.00000003	-0.00000001
Índices de Solvencia, endeudamiento	Endeudamiento del patrimonio	Coef. de Corrrel.	0.147148	0.033166	0.137821
		Valor crítico de F	0.168799	0.757664	0.197755
		Pendiente	0.00000006	-0.00000004	0.00000006
	Endeudamiento del pasivo + patrimonio	Coef. de Corrrel.	0.146543	0.034991	0.136534
		Valor crítico de F	0.170578	0.744774	0.202016
		Pendiente	0.00000006	-0.00000004	0.00000005
Índices de Rentabilidad	Rentabilidad general	Coef. de Corrrel.	0.430101	0.179956	0.372365
		Valor crítico de F	0.000026	0.091506	0.000326
		Pendiente	-0.000013	0.00001559	-0.00001184
	Rentabilidad del capital	Coef. de Corrrel.	0.428403	0.179256	0.370891
		Valor crítico de F	0.000028	0.092794	0.000346
		Pendiente	-0.000013	0.00001549	-0.00001177
	Rentabilidad de las ventas	Coef. de Corrrel.	0.631020	0.016621	0.637127
		Valor crítico de F	0.000000	0.877140	0.000000
		Pendiente	-0.000002	0.00000013	-0.00000179

Fuente: Encuesta de esta investigación.

4.4. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis de investigación

"El uso del financiamiento adecuado como estrategia, influye de manera significativa en el desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa -2017".

Las hipótesis estadísticas de contraste son las siguientes:

H_o: Los resultados de indicadores de desarrollo del servicio de restaurantes de comida china están correlacionados de manera significativa con el financiamiento propio y crediticio, en la ciudad de Pucallpa.

H_1: Los resultados de indicadores de desarrollo del servicio de restaurantes de comida china no están correlacionados de manera significativa con el financiamiento propio y crediticio, en la ciudad de Pucallpa.

Modelos de regresión

$$\text{Desarrollo del servicio de restaurantes de comida china} = f\left(\text{Financiamiento crediticio, Financiamientopropio.}\right)$$

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Resultados

Los resultados de los indicadores de implementación y equipamiento de restaurantes solo presentan Correlación Moderada con el financiamiento crediticio en las Mypes de comida China de la ciudad de Pucallpa, demostrando que efectivamente hay relación entre el financiamiento crediticio y las variables referentes a los activos fijos de las

Mypes, pero esta correlación solo es moderada. Sin embargo, solo el 27% de ellas trabajan con financiamiento crediticio. Por otra parte, el financiamiento propio presenta una relación baja con respecto a las variables de desarrollo de servicio e implementación y equipamiento, demostrando que no hay relación entre estas para generar un desarrollo en las Mypes de servicio. Sin embargo, estas Mypes presentan un 75% de aprobación en el desarrollo del servicio de restaurantes de comida china pero no hay correlación de esta con el financiamiento. Así podemos observar que tanto el financiamiento propio como crediticio tienen una correlación baja con el desarrollo de la oferta del servicio pero si una correlación moderada con la implementación y equipamiento y el desarrollo total, lo cual da como resultado que el uso del financiamiento adecuado no es una estrategia que influye de manera significativa en el desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa.

Tabla 5. Correlación de los indicadores de desarrollo del servicio y el financiamiento en las Mypes de comida china en Pucallpa – 2017.

Desarrollo de las Mypes de comida china	Indicadores	Financiamiento Crediticio + Propio	Financiamiento Crediticio	Financiamiento Propio	Financiamiento Total
Desarrollo de la oferta del servicio de restaurante	Coef. Corrrel.	0.202850	0.197457	0.091056	0.167853
	Valor crítico de F	0.164177	3.529676	0.396078	0.115879
	Pendiente 1	0.000020	0.000022	-0.000028	0.000019
	Pendiente 2	-0.000014			
Implementación y equipamiento del servicio	Coef. Corrrel.	0.643540	0.538918	0.216940	0.628977
	Valor crítico de F	0.000000	35.609900	0.041145	0.000000
	Pendiente 1	0.000098	0.000085	0.000095	0.000101
	Pendiente 2	0.000159			
Desarrollo total	Coef. Corrrel.	0.448436	0.494234	0.112775	0.545192
	Valor crítico de F	0.000064	0.000001	0.292689	0.000000
	Pendiente 1	0.000139	0.000107	0.000068	0.000120
	Pendiente 2	0.000130			

