



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO ZAPATERÍAS  
DE LA CIUDAD DE TINGO MARIA, AÑO 2018

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

**AUTORA:**

BACH. CAROLA FERNANDA GONZALES REATEGUI

**ASESOR**

MG. CLAUDIO PÉREZ, JOSÉ LUIS

**HUÁNUCO – PERU**

**2019**

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Bach. Carola Fernanda Gonzales Reátegui

COD. ORCID. 0000-0003-4641-368x

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado  
Huánuco, Perú

### **ASESOR**

Mg. Claudio Pérez, José Luis

COD. ORCID. 0000-0002-1429-7146

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

### **JURADO**

Barrueta Salazar, Luis Henry

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

Dávila Sánchez, Eddie Jerry

COD. ORCID. 0000-0003-4893-3283

Gavidia Medrano, Geroncio Algemiroy

COD. ORCID. 0000-0002-2413-1155

### 3. CONTENIDO

1. TITULO DE LA TESIS .....	1
2. EQUIPO DE TRABAJO .....	2
3. CONTENIDO.....	3
4. INTRODUCCION.....	5
5. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACION .....	6
5.1. Planteamiento del problema .....	6
a) Caracterización del problema.....	6
b) Enunciado del Problema.....	8
5.2. Objetivo General: .....	8
5.3. Justificación de la investigación.....	9
6. MARCO TEORICO Y CONCEPUAL .....	10
6.1. Antecedentes .....	10
6.2. Bases Teóricas de La Investigación .....	21
6.2.1. Teoría de Gestión de Calidad .....	21
6.2.2. Teoría de Gestión .....	25
6.2.3. Teoría de Calidad .....	26
6.2.4. Trilogía de Juran.....	27
6.2.5. Formalización.....	28
6.2.6. Empresa .....	30
6.3. Marco Conceptual .....	32
6.3.1. Definición de Micro y Pequeñas Empresas.....	32
6.3.2. Definición de Gestión de Calidad .....	33
6.3.3. Definición de Formalización .....	34
6.3.4. Definición de Sector .....	35
6.3.5. Definición de Comercio .....	36
6.3.6. Definición de Rubro .....	36
6.3.7. Definición de Zapato .....	37
6.4. HIPÓTESIS .....	37
7. METODOLOGIA .....	37
7.1. Tipo de investigación .....	38
7.2. Nivel de Investigación.....	38
7.3. Diseño de la Investigación .....	38

7.4. Población y Muestra.....	39
7.5. Definición y operacionalización de variables .....	39
7.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
7.7. Plan de Análisis .....	42
7.8. Matriz de consistencia.....	42 <u>3</u>
7.9. Principios Éticos.....	46
8. REFERENCIA .....	48
BIBLIOGRAFICA .....	48
ANEXOS .....	51
Anexo 01: Cronograma de actividades .....	51
Anexo 02: Presupuesto.....	51
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.....	53
Anexo 4: Área geográfica del estudio .....	56

#### 4. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación pertenece a la línea denominada gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018, nos planteamos el siguiente objetivo general “determinar y describir las principales características de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018”, la misma que se desarrollan en un ambiente, buen servicio, por tal motivo surge la importancia de analizar los diferentes factores que se presentan en el rubro zapaterías, es importante dar a conocer estos cambios debido a que los empresarios deben estar consciente, de que la competencia constantemente buscan estrategias para generar competitividad. Una preocupación fundamental del mundo moderno es la informalidad de las micro y pequeñas empresas y búsqueda de alternativas para su formalización. Es especialmente importante para las ciudades en donde existen un gran número de negocios informales. Un aspecto de esta problemática es el análisis de la informalidad de las micro y pequeñas empresas, el financiamiento y la rentabilidad en la zona rural y la urbana estos son importantes porque contribuyen a mejorar el aspecto económico construida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización, actualmente se norman bajo la Ley de promoción y Formalización de las micro y pequeñas Empresas.

## **5. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACION**

### **5.1. Planteamiento del problema**

#### **a) Caracterización del problema**

Actualmente, la labor que llevan a cabo las micro y pequeñas empresas es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, si no también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican

Los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsadora del crecimiento económico, la generación de empleo y la 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, además sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno (Okapara & Wynn, 2007).

Sin embargo, las Mypes enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados (Arinaitwe, 2006). Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas (Sausser,2005).

En el Perú, las estadísticas de la Dirección Nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), referidos a las micro y pequeñas empresas, muestran que la participación de las Mypes en el PBI ha sido del 42% y han

representado el 98% del total de empresas en el Perú y el 80.96% de la población económicamente activa (MTPE, 2007 y 2008).

Nuestra sociedad cada día se encamina hacia la globalización y las formas de hacer comercio han cambiado mucho en estos últimos años con ayuda de la red, una persona que está conectada al internet podrá convertirse en un potencial cliente de cualquier producto que se ofrezca en el internet en cualquier parte del mundo.

En este enfoque, las micro y pequeñas empresas difícilmente tendrán alcance global actuando individualmente; aunque tenga un buen nicho del mercado local, no estará libre de que en cualquier momento sea vulnerable por una empresa del exterior en su tradicional mercado.

Su principal característica son la débil estructura, falta de asesoramiento, desconocimiento de las normativas legales de operación y baja fuerza, empresas sin acceso a financiamiento para satisfacer sus necesidades de equipos, repuestos y maquinarias, ineficiente búsqueda de menores precios en la gestión de compras, altos y redundantes inventarios en la gestión de abastecimiento, etc., las micro y pequeñas empresas son las que sufren los efectos de la globalización actuando en forma individual, básicamente atendiendo el mercado local/regional, con pocos recursos para inversiones y mejora de sus productos y procesos, siendo vulnerable a la incursión de grandes empresas en sus mercados. (Huanca, J. 2018).

Para poder hablar sobre gestión de calidad en las empresas peruanas, se puede describir como la búsqueda de la mejora continua hacia todos los procesos, productos o servicios de la empresa, la gestión de calidad ofrece la posibilidad de relacionar a todos los empleados con la gestión de la empresa, además de la

importancia de que todos los empleados se relacionen con la implementación de un sistema de calidad.

La formalización tiene que ver con la perspectiva que el empresario tiene sobre el entorno, ya que es el que decide si formaliza o no la empresa, en este caso la formalización dependerá de la persona que toma la decisión de formalizarse, sin embargo, el estado puede ayudar a que la empresa se formalice mediante beneficios generados solo para las empresas que deseen formalizarse (Arbaiza, 2011).

En la ciudad de Tingo María donde se desarrolla el presente trabajo de investigación, existen varios establecimientos en el rubro zapaterías conocidos como Mypes, desconocen si aplican las técnicas de la gestión de calidad.

#### **b) Enunciado del Problema**

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y formalización, de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018?

#### **5.2. Objetivo General:**

Determinar y describir las principales características de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018.

#### **Objetivo Específico:**

- Describir las principales características de los propietarios de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018.
- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018.

- Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018.
- Describir las principales características de la formalización en las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018.

### **5.3. Justificación de la investigación**

El presente trabajo de investigación se justifica debido al interés por conocer los beneficios que traería la Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018.

Así mismo se justifica porque contribuye a aspectos teóricos acorde con la extensión y límites vinculados a la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018, creando reflexiones y controversias académicas de conocimiento de la realidad y compara los resultados con los antecedentes existentes y a la misma vez servirá como referencia para futuros trabajos de investigación afines al presente. Como profesional al realizar este trabajo de investigación, nos permite involucrarnos a fondo en ello, ampliando nuestros conocimientos, y desarrollando nuestras habilidades, generando actitudes positivas hacia la investigación; que a futuro servirá en nuestro desarrollo personal y profesional.

