



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

“CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION Y  
GESTION DE LA CALIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR  
SERVICIO - RUBRO TALLERES DE METAL MECANICA  
DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2016”

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

**AUTORA:**

BR. SUCSY ANALIZ CASTILLO GUERRERO.

**ASESOR:**

MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

**SULLANA – PERÚ**

**2017**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**“CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION Y  
GESTION DE LA CALIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR  
SERVICIO - RUBRO TALLERES DE METAL MECANICA  
DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2016”**

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

**AUTORA:**

**BR. SUCSY ANALIZ CASTILLO GUERRERO.**

**ASESOR:**

**MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

**SULLANA – PERÚ**

**2017**

**FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

**Mgtr. VICTOR HUGO VILELA VARGAS**

---

**PRESIDENTE**

**Mgtr. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO**

---

**SECRETARIA**

**Lic. Adm. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA**

---

**MIEMBRO**

**Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

---

**ASESOR**

## **MODELO DE EMPASTADO**

### **JURADO EVALUADOR DE TESIS**

Mgr. VICTOR HUGO VILELA VARGAS  
PRESIDENTE

Mgr. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO  
SECRETARIO

Lic. Adm. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA  
MIEMBRO

Mgr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
ASESOR

## **DEDICATORIA**

Con todo mi amor y respeto a mi madre, Nilda Guerrero Yarleque, que siempre ha estado conmigo en los malos y buenos momentos de mi vida, por los valores que me a inculcados, por ese corazón grande que posees lleno de amor, paciencia que constantemente ha sabido brindarme, por esa razón es que cada día que pasa la amo.

A mi tía Sucsy Guerrero, por sus consejos, su apoyo, por el respeto que me ha sabido proporcionarme en lo extensa de mi vida, de mi carrera, a mi tío Gerardo Guerrero, por el carácter que puso en mí, permitiéndome guardarle un gran respeto, cariño, poniendo ambos una autoridad para no desviarme del camino con sus buenos valores, por esas ganas de apoyar a mi madre en los momentos más difíciles de nuestras vidas, porque siempre están con nosotras y no dejarnos solas.

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios**, por guiarme e iluminar mi camino, darme esa fuerza necesaria de ver cristalizado mi ideal.

### **A mi madre:**

Nilda Guerrero Yarleque, por el buen papel de madre que desempeña conmigo, por esa fuerza sorprendente de guiarme y apoyarme al momento de tomar una decisión, gracias por enseñarme a luchar por mis sueños, objetivos, por mantenernos siempre unidos como familia.

### **A mis hermanos:**

Alvaro y Julia Castillo Guerrero por el respaldo y apoyo incondicional que siempre me supieron brindar a lo largo de mis estudios.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación, tipo descriptiva, nivel de estudio cuantitativo, diseño no experimental; se realizó con el propósito de determinar las características de la capacitación y gestión de la calidad de las Mype del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016; empleándose una muestra poblacional de 10 Mype a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas, utilizándose la técnica de la encuesta, para el análisis y procesamiento de datos se realizaron en el programa Excel, obteniéndose los siguientes resultados: se determinó que 50% Brinda capacitación a los trabajadores de su empresa, el 70% no considera necesaria la capacitación en las diferentes áreas de trabajo, respecto a la gestión de calidad el 100% considera que si deben participar en este proceso, el 90% si considera importante, llegando a las siguientes conclusiones que para la mitad de los representantes de las Mype afirman han recibido capacitaciones las que se han hecho para todo el personal, hacen todo un proceso en el cual se planea, organiza, controla y evalúa al personal, en cuanto a gestión de calidad se llegó a la conclusión que los microempresarios afirman que no es lo mismo gestión de calidad que pruebas de producto, es mas no conocen a fondo el ultimo termino mencionado, en si consideran que todo el personal debe participar en el proceso de gestión de calidad, ya que es importante y necesario para obtener un producto excelente.

Palabras clave: Capacitación, gestión de calidad, Mype, microempresarios.