Fuente: Encuesta de esta investigación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. El uso del financiamiento adecuado como estrategia no influye de manera significativa en el desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa. Solo el 27% de ellas trabajan con financiamiento crediticio cuya ejecución de inversiones presenta una correlación baja con el desarrollo de dichos servicios que presentan un 75% de aprobación.

2. La oferta del servicio de los restaurantes de comida China en la ciudad de Pucallpa tiene calificaciones favorables en un 75% (3% Muy Buena, 40% Buena y 32% Regular), donde el desarrollo de la carta menú tiene un 88% de aprobación, la elaboración y costo de los platos es aprobada en un 74% y en el desarrollo del diseño de local considerando los interiores presentan una aprobación de 61%. Por tanto, la caracterización del desarrollo de la oferta del servicio en los restaurantes de comida china es adecuada en la ciudad de Pucallpa. Sin embargo, en el diseño del local e interiorismo, presenta la mayor desaprobación con 39%, tanto por los escasos espacios abiertos, en la utilización de colores decorativos, así como en la temática con motivos chinos.

3. La implementación y equipamiento del servicio de los restaurantes de comida China en la ciudad de Pucallpa, tiene calificaciones favorables en un 66% (9% Muy Buena, 38% Buena y 19% Regular), donde la gestión de abastecimiento de insumos presenta una aprobación del 94%, el equipamiento del servicio presenta una aprobación del 60% y la implementación del servicio presenta una aprobación del 75%. Por tanto, la caracterización situacional de la implementación y equipamiento de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china es adecuada en la ciudad de Pucallpa. Sin embargo, en la capacitación del personal presenta una desaprobación de 61%, en los temas de control de compras y costos, procedimientos de higiene, manipulación de alimentos, diseño, planeación de menú y gestión de inventarios.

4. La caracterización de la situación financiera no está relacionada significativamente a su financiamiento en las Mypes del servicio de restaurantes de comida china de la ciudad de Pucallpa. La situación financiera de estas Mypes es muy dispersa, donde en su mayoría no tienen importantes compromisos de deuda y no muestran importantes pendientes de cobranza, con una elevada rotación del activo fijo y del activo total, muy bajos indicadores de endeudamiento y altos indicadores de rentabilidad. El 27% de ellas trabajan con financiamiento de las instituciones financieras, donde el 63% de los montos de crédito (40% de las operaciones) fueron destinado a los rubros de ampliación del local, arreglo de pisos, compra de inmuebles

y compras de terrenos, las que generalmente no corresponden al negocio. El 25% de los montos de crédito (31% de las operaciones) fueron destinados a las adquisiciones de equipos de cocina, cristalería y loza, utensilios y el 10% se destinaron al mejoramiento de paredes, techos y exteriores. El 73% de estas Mypes financian sus inversiones con sus recursos propios, donde el 40% lo destinan a la adquisición de mueblería y mejoramiento de interiores con el 17% de ese financiamiento, el 23% realizan inversiones en equipos de cocina, cristalería y loza, utensilios, mantelería, con el 43% del financiamiento y el 15% lo destinaron a la adquisición de cámaras frigoríficas.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Efectuar campañas agresivas de oferta para el financiamiento crediticio acompañada de capacitaciones sobre las estrategias financieras que se relacionan con el desarrollo de dicha oferta del servicio entre las Mypes de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa.

2. Promover capacitaciones sobre la oferta del servicio y enfocar su inversión con énfasis en el diseño del local e interiorismo correspondiente a la implementación de espacios abiertos, utilización de colores decorativos, en la temática con motivos chinos y otros para los restaurantes de comida china de la ciudad de Pucallpa.