Por otro lado, brindará a la comunidad empresarial y a los emprendedores, conocimientos sobre los beneficios de la aplicación de la gestión de calidad y formalización en sus micro y pequeñas empresas, consiguiendo así una mejor organización, mayores beneficios y por ende ser competitivos

## 6. MARCO TEORICO Y CONCEPUAL

### 6.1. Antecedentes

#### **Internacionales**

En este trabajo se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizados por otros investigadores, en cualquier ciudad del país del mundo, menos del Perú; sobre la variable y unidades de análisis referido con nuestro objeto de estudio. Revisando los antecedentes se ha podido encontrar lo siguiente:

**Quispe, L. (2013)**, En su tesis titulada: **“La gestión empresarial y el impacto en el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, gestionada a través del convenio binacional ALBA-TCP, entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012”**, cuyo objetivo principal fue; Determinar que estrategias empresariales no se tomó en cuenta para mejorar el desarrollo económico y social de los proyectos (Unidades Productivas), favorecidas con el Convenio Binacional ALBA-TCP entre el estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012; la metodología que se utilizó en la investigación fue deductivo, analítico y descriptivo; asimismo llego a las siguientes conclusiones: De acuerdo a la teoría de la Integración, la misma está basado en principios de cooperación, solidaridad y complementariedad, por tanto los países forman alianzas con el propósito de intentar atacar los obstáculos que impiden la verdadera integración, como son la pobreza y la exclusión social; el intercambio desigual y las condiciones inequitativas de las relaciones internacionales, el acceso a la información, a la tecnología y al conocimiento; aspira a construir

consensos para repensar los acuerdos de integración en función de alcanzar un desarrollo endógeno nacional y regional, como una alternativa al modelo neoliberal, en ese sentido y enfocándonos al tema de investigación el ALBA-TCP tiene el propósito de superar la participación desigual de sus actores, es decir la inserción de Estados y las empresas en el escenario globalizado e internacional, y en ese sentido el ALBA TCP tiene como objetivo: - Generar y complementar entre los sectores productivos, primando la cooperación a fin de enfrentar causas sociales antes que las económicas. De acuerdo al trabajo de investigación se pudo evidenciar algunos aspectos socio-económicos que se reflejaron en la economía nacional con respecto al Convenio firmado el 17 de mayo de 2006, en el marco del Acuerdo del ALBA-TCP para la instrumentación del “Fondo Especial de Financiamiento”, asimismo algunas falencias propias del entorno empresarial. Con respecto al ALBA-TCP Los programas sociales y solidarios promovidos por la ALBA- TCP, son pasos importantes para saldar la deuda histórica y emancipar a nuestros pueblos de los resultados adversos de la división mundial de las naciones. En este cuadro, Venezuela y Bolivia han trazado aspectos fundamentales de una política social coordinada y solidaria para sus pueblos. El ALBA-TCP con respecto al desarrollo económico los países miembros no han podido consolidar ni obtenidos resultados positivos sin embargo en materia social han obtenido resultados óptimos. Así mismo se basa en la ciencia del conocimiento como una estrategia encaminada a concretar la relación ciencia- economía.

**Tobacio, L. (2011),** En su tesis titulada: **“Formalización laboral como estrategia de desarrollo y contribución a los procesos de cohesión social en Bogotá”**, Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá – Colombia, Cuyo objetivo

principal fue; “Destacar la importancia de la formalización laboral como estrategia de desarrollo y contribución a los procesos de cohesión social en Bogotá”, la metodología que se utilizó en la investigación fue un estudio descriptivo método inductivo, así mismo llego a las siguientes conclusiones: Los elementos de análisis que se consideraron para el desarrollo de esta investigación muestran que el creciente aumento del empleo de la baja calidad y productividad se ha combinado en una alternativa de supervivencia para un sector de la población con limitadas posibilidades de acceso al mercado de trabajo formal. “Si bien esta realidad ha sido reconocida por los gobiernos de las últimas tres décadas, las reformas laborales efectuadas no han tenido el efecto esperado y de hecho, se considera que la misma reglamentación ha promovido la precarización del empleo y la permanencia de las personas en la informalidad”. Sin embargo, las reformas continúan considerándose necesarias para la concepción de empleo formal, ya que se ha demostrado que el mayor incremento económico por sí sólo no garantiza una mejoría en el mercado de trabajo. Por esta razón, se promueven los principios de cohesión social en donde se procura una relación concisamente proporcional entre crecimiento económico, desarrollo social y distribución equitativa. “La informalidad desencadena efectos sociales negativos relacionados con exclusión, calidad de vida, educación y pobreza que inciden en el bienestar de los hogares y se constituye en uno de los principales obstáculos para reducir la desigualdad”. Las medidas encaminadas al establecimiento del salario mínimo y los costos no salariales como medida para beneficiar a los más pobres, encarecen el empleo formal en relación con la productividad y minimizan la posibilidad de generar más y mejores empleos porque a mayor costo para los empleadores, menor demanda de trabajo.

**Ortiz, C. (2010)**, En su tesis titulada: **“Modelo de gestión de calidad y su efecto en las ventas de la Finca de la Parroquia el Triunfo del Cantón Patate”**, Universidad Técnica de Ambato – Ecuador; cuyo objetivo general fue; determinar el impacto en el nuevo modelo de gestión de calidad diseñando estrategias y técnicas que permita incrementar las ventas en la Finca el Moral de la Parroquia el Triunfo del Cantón Patate; la metodología de la investigación fue de enfoque constructivo social; así mismo se llegó a las siguientes conclusiones: Previo a la investigación efectuada, Múltiples son las conclusiones de esta breve aproximación conceptual y metodológica en la consideración del estudio, análisis y seguimiento de las dimensiones del contexto externo como interno; sin embargo, es útil recalcar las siguientes: El análisis del entorno de la organización; así como para el diseño, prueba y ejecución de procesos de creatividad en innovación es un prerrequisito para el aprovechamiento de las oportunidades y capacidad de respuesta ante las amenazas que puedan identificarse en una labor de monitoreo. El Sistema de Gestión de Calidad representa una oportunidad de mejora a diferencia de la anterior versión convirtiéndose este en la más grande dificultad para su éxito. La recopilación de datos y eventos del entorno; así como el procesamiento de las consecuencias del análisis del contexto externo, conducen a un entendimiento y comprensión de la dinámica interna de la gestión del talento humano y su posibilidad de fortalecer sus procesos de productividad e innovación hacia lo interno de la organización. La falta de conocimiento en la investigación, innovación y resistencia al cambio a nivel de gerencia ha repercutido que la organización no se logre alcanzar los altos niveles de competitividad, hay deficiencia en los procesos de producción y comercialización lo que ha incidido en la disminución de las ventas. La disminución considerable de las ventas en la

organización se ha originado por diferentes factores internos como externos que han incidido en la Satisfacción de los clientes al no poderlos dotar de productos de alta calidad, con valor agregado. Prepararnos para el futuro, identificar anticipadamente las debilidades y fortalezas para su mejoría o modificación a favor de la organización y determinar los objetivos y metas asistenciales, basados en la razón de ser y las condiciones externas e internas que conciernen a la misma. Colaboración e involucramiento (ganar-ganar, facultación, trabajo en equipo, etc.) Decisiones basadas en datos e información Creación de Valor, resultados.