## **ABSTRACT**

The present research work, descriptive type, level of quantitative study, non-experimental design; Was carried out with the purpose of determining the characteristics of the training and management of the quality of the Mype of the service sector - workshop metal mechanics of the district of Sullana, year 2016; Using a population sample of 10 Mype who were given a structured questionnaire of 20 questions, using the survey technique, for the analysis and processing of data were performed in the Excel program, obtaining the following results: it was determined that 50% Provides training to workers in your company, 70% do not consider training in the different areas of work necessary, regarding quality management, 100% consider that if they should participate in this process, 90% if they consider important, arriving To the following conclusions that for half of the representatives of the Mype affirm they have received training that has been done for all the personnel, they make a whole process in which the personnel are planned, organized, controlled and evaluated, in terms of management Of quality it was concluded that the microentrepreneurs affirm that it is not the same quality management that tests of product, is but they do not know afondo the last mentioned term, in if they consider that all the personnel must participate in the process of quality management , Since it is important and necessary to obtain an excellent product.

Key words: Training, quality management, Mype, microentrepreneurs.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA.....	i
CONTRA CARATURA.....	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
MODELO DE EMPASTADO.....	iv
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
INDICE DE CUADROS.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	11
II.1 Antecedentes:.....	11
II.2 Bases teóricas:.....	24
III. METODOLOGÍA.....	39
III.1 Tipo De Investigación:.....	39
III.2 Nivel de la investigación:.....	39
III.3 Diseño de la investigación.....	40
III.4 Población y muestra.....	40

III.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	42
Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	43
III.6. Técnicas e instrumentos.....	44
III.7. Plan de análisis.....	45
III.8. Matriz de consistencia.....	46
III.9. Principios éticos.....	48
IV. RESULTADOS.....	49
IV.1. Resultados.....	49
V.2 Análisis de los resultados.....	69
V. CONCLUSIONES.....	73
VII. ANEXOS.....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Brinda capacitación a los trabajadores de su empresa.....	49
Tabla 2: Considera importante la capacitación para sus trabajadores .....	50
Tabla 3: La capacitación es solo para el personal nuevo .....	51
Tabla 4: Planea anticipadamente las capacitaciones que realizará a sus trabajadores en el transcurso del año .....	52
Tabla 5: Se organiza para saber que trabajadores necesitan participar en la capacitación.....	53
Tabla 6: Controla las actividades que se realizan en la capacitación .....	54
Tabla 7: Evalúan a los trabajadores al término de las capacitaciones.....	55
Tabla 8: Cree que la capacitación tiene buenos resultados en sus trabajadores.....	56
Tabla 9: La capacitación permite cumplir con los objetivos planteados por su empresa .....	57
Tabla 10: La capacitación le permite a sus trabajadores desarrollar las habilidades y destrezas que poseen .....	58
Tabla 11: Considera necesaria la capacitación en las diferentes áreas de trabajo...	59
Tabla 12: Considera que con el conocimiento de sus trabajadores no se necesita de capacitación.....	60

Tabla 13: Las capacitaciones que realiza la empresa son gratuitas o corren por gasto de cada trabajador .....	61
Tabla 14: Las capacitaciones que brindo a sus trabajadores han sido satisfactorias en su totalidad .....	62
Tabla 15: Las actividades realizadas en la capacitación ayudo a que sus trabajadores socialicen .....	63
Tabla 16: Es lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto.....	64
Tabla 17: Crees que todas las empresas deben participar en el proceso de gestión de calidad .....	65
Tabla 18: Todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad .....	66
Tabla 19: Es importante la gestión de calidad.....	67
Tabla 20: La gestión de calidad en su empresa permite mejorar la calidad de los productos o servicios .....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico de barras sobre si brinda capacitación a los trabajadores de su empresa.....	49
Figura2: Gráfico de barras sobre si Considera importante la capacitación para sus trabajadores.....	
50Figura 3: Gráfico de barras sobre si La capacitación es solo para el personal nuevo. .....	51
Figura 4: Planea anticipadamente las capacitaciones que realizará a sus trabajadores en el transcurso del año.....	52
Figura 5: Gráfico de barras sobre si Se organiza para saber que trabajadores necesitan participar en la capacitación.....	53
Figura 6: Gráfico de barras sobre si Controla las actividades que se realizan en la capacitación.....	54
Figura 7: Gráfico de barras sobre si evalúan a los trabajadores al término de las capacitaciones.....	55
Figura 8: Gráfico de barras sobre si Cree que la capacitación tiene buenos resultados en sus trabajadores.....	56
Figura 9: Gráfico de barras sobre si La capacitación permite cumplir con los objetivos planteados por su empresa .....	57