3. Promover capacitaciones sobre control de compras y costos, procedimientos de higiene, manipulación de alimentos, diseño, planeación de menú y gestión de inventarios para los restaurantes de comida China de la ciudad de Pucallpa.

4. Promover capacitaciones sobre el manejo y beneficio de apalancamiento financiero con énfasis en la priorización de las inversiones tanto del financiamiento crediticio como de los recursos propios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Biolos, J. M. (1996). Factores de competitividad de las Pymes del sector de restaurantes en bogotá, localidad la candelaria. Revista intersección. Tecnología en organización de Eventos. Año 1. Edición 1. Medellín – Colombia 2014. ISSN 2357-5875. Pp15-23.Recuperado de:

https://studylib.es/doc/7940812/factores-de-competitividad-de-las-pymes-del-sector

Carrillo, B. J. (2016). *"Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro restaurantes, del Distrito de Surquillo cercado, Provincia y Departamento de lima, periodo 2014-2015*". Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Lima, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/577/CARRILLO_BAYLON_JORGE_ALBERTO_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_RENTABILIDAD_MYPE_RESTAURANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Chávez, P. N. (2015). *"Evaluación de la calidad del servicio de los restaurantes de Chimbote y Nuevo Chimbote. 2013*". Universidad Católica de los Ángeles de Chumbote. Escuela de Administración Turística. Chimbote, Perú. Recuperado de: https://es.scribd.com/document/323680588/Calidad-de-Servicio-de-Restaurantes

EcuRed. Carta (menú del restaurante). Conocimiento para Todos. Recuperado de:https://www.ecured.cu/Carta_(men%C3%BA_de_restaurante)#Orden_de_los_alimentos_en_la_carta_de_precios.

García, N. J. y Paredes, H. L. (2014). “Estrategias Financieras Empresariales”. Grupo Editorial Patria. Primera Edición Ebook. México. Disponible en: http://www.editorialpatria.com.mx/pdffiles/9786074382037.pdf

Hildebrandt, M. (24 setiembre 2014). *Martha Hildebrandt define "Chifa"*. El Comercio: Recuperado de: http://archivo.elcomercio.pe/amp/sociedad/lima/martha-hildebrandt-definechifa-noticia-944263

Ibarra, F. W. (s.f). Gestión Empresarial en el Desarrollo de las Mypes en el Perú. Universidad Nacional Federico Villarreal. Escuela Universitaria de Post Grado. Recuperado de: https://www.monografias.com/trabajos101/gestion-empresarial-desarrollo-mypes-peru/gestion-empresarial-desarrollo-mypes-peru.shtml

Instituto de Investigación El Pacífico (2004). *“Dirección y Gestión Financiera”* Lima. Pacífico Editores.

Jara, G. M. (2014). *“Factores de competitividad de la PYMES del sector restaurantes en Bogotá, localidad La Candelaria”.* Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid. Colombia. Recuperado de: https://www.politecnicojic.edu.co/images/downloads/publicaciones/revista-interseccion/interseccion-01/pdf/restaurantes_candelaria.pdf

Kueppers, M. (2017). “5 claves para controlar los costes de materias primas en un restaurante”. Recuperado de: https://www.diegocoquillat.com/5-claves-para-controlar-los-costes-de-materias-primas-en-un-restaurante/

Luna, H. 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”. Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Chimbote, Perú. 2016. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1374.

Nalda, (2012). Microempresas pueden obtener rentabilidad de hasta 400% en Perú. 17:19. Lima, may. 03 (ANDINA). Recuperado de: https://andina.pe/agencia/noticia-microempresas-pueden-obtener-rentabilidad-hasta-400-peru-410722.aspx

Rodríguez, P. H. (2005). Perú: presencia en china e identidad nacional. Cuando Oriente llegó a América: Contribuciones de inmigrantes Chinos, Japoneses y Coreanos. Lima: Interamerican Development Bank.