### **Nacionales**

En este trabajo se entiende por antecedentes nacionales de investigación realizado por otros investigadores en diferentes ciudades del Perú; se ha podido encontrar trabajos de investigación sobre aspectos relacionados con la variable de investigación de estudio. Revisando los antecedentes se ha podido encontrar lo siguiente

**Espinoza, R. (2017)**, En su tesis titulada: **“Caracterización de la gestión de calidad y formalización en las micro y pequeñas empresas rubro calzados de Chulucanas (Piura). Año 2016”**, cuyo objetivo principal fue; determinar características de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas rubro calzados de Chulucanas (Piura). Año 2016, para la investigación se utilizó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal; así mismo llegó a las siguientes conclusiones: La situación de las MYPE con “respecto a las características de la gestión de calidad y formalización mostró que los resultados obtenidos” son: el 80.25% afirman que es necesario contar con un sistema de gestión de calidad para garantizar la calidad

del producto; el 67.90% afirma que no es necesario un sistema de gestión de calidad para garantizar el servicio; con respecto a las características de formalización las MYPE bajo estudio no se encuentran formalizadas como personas jurídicas debido a que no están registradas en SUNARP y para el estado esto significa que estas empresas aún son informales. El Estado Peruano debería formar un sistema nacional de capacitaciones que impulse el desarrollo y la promoción de la MYPE en el Perú. El grado de enfoque al cliente identificado es que la mitad de los clientes están satisfechos con los productos y la atención brindada por las zapaterías de Chulucanas, por lo que es necesario mejorar la calidad del producto con el fin de lograr la satisfacción total de los clientes. Se recomienda al estado peruano y a todos sus actores involucrados en MYPE contar con un sistema nacional de capacitaciones y así lograr a mediano plazo desarrollo en la competitividad y la satisfacción del cliente. El tipo de liderazgo empleado por las MYPE es autocrático, en este tipo de negocios de alguna manera el liderazgo autocrático es beneficioso debido a que solo cuentan con un trabajador que muchas veces no tienen la formación necesaria para dominar el negocio; sería recomendable que los propietarios capaciten a los trabajadores para que en corto tiempo estos logren desenvolverse eficazmente en el manejo del negocio y de esta manera mejorar la productividad. El tipo de formalización que tienen las MYPE del rubro investigado, en su forma legal es como persona natural, en la formalización municipal el 100% cuenta con los permisos de funcionamiento, en cuanto a la formalización tributaria todas están afiliados al RUS y con respecto a la formalización laboral se conoce que las MYPE del rubro no cuentan con formalización laboral dado que consideran que ésta no mejora la productividad y más bien genera gasto debido al pago de los beneficios laborales, se recomienda al

estado que asuma la mitad del gasto del pago de estos beneficios con el fin de no perjudicar a las personas que tienen trabajo como a las que no tienen y a la vez sería conveniente que las instituciones estatales informen de manera clara las ventajas y beneficios que tienen las MYPE al estar formalizadas como personas jurídicas.

**Neciosup, J. (2014)**, En su tesis Titulada: **“Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector manufacturera, rubro fabricación de calzado en el distrito el porvenir, provincia de Trujillo – 2014”**, cuyo objetivo general fue; comprobar que la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas incide en su formolización, en el sector productivo, rubro calzado, del distrito el Porvenir, Provincia de Trujillo, Departamento La Libertad, año 2014, En la investigación se empleó la metodología de diseño cuantitativo, descriptivo y no experimental; así mismo llego a las siguientes conclusiones: La Gestión de Calidad y la Formalización de las Microempresas de Calzado del Distrito El provenir, han logrado el desarrollo sostenido de sus empresas, La Gestión de Calidad de las Mypes de Calzados del Distrito El Porvenir se sustenta en sus recursos humanos especializados, en la buena organización, gestión estratégica y una planificación técnicamente formulada, Los insumos y recursos, materia prima y activos fijos que utilizan en el proceso productivo para la fabricación de calzados son de calidad, Existe una demanda insatisfecha por parte de mercado interno de los diferentes tipos de calzado que se fabrican en las Mypes del Distrito El Porvenir.

**Atravero, Y. (2017)**, En su tesis titulada: **“Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha”**, el objetivó principal

fue describir las principales características de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015, la metodología que se utilizó en la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal-retrospectiva, así mismo llegó a las siguientes conclusiones: La mayoría (60%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, son del género femenino, la mayoría absoluta (60%) tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría absoluta (80%) tiene el grado de instrucción superior y universitaria y la mayoría absoluta (70%) cuenta con una antigüedad de 2 años en el rubro. La mayoría absoluta (100%) de las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha están formalizadas, la mayoría absoluta (90%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría relativa (50%) mantienen a sus trabajadores en condición formales. La totalidad de empresarios (100%) del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, ni aplica la gestión de calidad, pero la mayoría (70%) aplican otras técnicas gestión de calidad, la mayoría absoluta (60%) no realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (50%) tienen prioridad de calidad del producto ante sus proveedores. La mayoría absoluta (60%), de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, en sus inicios fueron informales, también la mayoría absoluta (70%) precisa que la ventaja de estar formalizado es el acceso al crédito, por otro lado, la mayoría absoluta (80%) cree que se puede reducir la informalidad de las Mypes mediante la formalización (Ley Mypes de formalización y promoción).

## **Locales**

En este trabajo se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier localidad de la ciudad de Tingo María; sobre nuestras variables y unidades de análisis. Revisando los antecedentes se ha podido encontrar lo siguiente:

**Caycho, E. (2017)**, En su tesis titulada: **“Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cevicherías en la provincia de Leoncio Prado, Año 2017”**, cuyo objetivo general fue, conocer las características de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cevicherías en la provincia de Leoncio Prado, año 2017, en la investigación se utilizó la metodología de diseño no experimental, asimismo llegó a las siguientes conclusiones: De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación las edades de los representantes legales de la empresa fluctúan entre 36 a 50 años, la madurez en las edades de los representantes legales permite que las empresas sigan vigentes en el mercado laboral. Los encuestados en su mayoría son de género masculino, ellos son los encargados de dirigir y administrar la empresa. El nivel educativo de los encuestados es parejo entre los de secundaria completa y superior universitaria; esto indica que los encuestados que tienen estudios de secundaria completa optaron por emprender su propio negocio, lo mismo se puede apreciar en los encuestados que cuentan con estudios de nivel superior universitaria, quienes también eligieron la dirección de la empresa propia. “Con respecto a la gestión de calidad se aprecia que el total de los encuestados sostiene que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente”, la capacitación de personas también se realiza en la mayoría de las empresas encuestadas. En cuanto a la

formalización la totalidad de los encuestados afirma que las empresas a su cargo son formales, también los encuestados en su mayoría “indica que la formalización si contribuye a la expansión en la comercialización de su servicio”.

**Bacarrés, M. (2017)**, En la tesis titulada: **“Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro zapaterías en la provincia de Leoncio Prado, año 2017”**, el objetivo principal fue; conocer las características de la gestión de calidad y competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro zapaterías en la provincia de Leoncio Prado año 2017, la metodología que se utilizó en la investigación fue de diseño no experimental – descriptivo, así mismo llego a la siguiente conclusiones: Respecto a los datos generales del empresario. La edad promedio de los encuestados es de 20 a 25 años, siendo un 100% de género masculino. El 50% de los encuestados poseen grado de instrucción secundaria y el 25% primaria completa, esto indica que la mayoría de las MYPES están gerenciadas o administradas en forma empírica por personas de mayor edad consideradas también como adultos, mayores que no cuentan con preparación superior. Respecto a la gestión de la calidad De las MYPES en estudio el 83% de los encuestados el servicio está de acuerdo a la necesidad del cliente, el 100% utiliza el plan de trabajo como documento de gestión, El 92% de los encuestados afirma que ha implementado en su empresa servicios de pre y posventa con ayuda de redes sociales, el 67% no ha capacitado a su personal, El 75% afirman que evalúan el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de calidad, y el 75% afirman que no usan las tic en gestión empresarial para mejorar la calidad de su empresa. Respecto a la formalización. De las MYPES en estudio del sector transporte interprovincial de la provincia de Leoncio Prado, el 100% son

formales. El 67% de los encuestados creen que con la formalidad de su empresa definitivamente obtendrían beneficios en cuanto al aumento de las ventas; El 83% de los encuestados que no recibió asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial, las empresas asesoradas por las entidades públicas y privadas tendrán una mejor gerencia en sus actividades laborales y de ventas. El 83% de los encuestados afirma que la formalización no aumenta los costos laborales, el 100% de los encuestados considera que la formalización beneficia al crecimiento en la comercialización de su servicio.

**Reymundes, L. (2017)**, En su tesis titulada: **“Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de abarrotes del distrito de José Crespo y Castillo, periodo 2017”**, obtuvo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad y la formalización en las Micro y pequeñas empresas, del sector comercialización – rubro venta de abarrotes en el distrito de José Crespo y Castillo, periodo 2017, la metodología que se utilizó en la investigación fue de diseño no experimental – transversal, así mismo llegó a las siguientes conclusiones: Las edades de los representantes legales son en su mayoría adultas, ya que en este rubro la supervivencia de estas MYPES son depende de cada propietario que este en ventas de abarrotes y poder surgir como micro empresario. En el género, predomina el sexo femenino son mayorías quienes dirigen las empresas en venta de abarrotes. El nivel de instrucción en su mayoría es de educación secundaria. Respecto a la “gestión de calidad” se observa que en gran proporción de los empresarios encuestados afirman contundentemente que están de acuerdo a la necesidad del cliente El documento que más utilizan es el plan estratégico, en el caso de implementación no existe en su mayoría en

minoría de las MYPES se preocuparon en implementar, en cuanto a la capacitación en su gran mayoría las MYPES no capacitan, pero sin embargo la evaluación de satisfacción es muy buena, y la gran mayoría no utiliza las TICS. Con respecto a la formalización se observa que casi en su mayoría son formales, por ende, las empresas formales tienen un aumento en sus ventas, pero no han recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas para la formalización, pero si se considera que la formalización aumenta los costos.

## **6.2. Bases Teóricas de La Investigación**

### **6.2.1. Teoría de Gestión de Calidad**

La gestión de calidad es el conjunto de acciones, medidas y soluciones orientadas a la mejora continua de los procesos internos de una organización, tomado como objetivo principal el aumento del nivel de satisfacción de un grupo de clientes o consumidores.

#### **Gestión de calidad: Periodos de evolución**

En términos generales, la historia y evolución del término de calidad pueden dividirse en cinco etapas básicas:

- **Industrialización:** Para poder entender la definición de calidad es preciso trasladarse al siglo XIX, en los años de la revolución industrial, cuando el trabajo manual es reemplazado por el trabajo mecánico. En la primera guerra mundial las cadenas de producción adquieren mayor complejidad y simultáneamente surge el papel inspector, que era la persona encargada de supervisar la efectividad de las acciones que los operarios realizaban.

- **Control Estadístico:** Este periodo se sitúa entre 1930 y 1950. Las compañías ya no solo dejan ver su interés por la inspección, sino también por los controles estadísticos. Estos procesos se vieron favorecidos por los avances tecnológicos de la época. Se pasó de la inspección a un control más global
- **Primeros sistemas:** Entre 1950 y 1980, las compañías descubren que el control estadístico no es suficiente. Hace falta separar los procesos en etapas y, tras un periodo de observación, detectar los fallos que se originen en ellas. Es este periodo surgen los primeros sistemas de calidad y las compañías ya no dan prioridad a la cantidad de productos obtenidos; ahora el énfasis está en la calidad.
- **Estrategias:** desde los años 80 hasta mediados de los 90, la calidad se asume como un proceso estratégico. Este es quizá uno de los cambios más significativos que ha tenido el concepto, pues a partir de este momento se introducen los procesos de mejora continua. La calidad, que ahora ya no es impulsada por inspectores sino por la dirección, se contempla como una ventaja competitiva.
- **Calidad Total:** A partir del año 90 hasta la fecha, la distinción entre productos y servicio desaparece. No hay diferencia entre el artículo y las etapas que lo preceden; toda forma parte de un nuevo concepto que entra en escena: La calidad total, es decir, el proceso en su conjunto. Adicionalmente, la figura del cliente adquiere mayor protagonismo que en la etapa anterior y su relación con el artículo, que ahora llega incluso a etapas de posventa, se convierte en el principal indicador de calidad. Los sistemas se perfeccionan se adaptan. (ISOTOOLS. 2016).

### **6.2.1.1.Sistema de Gestión de Calidad**

Un sistema de gestión de calidad es un sistema formal que permite documentar procesos, procedimientos y asignaciones de responsabilidades para que sea posible lograr y alcanzar políticas y objetivos de calidad. Este tipo de sistema permite coordinar y dirigir las actividades de una organización para alcanzar los requerimientos normativos (y también de los clientes) y mejorar así tanto su efectividad como su eficiencia. Existen estándares internacionales que especifiquen los requerimientos para la gestión de calidad y que permiten tener una aproximación certera y concisa a este tipo de gestión.

Un sistema de gestión de calidad permite tener una guía abordar procesos que sirvan a múltiples propósitos dentro de una organización, por ejemplo:

- Mejora los procesos.
- Reducir desperdicios.
- Bajar costos.
- Facilitar e identificar oportunidades de capacitación.
- Generar compromiso entre el personal.
- Establecer la dirección adecuada de la organización.

El camino recorrido por los sistemas de gestión de calidad va de la influencia industrial a una priorización de calidad y la estandarización de procesos. Los primeros sistemas de gestión de calidad empezaron a utilizarse para fijar estándares para el control de productos y resultados. Cuantas más personas trabajen en un mismo proceso, más se iba haciendo necesario mejorar las prácticas precisas para asegurar la calidad de los resultados.

A lo largo del siglo XX, la importancia de la calidad siguió avanzando, con grandes impulsos competitivos entre Estados Unidos y Japón. Fue a finales de ese siglo que nacieron los sistemas de gestión de calidad y a principios del siglo XXI estos se han nutrido con ideas como la sustentabilidad y la responsabilidad social. La historia permite llegar a un punto de la gestión de calidad en que se alcanzaron diversos beneficios sistémicos importantes, sobre todo:

- Alcanzar los requerimientos del cliente, lo que permite crear una confianza en el consumidor e incrementar las ventas repetidas y recomendación boca a boca.
- Alcanzar los objetivos de la organización, lo que permite cumplir con reglamentos en productos y servicios, un manejo eficiente de los recursos, abrir espacios de expansión, crecimiento y ganancias. (Martínez, C. 2017).

#### **6.2.1.2. Gestión de Calidad Total**

La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario, la calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y específicamente para las que ha sido diseñado y que deberían ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá, además que todo ello se logre con rapidez y bajo coste serán, con toda seguridad, requerimientos que pretenderá el consumidor del producto o servicio. Las definiciones de interés que pueden encontrarse acerca del concepto de calidad, exponemos a continuación algunas de ellas:

- **Según la norma ISO:** la calidad es la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La definición de ente engloba una variedad extensa de actividades, situaciones u objeto tales como producto, servicios, sistemas, procesos, personas, organizaciones, etc.
- **La Norma DIM:** Establece que la calidad en el mercado significa el conjunto de todas las propiedades y características de un producto, que son apropiados para satisfacer las exigencias existentes en el mercado al cual va destinado.

Además, los más importantes gurús de la gestión de calidad hacen referencia expresa a diferentes significados como adecuación al uso y ausencia de defectos. (Cuatrecasas, LL. 2010)

### **6.2.2. Teoría de Gestión**

La teoría de gestión debe estudiar el trabajo basado en conocimiento como la base de la eficiencia, la productividad y el desarrollo tecnológico, mediante aprendizaje e innovación como un proceso continuo, el desafío central es hacer productivos a quienes trabajan con el conocimiento.

El estudio de la evolución de la estructura es a partir de las funciones básicas de las empresas – administración, producción, financiación y comercialización de la estructura de grandes divisiones, de la referenciación competitiva de los sistemas de dirección, la consideración de los casos de administración y negociación y el análisis de la cultura y del desarrollo potencial de los individuos, grupos organizaciones locales e internacionales en relación con la capacidad de autoaprendizaje y producción de conocimiento han permitido el enriquecimiento del análisis organizacional (Drucker, P. 2001)

### **6.2.3. Teoría de Calidad**

Son las diferentes explicaciones existentes sobre que es la calidad y él estudió de cómo conseguir implementarlo en la mayor medida en diferentes tipos de productos y servicios. Debido a que la calidad es una definición fundamental para conseguir la satisfacción de los clientes en las diferentes áreas del mercado, a mitad del siglo XX surgieron varias teorías sobre qué es exactamente y como alcanzarlo.