Rodríguez, P. y Ramírez, L. (2017). “Preferencia del consumo de la gastronomía oriental en el distrito de San Juan Bautista 2014”. Universidad Científica del Perú. Facultad de Negocios. Iquitos Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/119.

Sala, R. (2016). La situación económica y financiera de una empresa. Conexiónesan. Septiembre. Recuperado de:

https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/09/09/la-situacion-economico-y-financiera-de-una-empresa/

Torres, M. (2011). *Solo 20% de pyme accede a financiamiento formal Mype* – Recuperado de: https://www.noticierocontable.com/solo-20-de-pyme-accede-a-financiamiento-formal/

Vargas, B. y Del Castillo, C. (2008). *"Competitividad sostenible de la pequeña empresa, un modelo de promoción de capacidades endógenas para promover ventajas competitivas sostenibles y alta productividad".* En: Journal of economics, finance and administrative science. Volumen 13. Pp. 59-80. Universidad ESAN. Lima. Perú.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
"FINANCIAMIENTO COMO ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE LAS MYPES DE SERVICIO DE RESTAURANTES DE COMIDA CHINA EN LA CIUDAD DE PUCALLPA - 2017"	¿En qué medida el uso del financiamiento adecuado como estrategia influye en el desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa - 2017?	**OBJETIVO GENERAL:** Demostrar que el uso del financiamiento adecuado como estrategia influye el desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa - 2017.	**HIPÓTESIS GENERAL:** El uso del financiamiento adecuado como estrategia influye de manera significativa en el desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa - 2017.	**VARIABLE INDEPENDIENTE (Y):**	**VARIABLE INDEPENDIENTE**	**VARIABLE INDEPENDIENTE**	**TIPO DE INVESTIGACIÓN**
				uso del financiamiento adecuado como estrategia en las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa - 2017.	Gestión de financiamiento de las Mypes de servicio de restaurantes	•Financiamiento crediticio • Destino del financiamiento crediticio •Financiamiento propio • Destino del financiamiento propio	• Descriptiva **MÉTODO** • Deductivo
				VARIABLES DEPENDIENTES (X)	**VARIABLE DEPENDIENTE**	**VARIABLE DEPENDIENTE**	**POBLACIÓN**
				Desarrollo de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa - 2017.	Desarrollo de la oferta del servicio de restaurante	• Desarrollo de la carta menú • Desarrollo de la elaboración y costo de los platos • Diseño del local. Interiorismo	La población estuvo conformada por 116 establecimientos de restaurantes de comida china registrados en la SUNAT.
					Implementación y equipamiento del servicio	• Gestión de abastecimiento de insumos • Capacitación del personal • Gestión de implementación y equipamiento	**MUESTRA** La muestra estuvo conformada por 89 establecimientos de restaurantes de comida china registrados en la SUNAT, de los distritos de Yarinacocha, Manantay y Callería.
PROBLEMAS ESPECIFICOS		**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**	**HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:**	**VARIABLES**	**DIMENSION**	**INDICADORES**	**TÉCNICAS**
¿Cuál es la caracterización del desarrollo de la oferta del servicio en los restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa?		Analizar la caracterización del desarrollo de la oferta del servicio en los restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa - 2017.	La caracterización del desarrollo de la oferta del servicio en los restaurantes de comida china es adecuada en la ciudad de Pucallpa - 2017.	**X1:** Desarrollo de la oferta del servicio en los restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa **Y1:** Desarrollo adecuado de un servicio eficiente en restaurantes de comida china.	Oferta del servicio de restaurante	• Desarrollo de la carta menú • Desarrollo de la elaboración y costo del los platos • Diseño del local. Interiorismo	• Encuesta • Cuestionario **INSTRUMENTOS**
¿Cuál es la caracterización situacional de la implementación y equipamiento de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa?		Analizar la caracterización situacional de la implementación y equipamiento de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa - 2017.	La caracterización situacional de la implementación y equipamiento de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china es adecuada en la ciudad de Pucallpa - 2017.	**X2**: Implementación y equipamiento de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa. **Y2:** Implementación y equipamiento adecuado de restaurantes de comida china.	Implementación y equipamiento del servicio	• Gestión de abastecimiento de insumos • Capacitación del personal • Gestión de implementación y equipamiento	• Guía de observación • Guía de análisis • Guía de entrevista
¿Cuál es la caracterización de la la situación financiera de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china, de la ciudad de Pucallpa?		Analizar la caracterización de la la situación financiera de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china, de la ciudad de Pucallpa - 2017.	La caracterización de la situación financiera está relacionada a su financimiento en las Mypes del servicio de restaurantes de comida china de la ciudad de Pucallpa - 2017.	**X3:** Caracterización de la situación financiera de las Mypes del servicio de restaurantes de comida china en la ciudad de Pucallpa. **Y3:** Financiamiento de las Mypes de ciudad de Pucallpa.	Gestión de financiamiento de las Mypes	• Situación económica-financiera • Gestión empresarial del financiamiento	