Del estudio de calidad se han obtenido varios beneficios a la hora de crear mejores productos y servicios. Algunos de los más importantes son la reducción de los costes de producción, la presencia prolongada en el mercado de un determinado producto, y la creación de mejores puestos de trabajo.

#### **Algunos conceptos de calidad:**

##### **a) Concepto de Calidad basada en la fabricación:**

Está basada en la fabricación, tienen que ver sobre todo con los procesos de manufactura del producto, y con su adecuación a los diferentes estándares del sector. Cualquier desviación del estándar se ve como una reducción en la calidad. En este sentido, los defensores de estas definiciones creen que la calidad es algo objetivo, que no implica en absoluto la opinión del consumidor

Calidad significa conformidad con los requisitos. Philip Crosby. Este concepto se enfoca en que el producto cumpla con las especificaciones requeridas para su creación.

##### **b) Concepto de calidad basadas en el cliente:**

A diferencia del anterior, la definición de calidad basada en el cliente postula que lo único importante es la satisfacción del usuario del producto o

servicio. Cuánto mejor satisfagan las necesidades del cliente, de mayor calidad serán los productos adquiridos. Calidad es aptitud para el uso. J. M. Juran. El foco se pone en la utilidad del producto diseñado

**c) Concepto de calidad basada en el producto:**

Para las personas que defienden este tipo de definiciones, la calidad tiene que ver con características medibles y concretas del producto. Algunos ejemplos pueden ser la durabilidad o la eficiencia. Por lo tanto, para este tipo de definiciones, la calidad se mide de forma objetiva.

La calidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado. Keith Leffler. Cuantas más características positivas tenga el producto y menos características negativas, podemos considerar que es de mayor calidad. (Rodríguez, A. 2018).

**6.2.4. Trilogía de Juran**

Juran creó tres pasos que se deben seguir para conseguir la mayor calidad posible en todas las empresas. Estos tres pasos son conocidos como la Trilogía de Juran son los siguientes:

**a) Planificar la Calidad:**

Para conseguir los mejores resultados, se debe trabajar previamente en los siguientes puntos: Saber quiénes son los clientes y que necesitan concretamente, desarrollar un producto que satisfaga esas necesidades, planear como se va a llevar a cabo ese producto, y como comunicar este plan a el equipo encargado de producirlo.

**b) Control de Calidad:**

El segundo paso una vez que se ha planeado todo el proceso de creación del producto es supervisar que efectivamente se está realizando de la mejor manera. Para ello, hay que tener en cuenta tres puntos: Evaluar el comportamiento del producto en el mundo real, compararlo con las especificaciones previas y trabajar para eliminar las diferencias.

**c) Mejora de la Calidad:**

De nuevo relacionado con la idea de la mejora constante, una vez que se haya creado un producto se deben llevar a cabo una serie de pasos para asegurar que la próxima vez el proceso vaya a ser todavía más eficaz. Estos pasos son las siguientes: Crear la infraestructura que permita la mejora, identificar puntos concretos en los que puede haber un aumento de la calidad, asignar un equipo de expertos a esta tarea y proporcionarles todos los recursos y formación que puedan necesitar para llevar la calidad del producto creado al siguiente nivel. (Rodríguez, A. 2018).

**6.2.5. Formalización**

Es el parámetro de diseño según el cual se establecen comportamientos estándar dentro de la organización. El comportamiento se puede formalizar según el puesto de trabajo (en el caso de producción rígida). En este caso de la formalización según el puesto, la organización atribuye al puesto una serie de características del comportamiento que tiene que tener la persona que ocupa ese puesto. Por regla general este comportamiento se documenta por escrito en la descripción formal del puesto.

Así mismo se puede formalizar mediante el flujo de trabajo. Este caso se especifica las características de un producto concreto. Se da sobre todo en la producción por pedido

Por otro lado, es el proceso que llevan a cabo las empresas para incorporarse a la economía formal. La formalización presenta diversas dimensiones:

- Registro de licencias por parte de las autoridades nacionales, provinciales y municipales.
- Acceso a la seguridad social para el propietario de las empresas y sus empleados.
- Cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, entre otras cosas en materia de impuestos, cotizaciones a la seguridad social y legislación laboral.

La formalización es un proceso gradual. Un empresario podrá, por ejemplo, contar con la licencia municipal de funcionamiento para llevar a cabo sus actividades desde su ubicación sin haberse registrado en la agencia tributaria, la oficina de empleo y la seguridad social.

#### **6.2.5.1. Formalización de las empresas**

El objetivo de las iniciativas de formalización empresarial es crear más y mejores empleos, reducir la pobreza y abordar la marginalización de quienes son especialmente vulnerables a los déficits más graves en materia de trabajo decente en la economía informal, incluyendo, aunque no únicamente, a las mujeres, los jóvenes, los migrantes, las personas mayores, los pueblos indígenas y

tribales, las personas que viven con el VIH o que están afectados por el VIH o el sida y las personas con discapacidad.

Para los gobiernos y la sociedad, la formalización de las micro, pequeñas y medianas empresas guarda una estrecha correlación con un entorno empresarial propicio, el crecimiento económico y la mejora de las condiciones de trabajo. También permite incrementar los ingresos fiscales que, a su vez son necesarios para proporcionar bienes y servicios públicos. Las empresas formales se benefician de los procesos de formalización, porque con ellos se reduce la competencia desleal que presentan las empresas informales. Las empresas formales tienen acceso a financiación, servicios y tecnologías de desarrollo empresarial, y se exponen a menor medida a sanciones gubernamentales. También pueden participar en licitaciones públicas o actuar en calidad de proveedores o minoristas de empresas más grandes.

La formalización empresarial es parte de un enfoque multidimensional y equilibrado, tal como se indica en la recomendación núm. 204 (OIT 2017).

#### **6.2.6. Empresa**

Se refiere a una entidad económica de carácter público o privado, que está conformado por recursos humanos, financieros, materiales y técnico-administrativo, dedicada a la producción de bienes y/o servicios para la satisfacción de las necesidades humanas y puede buscar o no lucro.

#### **¿Cuál es la relación Empresa – Consumidor?**

El mercado alude a un conjunto de consumidores potenciales y proveedores de satisfacción, es donde tienen lugar las necesidades y los productos, por la cual la empresa debe orientarse a la necesidad, por ejemplo:

Dicha relación producto – necesidad o empresa consumidor, señala que la coherencia entre el producto y el mercado resulta uno de los principales factores para el éxito de la empresa.

### **¿Cuál es la necesidad principal de una empresa?**

Existen muchas aristas para definir las finalidades de una empresa según la perspectiva de dueño, gerente, socio, empleado, cliente, consumidor o asesor.

Satisfacer las necesidades de los clientes.

- Alcanzar la máxima rentabilidad.
- Obtener resultados a corto plazo.
- Beneficiar a la comunidad.
- Dar servicio a los clientes.
- Beneficiar a los empleados.
- Dar imagen personal.

No obstante, si analizamos cada una de las propuestas anteriores, encontramos que centrarse en la mayoría de ellas ¿puede llevar al fracaso, por lo que el propósito fundamental de una empresa consiste en la generación de excedentes que posibiliten su reproducción de empresa en el largo plazo. Lo cual implica que la satisfacción del cliente o beneficiar a otros, son necesarios para poder reproducirse, sin cumplir con esas condiciones, obviamente ir al fracaso.

Dado que la coherencia producto – mercado de la empresa es dinámica, lo antedicho demanda de una interpretación dinámica de la realidad

interna y del entorno, lo cual significa vigilar y tomar decisiones para cambiar, adaptarse, crecer, mejorar, defenderse, retraerse, atacar, todo dirigido a mantener y mejorar la empresa.

### **6.3. Marco Conceptual**

#### **6.3.1. Definición de Micro y Pequeñas Empresas**

Las micro y pequeñas empresas son empresas con características distintivas, y tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los estados o regiones. Son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específico.

No existen una definición específica de lo que es una micro y pequeña empresa, sin embargo, todas las definiciones tienen en cuenta al menos la variable número de trabajadores o empleo en combinación con una de las variables adicionales: nivel de ventas y nivel de activos. Sin embargo, en la práctica limitaciones de información permiten calcular la dimensión del sector utilizando únicamente la variable de número de trabajadores.

Es importante aclarar que los indicadores cuantitativos: número de trabajadores y nivel promedio de ventas, son elementos que para su análisis deben ir acompañados de criterios cualitativos. Esto significa que estos parámetros deben ser analizados considerando aspectos como el tipo de actividad de la empresa (servicio, manufactura, comercio), antigüedad, estacionalidad de las ventas, etc. En ningún momento es aconsejable prescindir de los elementos cuantitativos, ya que una definición basada solamente en aspectos cualitativos sería incompleto y desacertada.

Un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en setenta y cinco países encontró más de cincuenta definiciones distintas sobre pequeñas empresas. Los criterios utilizados son muy variados, desde considerar la cantidad de trabajadores o el tipo de gestión, el volumen de venta o los índices de consumo de energía, hasta incluso el nivel tecnológico, por citar los más usuales:

- a) **La OIT:** En su informe sobre fomento de las pequeñas y medianas empresas, presentado en la 72° reunión de la conferencia internacional realizada en ginebra en 1986, define de manea amplia a las pequeñas y medianas empresas pues considera como tales, tanto a empresas con no más de cincuenta trabajadores, como a empresas familiares en la cual laboran tres o cuatro de sus miembros, inclusive los trabajos autónomos del sector no estructurado de la economía.
- b) **La CEPAL:** Define a la microempresa como una unidad productora en menos de diez personas ocupadas incluyendo al propietario, sus familias trabajadoras tanto permanentes como eventuales.

### **6.3.2. Definición de Gestión de Calidad**

Se denomina gestión de calidad al proceso que las empresas llevan adelante con la finalidad de mejorar sus bienes y servicios. El mismo tiene como fundamento lograr una mayor satisfacción del cliente, de modo de que este logre un vínculo con la marca en cuestión. Existen muchas maneras de encarar la gestión de calidad, pero en general se pone el énfasis en la respuesta que el consumidor tiene de los bienes o servicios producidos, en su opinión, en la indagación de sus necesidades. En efecto, cualquier tipo de avance que se intente

hacer en este sentido tiene como fundamento un análisis lo suficientemente profundo de la demanda.

La sociedad se caracteriza por la existencia de distintas necesidades entre los individuos que lo componen. Estas necesidades en ocasiones no están claras ni para ellos mismos, circunstancias que hace difícil satisfacerlas. En general, las empresas intentan lograr este contenido con la finalidad de explotar un negocio rentable. Para ello, se abocan a estudiar las posibles necesidades a satisfacer en potenciales clientes.

### **6.3.3. Definición de Formalización**

En el lenguaje económico se conoce como formalización (labor empresarial) la transición de un trabajador o de una empresa de la economía informal a la formal. Las políticas pretenden conseguir o acelerar estas transiciones se denominan “Política de formalización”. La formalización de una empresa requiere que se inscriba en el correspondiente registro y se ponga a cumplir sus obligaciones fiscales y laborales. La formalización de un trabajador requiere, a su vez, que se inscriba y se ponga a cotizar al sistema de seguridad social.

### **Vías Hacia la Formalización**

La OIT recomienda 7 vías:

- Estrategias de crecimiento y generación de empleo de calidad
- Entorno normativo, incluida la observancia de las normas internacionales del trabajo y los derechos fundamentales.
- Organización, representación y diálogo social.
- Igualdad.

- Iniciativa empresarial, competencias profesionales, financiación, gestión acceso a los mercados.
- Ampliación de la protección social: establecimiento de pisos de protección social y sistemas de seguridad social.
- Estrategias de desarrollo local (rural y urbana).

### **Medidas concretas para promover la formalización**

- Simplificación de las normas impositivas para MiPymes.
- Aumento de los incentivos ofrecidos a las compañías para que regularicen la situación de sus trabajadores.
- Aplicación más rigurosa de las normas impositivas y laborales.
- Apoyo específico a sectores con el potencial de generar niveles elevados de empleo de calidad.
- Formación de microempresas en contabilidad básica.
- Ayuda para acceder a financiación.

#### **6.3.4. Definición de Sector**

Los sectores son divisiones dentro de una economía o de un mercado que resultan útiles para analizar el rendimiento o comparar empresas con otras con una producción y características similares.

Las economías suelen dividirse en cuatro sectores, que son las siguientes:

- Agricultura y minería.
- Industria.
- Comercio minorista, ocio y servicios financieros.
- Educación.

Los sectores no siempre hacen referencia al ámbito de un estado; las zonas económicas más grandes o más pequeñas también se pueden dividir sectores. Muchos inversionistas creen que es arriesgado centra un volumen demasiado significativo de inversiones en un único sector. La estrategia consistente en invertir en varias áreas de una economía se denomina diversificación. Las empresas también se clasifican por sectores, como las del petróleo y el gas, las tecnologías, las de suministros básicos o las sanitarias. Se puede invertir en un sector a través de un fondo cotizado.

### **6.3.5. Definición de Comercio**

Se refiere a comercio, la transacción que se lleva a cabo con el objetivo de comprar o vender un producto. También se denomina comercio al local comercial, negocio, botica o tienda y al grupo social conformado por los comerciantes.

En otras palabras, el comercio es una actividad social y económica que implica la adquisición y el traspaso de mercancías. Quien participa de un acto de comercio pueda comprar el producto para hacer un uso directo de él, para revenderlo o transformarlo. En general, esta operación mercantil implica la entrega de una cosa para recibir, en contraprestación, otra de valor semejante. El medio de intercambio en el comercio suele ser el dinero.

No obstante, hay que subrayar que, hasta la aparición del dinero, las antiguas civilizaciones lo que hacían era llevar a cabo el comercio mediante lo que se denominaba trueque.

### **6.3.6. Definición de Rubro**

El rubro es el título o rotula de una cosa, a través del cual se agrupan las empresas, instituciones o cualquier otro interés equivalente al aviso en cuestión. Así mismo, rubro es el conjunto de artículos de una misma categoría o son agrupados de acuerdo a la actividad para que se usa.

### **6.3.7. Definición de Zapato**

Es un término que proviene de zabata, un vocablo de la lengua turca. Un zapato es una pieza de calzado que protege al pie, brindándole comodidad a la persona a la hora de llevar a cabo diferentes acciones (caminar, correr, saltar, etc.). Los zapatos cuentan con una suela y una estructura de cuero, goma u otro material que llega hasta al tobillo. El individuo debe introducir su pie en el zapato de manera tal que la planta del pie quede ubicada justo encima de la suela. Por lo general, los zapatos disponen de cordones que permiten un ajuste preciso a los pies.

“Con los años, los zapatos han cambiado mucho su aspecto y su finalidad. En sus orígenes, un zapato era una especie de bolsa de cuero que protegía los pies para que la persona no se lastime al caminar sobre ciertos terrenos. Además, brindando abrigo, a diferencia de las sandalias”.

## **6.4. HIPÓTESIS**

Esta investigación no utilizara hipótesis por ser de tipo cualitativo, y de diseño no experimental - Transversal – descriptivo.

## **7. METODOLOGIA**

La metodología es aquel conjunto de técnicas y procedimientos que se aplican de forma sistemática y ordenada en la elaboración de un estudio. Durante un proceso de investigación, la metodología forma parte del trabajo en sí, constituyendo la etapa que divide a la realización del mismo. En la cual, el investigador decide cual es la secuencia de técnica que se emplearan para llevar a cabo las tareas de recolección, orden y análisis de datos, vinculadas a la investigación. (Riquelme, M. 2018).

### 7.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación será cualitativo, porque se limitará solo a describir las variables de estudio, en base a la revisión bibliográfica documental.