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS: "EL FINANCIAMIENTO COMO ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE LAS MYPES DEL SERVICIO DE RESTAURANTES DE COMIDA CHINA EN LA CIUDAD DE PUCALLPA – 2017"

Encuesta a MYPES de restaurantes de comida China

OFERTA DEL SERVICIO DE RESTAURANTE DE COMIDA CHINA

Desarrollo de la carta menú

Califique (de 1 a 5) la consideración de los siguientes conceptos en la planificación de la Carta Menú

Conceptos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Catergoría del establecimiento					
Ubicación en la Selva peruana					
Tipo de clientela					
Incluye receta autentica					
Denominación de los platos					
Diseño y creatiividad artística					

Desarrollo de la elaboración y costo de los platos

Califique (de 1 a 5) la consideración de los siguientes puntos en la planificación de la Carta Menú

Desarrollo de la Carta Menú	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Al definir el costo, se consideran los desechos y desperdicios					
Al definir el costo, se desglosan los costos de ingredientes por porciones					
Se utiliza un método de asignación para cada plato de los gastos de renta, luz, agua y remuneraciones.					

Diseño del local - Interiorismo

Conceptos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
La temática con motivos de China se refleja en cada rincón del negocio					
Utiliza materiales orgánicos, como madera, piedra, artesanías					
La decoración incluye combinación de diversos colores					

Diseño del local - Interiorismo

Conceptos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Presenta disposición de mesas para varios clientes, grupos					
Presenta espacios que permiten la proximidad entre clientes					
Tiene espacios abiertos, salones, la cocina está expuesta					

IMPLEMENTACION Y EQUIPAMIENTO DEL SERVICIO

Gestión del abastecimiento de insumos

Conceptos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Evaluación, análisis y selección de proveedores					
Comparar precios, calidad y servicios de proveedores					
Especificar la forma en la que se recibirán los bienes					

Gestión del abastecimiento de insumos

Conceptos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Almacenamiento, nivel óptimo de inventarios					
Estudio y estimación de la demanda					
Establecimiento de los tamaños y costo de los pedidos					

Capacitación del personal

Conceptos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Servicio y Atención al Cliente					
Control de Compras y costos					
Procedimientos de higiene y manipulación de alimentos					

Capacitación del personal

Conceptos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Diseño y Planeación del Menú					
Potencialización del chef					
Métodos para la Gestión de Inventarios					

Equipamiento del servicio

Conceptos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Equipo de cocina Estufa,horno de microondas, lavaloza, refrigeradores, congeladores, mesa de trabajo, asador, tarja, freidora, licuadoras.					
Cristalería y loza coladores, cucharas medidoras, abrelatas, cubiertos, platos (base, extendido, hondo, pastel, tazón, postre), tazas, vasos, ceniceros, cremeras, azucareras, saleros y pimenteros.					
Extracción ventilación Aire acondicionado					
Cámaras frigoríficas					

Implementación del servicio

Conceptos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Utensilios Sartenes, ollas, cazuelas.					
Uniformes Para cocineros y personal.					
Mantelería Manteles (base, de diseño e individuales), servilletas, delantales para meseros y cocineros, cofias, filipinas					
Paredes y techos: las paredes deben estar reforzadas con azulejos					
Área de lavado					