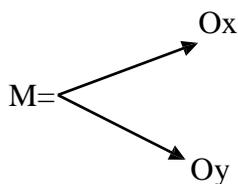
### 7.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación será descriptivo, solo se limitará a analizar y describir las variables de acuerdo a lo que dice la literatura.

### 7.3. Diseño de la Investigación

**No Experimental:** La investigación será no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolos tal como se mostraron dentro de su contexto.

**Descriptivo:** La investigación fue descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información.



Donde

Ox= Gestión de calidad

Oy= Formalización

M= Muestra conformada por las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas

#### 7.4. Población y Muestra

**La Población:** La población en estudio está conformada por los propietarios de las Micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, suman un total de 23 MYPES

**Muestra:** La muestra estuvo conformado por el 100% de las micro y pequeños empresarios.

#### 7.5. Definición y operacionalización de variables

##### Gestión de Calidad

La gestión de calidad es el conjunto de acciones, medidas y soluciones orientadas a la mejora continua de los procesos internos de una organización, tomado como objetivo principal el aumento del nivel de satisfacción de un grupo de clientes o consumidores. (ISOTOOLS. 2016).

##### Formalización

La formalización es el proceso que llevan a cabo las empresas para incorporarse a la economía formal.

La formalización es un proceso gradual. Un empresario podrá, por ejemplo, contar con la licencia municipal de funcionamiento para llevar a cabo sus actividades desde su ubicación sin haberse registrado en la agencia tributaria, la oficina de empleo y la seguridad social. (OIT 2017).

##### Operacionalización de Variables

Variables	Definición	Definición	Dimensión	Indicador	Escala	de
-----------	------------	------------	-----------	-----------	--------	----

	Conceptual	Operacional: Indicadores			medición
Gestión de calidad de las MYPES	“Se refiere a la realización de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”	Hace referencia a la acción de los representantes y a la consecuencia de administrar la empresa o gestionar la formalización y competitividad	Representantes	Edad	Razón - Años
				Sexo	Nominal - Masculino - Femenino
				Grado de instrucción	Ordinal - Sin Instrucción - Primaria - Secundaria - Universitaria - Estudios técnicos
			MYPE	Años de la MYPE	Razón: años
				Capital	Nominal
				Cantidad de trabajadores	Razón: Numero
			Calidad de gestión	Conoce técnicas de gestión	Nominal - Si - No
				Técnica de gestión que conoce	Nominal - Si - No
				Concepto exhibe para desarrollo de la empresa	Nominal - Misión - Visión - Valores
				Utiliza documentos de gestión	Nominal - Si - No
				Servicio de Pre y Post venta	Nominal - Si - No
			Capacita al personal	Nominal - Si	

					- No
					Nominal
				Evalúa Nivel de Satisfacción	- Si - No
				Utiliza las TIC	Nominal - Si - No
“Formalización de las MYPES”.	formalización empresarial es crear más y mejores empleos, reducir la pobreza y abordar la marginalización de quienes son especialmente vulnerables a los déficits más graves en materia de trabajo decente en la economía			Formal	Nominal - Si - No
				Beneficios de la formalización	Nominal - Aumento en las Ventas - Acceso al crédito - Participa en licitaciones publicas
				Régimen del Local	Nominal - Propio - Alquilado
				Beneficios que ofrece el estado, aceptarías formalizar	Nominal - Si - No
				Recibió asesoría	Nominal - Si - No
				Formalización contribuye a la expansión en la comercialización	Nominal - Si - No
				Formalización aumenta costo laboral	Nominal - Si - No

## 7.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica:** La información que se obtuvo fue a través de técnicas observacionales y se empleó instrumentos como el software estadístico para el ordenamiento de datos y crece de variables (SPSS versión 19). Las técnicas empleadas son: Observación, encuesta. Las cuales fueron realizadas la muestra de 23 micro y pequeñas empresas de la ciudad de Tingo María, año 2018.
- **Instrumento:** Se elaboró un cuestionario estructurado con 22 preguntas la cual fue aplicada a los gerentes o propietarios de las micro y pequeñas empresas rubro zapatería de la ciudad de Tingo María.
- **De Recolección de Datos**

**Observación:** Es una técnica que nos permite mirar u observar de manera atenta el comportamiento de los objetos y/o fenómenos de un determinado problema.

**Encuesta:** Esta técnica se puede aplicar a muchos individuos de forma simultánea, además se requiere de un tiempo prudencial donde se permita responder con mesura las interrogantes planteadas.

## 7.7. Plan de Análisis

El procesamiento, implica un tratamiento luego de haber tabulado los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, a los sujetos de estudio, con la finalidad de apreciar el comportamiento de las variables. Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas descriptivas como la media y desviación estándar de las puntuaciones obtenidas en la evaluación del propietario de las micro y pequeñas empresas. También se elaboraron tablas de distribución de

frecuencias y gráficos circulares y de barras para cada una de las variables en estudio.

### 7.8. Matriz de consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> - ¿Cuáles son, las principales características de la gestión de calidad y formalización, de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b> - ¿Cuáles son, las principales características de los propietarios de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018? - ¿Cuáles son las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018? - ¿Cuáles son, las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018? - ¿Cuáles son, las principales características de la formalización en las micro y</p>	<p><b>Objetivo General:</b> - Determinar y describir las principales características de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018.</p> <p><b>objetivos específicos:</b> - Describir las principales características de los propietarios de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018. - Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018. - Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018. - Describir las principales características de la formalización en las micro y</p>	<b>Gestión de calidad</b>	<p>Representante</p> <p>MYPE</p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p>Sexo</p> <p>Edad</p> <p>Grado de Instrucción</p> <p>¿Cuál es el cargo que desempeña?</p> <p>¿Cuántos años está la empresa en sector y rubro?</p> <p>¿EL capital es propio?</p> <p>Número de trabajadores</p> <p>¿Conoce el termino gestión empresarial?</p> <p>Marque la técnica de gestión empresarial que conoce</p> <p>¿Cómo se presenta ante sus colaboradores?</p> <p>¿Exhiben conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su empresa?</p> <p>¿Qué documentos de gestión utiliza para mejorar la presentación de servicio en la zapatería?</p> <p>¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?</p> <p>¿Evalúa Usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?</p>	<p>Diseño de la Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No Experimental</li> <li>- Transversal</li> <li>- Descriptiva</li> </ul>

pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018?	pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018.				
		<b>Formaliza- ción</b>	Formalización	¿su empresa es formal? ¿Qué beneficios cree Usted que obtendría con la formalización de su empresa? ¿Cuál es el régimen de la propiedad del local? ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, formalizaría su empresa? ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales? ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial? ¿Considera que la formalización contribuye a la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?	

## 7.9. Principios Éticos

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

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

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

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

## 8. REFERENCIA

### BIBLIOGRAFICA

**Aguirre, P. (2009)**, MYPE (Micro y Pequeñas Empresas) – Perú. Disponible en:

<https://www.monografias.com/trabajos39/micro-empresas/micro-empresas.shtml>

**Atravero, Y. (2017)**, Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha. Tesis Licenciatura. Universidad católica Los Ángeles de Chimbote.

**Bacarres, M. (2017)**, Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro zapaterías en la provincia de Leoncio Prado, año 2017. Tesis Licenciatura. Universidad católica Los Ángeles de Chimbote.

**Caycho, E. (2017)**, Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cevicherías en la provincia de Leoncio Prado, Año 2017. Tesis Licenciatura. Universidad católica Los Ángeles de Chimbote.

**Cuatrecasas, LL. (2010)**, Libro: Gestión Integral de la calidad. Implantación, control y certificación. Obra Galardonada por la UPC. Editorial PROFIT. Lima – Perú

**Drucker, P. (2001)** Neoinstitucionalismo y teoría de gestión. Disponible en:

<file:///C:/Users/sally/Desktop/23953-87022-1-PB.pdf>

**Espinoza, R. (2017)**, Caracterización de la gestión de calidad y formalización en las micro y pequeñas empresas rubro calzados de Chulucanas (Piura). Año 2016. Tesis Licenciatura. Universidad católica Los Ángeles de Chimbote.