Por pagas a otros		Otros:	

ANEXO 3

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

DESARROLLO DE LA CARTA MENU

Catergoría del establecimiento				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	0	47	40	2
0%	0%	53%	45%	2%

Ubicación en la Selva peruana				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	7	15	67	0
0%	8%	17%	75%	0%

Tipo de clientela				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	16	35	38	0
0%	18%	39%	43%	0%

Incluye receta autentica				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
9	23	9	46	2
10%	26%	10%	52%	2%

Denominación de los platos				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	0	60	29	0
0%	0%	67%	33%	0%

Diseño y creatiividad artística				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	8	48	22	11
0%	9%	54%	25%	12%

DESARROLLO DE LA ELABORACION Y COSTO DE PLATOS

Al definir el costo, se consideran los deshechos y desperdicios				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	25	25	39	0
0%	28%	28%	44%	0%

Al definir el costo, se desglosan los costos de ingredientes por porciones				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	23	18	48	0
0%	26%	20%	54%	0%

Se utlizan un método de asignación para cada plato de los gastos de renta, luz, agua y remuneraciones.				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	21	17	51	0
0%	24%	19%	57%	0%

DISEÑO DEL LOCAL - INTERIORISMO

La temática con motivos de China se refleja en cada rincón del negocio				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
17	16	23	33	0
19%	18%	26%	37%	0%

Utiliza materiales orgánicos, como madera, piedra, artesanías				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
8	43	14	13	11
9%	48%	16%	15%	12%

La decoración incluye combinación de diversos colores				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	51	34	2	2
0%	57%	38%	2%	2%

Presenta disposición de mesas para varios clientes, grupos				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	7	45	35	2
0%	8%	51%	39%	2%

Presenta espacios que permiten la proximidad entre clientes				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	23	55	9	2
0%	26%	62%	10%	2%

Tiene espacios abiertos, salones, la cocina está expuesta				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	44	43	0	2
0%	49%	48%	0%	2%

GESTION DEL ABASTECIMIENTO DE INSUMOS

Evaluación, análisis y selección de proveedores				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	0	0	87	2
0%	0%	0%	98%	2%

Comparar precios, calidad y servicios de proveedores				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	0	33	56	0
0%	0%	37%	63%	0%

Especificar la forma en la que se recibirán los bienes				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	0	11	78	0
0%	0%	12%	88%	0%

Almacenamiento, nivel óptimo de inventarios				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	9	28	52	0
0%	10%	31%	58%	0%

Estudio y estimación de la demanda				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	9	44	36	0
0%	10%	49%	40%	0%

Establecimiento de los tamaños y costo de los pedidos				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	9	25	55	0
0%	10%	28%	62%	0%

CAPACITACION DEL PERSONAL

Servicio y Atención al Cliente				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
18	25	16	30	0
20%	28%	18%	34%	0%

Control de Compras y costos				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
35	23	15	16	0
39%	26%	17%	18%	0%

Procedimientos de higiene y manipulación de alimentos				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
18	32	20	11	8
20%	36%	22%	12%	9%

Diseño y Planeación del Menú				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
28	48	9	4	0
31%	54%	10%	4%	0%

Potencialización del chef				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
20	41	0	28	0
22%	46%	0%	31%	0%

Métodos para la Gestión de Inventarios				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
28	41	13	7	0
31%	46%	15%	8%	0%

EQUIPAMIENTO DEL SERVICIO

Equipo de cocina, estufa, horno de microondas, lavaloza, refrigeradores, congeladores, mesa de trabajo, asador, tarja, freidora, licuadoras.				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	0	9	45	35
0%	0%	10%	51%	39%

Cristalería y loza coladores, cucharas medidoras, abrelatas, cubiertos, platos (base, extendido, hondo, pastel, tazón, postre), tazas, vasos, ceniceros, cremeras, azucareras, saleros y pimenteros.				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	0	0	54	35
0%	0%	0%	61%	39%