**Huanca, J. (2018)**, Introducción Fundamental a la gestión de las MYPES. Texto Universitario Editorial Universidad Autónoma de San Francisco. Arequipa – Perú

**ISOTOOLS. (2016)**, Historia y evolución del concepto de Gestión de calidad. Disponible en: <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>

**Martínez, C. (2017)** Cual es el origen y la utilidad de un sistema de gestión de calidad. Disponible en: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/sistema-gestion-calidad/>

**Neciosup, J. (2014)**, Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector manufacturera, rubro fabricación de calzado en el distrito el porvenir, provincia de Trujillo – 2014. Tesis Licenciatura. Universidad católica Los Ángeles de Chimbote

**OIT (2017)** La formalización de las empresas. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/publication/wcms\\_549523.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_549523.pdf)

**Ortiz, C. (2010)**, Modelo de gestión de calidad y su efecto en las ventas de la Finca de la Parroquia el Triunfo del Cantón Patate. Universidad Técnica de Ambato – Ecuador;

**Palacios, J. (2011)**, Monografía Micro y Pequeñas Empresas. Disponible en:  
<https://www.monografias.com/trabajos84/micro-y-pequena-empresa-mypes/micro-y-pequena-empresa-mypes.shtml>

**Reymundes, L. (2017)**, Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de abarros del distrito de José Crespo y Castillo, periodo 2017. Tesis Licenciatura. Universidad católica Los Ángeles de Chimbote.

**Riquelme, M. (2018)** Metodología de la Investigación. Disponible en:  
<https://www.webyempresas.com/metodología-de-la-investigación/>

**Rodríguez, A. (2018)**, Las 4 teorías de la Calidad principales y sus características.  
Disponible en: [https://www.lifeder.com/teorias-calidad/#Concepto\\_de\\_calidad](https://www.lifeder.com/teorias-calidad/#Concepto_de_calidad)

**Tobacio, L. (2011)**, “Formalización laboral como estrategia de desarrollo y contribución a los procesos de cohesión social en Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá – Colombia”

## ANEXOS

### Anexo 01: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	FECHA	
	INICIO	TERMINO
Elaboración de proyecto de tesis.	01/21/2018	31/12/2018
Recolección de información determinando los Resultados.	01/01/2019	31/01/2019
Elaboración del borrador de informe de tesis.	01/02/2019	28/02/2019
Preparación de información de tesis y pre-banca.	01/03/2019	31/03/2019

### Anexo 02: Presupuesto

#### PRESUPUESTO

#### Bienes:

DETALLES	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Papel bond 80 gr.	2	Ciento	4.50	9.00
Resaltador	1	Unidad	3.50	3.50
Dispositivo USB	1	Unidad	30.00	30.00
Lápiz	1	Unidad	1.00	1.00
Lapicero	2	Unidad	2.50	5.00
<b>TOTAL</b>				<b>48.50</b>

**Servicios:**

DETALLES	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	125	Hojas	0.20	25.00
Fotocopias	125	Hojas	0.10	12.50
Anillado	1	Ejemplar	3.00	6.00
Internet	160	Horas	1.00	120.00
Movilidad	60	Pasajes	2.50	150.00
Taller	1	Matricula	200.00	200.00
Asesoría	4	Meses	700.00	2800.00
<b>TOTAL</b>				<b>3313.50</b>

**RESUMEN DEL PRESUPUESTO**

RUBRO	IMPORTE
Bienes	48.50
Servicios	<b>3313.50</b>
<b>TOTAL, S/</b>	<b>3362.00</b>

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la micro y pequeña empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado gestión de calidad y la formalizadas de las micro y pequeñas empresas rubro zapaterías de la ciudad de Tingo María, año 2018.

#### ENCUESTA

“La información que usted nos proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración”

Encuestado (a): .....

Fecha: ...../...../.....

MYPE Encuestada: .....

#### A. DATOS GENERALES:

##### 1. Edad del representante legal de la empresa

- a. De 20 a 35
- b. De 36 a 50
- c. De 5 a mas

##### 2. Genero del representante legal de la empresa

- a. Masculino
- b. Femenino.

##### 3. Grado de instrucción del representante legal de la empresa

- a. Ninguno
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Superior universitaria
- e. Superior no universitaria

## **B. DE LA GESTION DE CALIDAD**

- 4. ¿Su servicio está de acuerdo a la necesidad del cliente?**
- a. Si
  - b. No
- 5. ¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad del servicio?**
- a. Plan de trabajo
  - b. Plan estratégico
  - c. Investigación de mercado
- 6. ¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad del servicio?**
- a. Si
  - b. No
- 7. ¿Su empresa capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?”**
- a. Si
  - b. No
  - c. A veces
- 8. ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de calidad?**
- a. Si
  - b. No
  - c. A veces
- 9. ¿Usa las TIC (Tecnología de la información y comunicación) en gestión empresarial para mejorar la calidad de su servicio?**
- a. Si
  - b. No
  - c. A veces

## **C. DE LA FORMALIZACION**

- 10. “¿Su empresa es formal?”**
- a. Si

b. No

**11. ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización empresarial?**

- a. Aumento de las ventas
- b. Acceso al crédito financiero
- c. Participación en licitaciones publicas

**12. ¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad del servicio?**

- a. Si
- b. No

**13. ¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad del servicio?**

- a. Si
- b. No

**14. ¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad del servicio?**

- a. Si
- b. No
- c. A veces

#### **Anexo 4: Área geográfica del estudio**

La presente ubicación geográfica de la ciudad de Tingo María es en el departamento de Huánuco, en el centro oriente del territorio peruano (a 135 Km., de la ciudad de Huánuco y a la margen derecha del río Huallaga), el clima: es cálido y húmedo (Tropical), su temperatura promedio es de 24°C: el calor es intenso en el día y disminuye en la noche. Las precipitaciones fluviales con mayor frecuencia son durante los meses de diciembre hasta abril. Tingo María está considerado como una de las zonas con mayor frecuencia de lluvias en el país.

Superficie; tiene una superficie de 4,395.46 km<sup>2</sup>: cuenta con una población de aproximadamente de 50,000 habitantes, las vías de acceso: Por la Corporación peruana de Aeropuertos Civiles, de Lima a Tingo María, el tiempo de vuelo es de aproximadamente 35 minutos; vía terrestre: Las carreteras del centro Oriente Peruano se encuentran en buen estado, se pueden utilizar las carreteras de diferentes lugares: Lima – Tingo María (Aproximadamente 12 horas); Tingo María – Pucallpa (300km); Tingo María – Juanjuí. Se utiliza la carretera Rafael Belaunde Terry (Ex marginal de la selva), vía fluvial, se puede transportar a través de los ríos Huallaga y Monzón. Cuentan con los principales ríos: Huallaga y Monzón. Nace en el departamento de Pasco. En Huánuco forma un importante valle interandino y en la selva alta forma el valle de Tingo María. Posee una gran riqueza ictiológica, siendo navegable en balsas y canoas. En sus riveras se forman playas y arenales donde se celebran las tradicionales fiestas de San Juan. Entre la flora tiene maderas como: el cedro, tulpay, etc. Plantas medicinales: una de gato, leche caspi o samango, maca, quillobordon, sangre de grado y quinua. Además de contar con plantas ornamentales como las orquídeas. Entre las frutas tenemos el aguaje, cocona, plátano, etc. Entre los peces: cuentan con los siguientes:

zungaro, tilapia, carachama entre las aves tiene: el gallito de las rocas, papagayo, tucanes, etc.

Fue un 15 de octubre de 1938, cuando toda la comunidad del poblado del que ahora es Tingo María, se había reunido el Ing. Enrique Pimentel, quien mostrando el acuerdo de ley y con frases emocionadas hizo conocer presentes que los terrenos que comprendía Tingo María habían sido expropiados a favor de los colonos que habitaban por aquel entonces.