Extracción ventilación, aire acondicionado				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
65	0	18	4	2
73%	0%	20%	4%	2%

IMPLEMENTACION DEL SERVICIO

Cámaras frigoríficas				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
76	0	11	2	0
85%	0%	12%	2%	0%

Utensilios sartenes, ollas, cazuelas.				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	0	2	45	33
0%	0%	2%	51%	37%

Uniformes para cocineros y personal.				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	16	20	26	27
0%	18%	22%	29%	30%

Mantelería (base, de diseño e individuales), servilletas, delantales para meseros y cocineros, cofias, filipinas				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	9	18	44	18
0%	10%	20%	49%	20%

Paredes y techos: las paredes deben estar reforzadas con azulejos				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	43	35	9	2
0%	48%	39%	10%	2%

Área de lavado				
Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
9	34	20	19	7
10%	38%	22%	21%	8%

FINANCIAMIENTO CREDITICIO

Equipo de cocina, Cristalería y loza, Utensilios, Mantelería		CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	ENTIDAD FINANCIERA	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena

Extracción, ventilación, aire acondicionado		CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	ENTIDAD FINANCIERA	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
8000	2	0	0	0	2	0
		0%	0%	0%	100%	0%

Cámaras frigoríficas		CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	ENTIDAD FINANCIERA	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
10500	2	0	0	0	2	0
		0%	0%	0%	100%	0%

Paredes, techos, exteriores		CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	ENTIDAD FINANCIERA	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
24636.3636	11	0	0	2	2	7
		0%	0%	18%	18%	64%

Mueblería, interiores		CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	ENTIDAD FINANCIERA	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
4375	4	0	0	0	4	0
		0%	0%	0%	100%	0%

Capacitación del personal		CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	ENTIDAD FINANCIERA	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
1900	2	0	0	0	2	0
		0%	0%	0%	100%	0%

Uniformes del personal		CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	ENTIDAD FINANCIERA	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
0	0	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%

Otros:			CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
Especifique	MONTO EN SOLES	ENTIDAD FINANCIERA	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
27	73777.7778	23	0	0	0	20	7
			0%	0%	0%	0%	0%

FINANCIAMIENTO PROPIO

Equipo de cocina, Cristalería y loza, Utensilios, Mantelería	CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
22244.89796	0	0	0	42	7
	0%	0%	0%	0%	0%

Extracción, ventilación, aire acondicionado	CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
5000	0	0	0	7	0
	0%	0%	0%	0%	0%

Cámaras frigoríficas	CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
11000	0	0	0	2	0
	0%	0%	0%	0%	0%

Paredes, techos, exteriores	CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
2880	0	0	0	15	0
	0%	0%	0%	0%	0%

Mueblería, interiores	CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
9814.705882	0	0	18	60	7
	0%	0%	0%	0%	0%

Capacitación del personal	CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
1233.333333	0	0	0	15	0
	0%	0%	0%	0%	0%

Uniformes del personal	CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
570.8108108	0	0	9	26	0

Otros:	CALIFICACION DEL ÉXITO LOGRADO				
MONTO EN SOLES	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
8357.142857	0	0	0	7	0

ACTIVOS Y PASIVOS

Capital de trabajo	Cuentas por cobrar	Inversión en mercadería	Inversión en equipos	Inversión en Inmueble	Por pagar a proveedores	Deuda a financieras	Por pagas a otros	Patrimonio
1503.370787	0	1451.375	8315.151515	53891.89189	200	3500	9	31098.98876
89	0	80	66	37	2	7	0	89

EGRESOS

Costo de alquiler del negocio	Gasto de movilidad del negocio	Gasto en servicio de energía	Gasto en servicio de agua	Gasto en Teléfono e internet	Gastos de personal	Cuotas a financieras	Otros:
2552.419355	260.2941176	538.7640449	119.8470588	355.5909091	6706.966292	3064.137931	0
62	34	89	85	44	89	29	0

INGRESOS

Diario	Mensual
1437.64045	43129.2135
89	89