Figura 10: Gráfico de barras sobre si La capacitación le permite a sus trabajadores desarrollar las habilidades y destrezas que poseen.....	58
Figura 11: Gráfico de barras sobre considera necesaria la capacitación en las diferentes áreas de trabajo.....	59
Figura 12: Gráfico de barras sobre considera que con el conocimiento de sus trabajadores no se necesita de capacitación.....	60
Figura 13: Gráfico de barras sobre si las capacitaciones que realiza la empresa son gratuitas o corren por gasto de cada trabajador.....	61
Figura 14: Gráfico de barras sobre si las capacitaciones que brindo a sus trabajadores han sido satisfactorias en su totalidad.....	62
Figura 15: Gráfico de barras sobre si las actividades realizadas en la capacitación ayudo a que sus trabajadores socialicen .....	63
Figura 16: Gráfico de barras sobre si es lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto.....	64
Figura 17: Gráfico de barras sobre si crees que todas las empresas deben participar en el proceso de gestión de calidad.....	65
Figura 18: Gráfico de barras sobre si todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad.....	66

Figura 19: Gráfico de barras sobre si es importante la gestión de calidad .....67

Figura 20: Grafico de barras sobre si la gestión de calidad en su empresa permite mejorar la calidad de los productos o servicios .....68

### ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Definición y operacionalización de variables e indicadores .....  
.....42 Cuadro 2: Definición y operacionalización de variables e indicadores  
.....43

Cuadro 3: Matriz de consistencia si Considera .....  
.....46

## I. INTRODUCCIÓN

Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza, como lo afirma Francisco y Valeria (2016), en la importancia que son las MYPE para la economía del país, dice que el Perú es un país de emprendedores, además que estamos entre los puestos más altos en Latinoamérica. Asimismo, nos habla que el emprendedor es aquella persona que tiene una idea, que la percibe como una oportunidad y hace todo bajo su poder para hacerla realidad. Los emprendedores tienen visión, pasión, determinación, persistencia, saben lo que quieren y van en busca de ello, es ahí donde se van formando MYPE.

También nos informan que, en la actualidad, en el Perú, las micro y pequeñas empresas (MYPE) aportan, aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. En conjunto, las MYPE generan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta una de las características más rescatables de este tipo de empresas. Conforme las MYPE van creciendo, nuevas van apareciendo. Esto dinamiza nuestra economía. Debido a que la mayoría desaparece en menos de un año; las que sobrevivan este ciclo se volverán cada vez más influyentes en el mercado, ampliarán nuevas estrategias, capacitación a su personal, brindando así una buena gestión de calidad, ya sea en la producción.

La capacitación es una de las partes más importantes para que la empresa crezca en conjunto a sus trabajadores, así lo dice Alfonso (2006) quien nos dice que la



capacitación que se aplica en las organizaciones debe concebirse precisamente como modelos de educación, a través de las cuales es necesario primero formar una cultura de identidad empresarial, basada en valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales”.

Dándonos a entender que las capacitaciones que la empresa brinda a sus trabajadores deben basarse en mejorar el comportamiento y alimentar su aprendizaje, dando así nuevos conocimientos y valores, sintiéndose ellos como parte importante de la empresa, de tal forma ellos desarrollarán un mejor trabajo y así mismo les darán un mejor trato a los clientes.

Otro autor que nos habla de este tema de suma importancia es Nilda R., la cual nos dice que la capacitación no debe verse como un gasto más de las empresas, sino como un beneficio a corto plazo ya que es una fórmula que responde a las necesidades de la empresa para desarrollar sus recursos y mejorar la calidad en el ámbito laboral. “Al empresario de la Micro y Pequeña Empresa le falta una adecuada orientación, tanto para los que recién quieren iniciarse en la actividad empresarial, como para los que ya están en este camino empresarial, pues requieren de información y conocimiento a través de la capacitación, para el mejor manejo de su negocio.

La capacitación brinda un rol muy significativo en las empresas, ya que si nosotros nos preocupamos por nuestro personal que se encuentre laborando en la empresa, el empleado realizara mejor su trabajo, además se sentirá en un buen clima laboral que sus conocimientos sean perfeccionados y actualizado, permitiendo la rentabilidad de la empresa.

Asimismo, la gestión de calidad juega un papel fundamental en las MYPE, ya que este método se enfoca en los clientes, por lo tanto, su aplicación trae como consecuencia satisfacer plenamente las necesidades del comprador. Contar con un sistema de calidad implica diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total, dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.

Las empresas deben ser conscientes que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra muchos aspectos beneficios, pues cada vez más las exigencias de los consumidores son mayores.

La globalización y la apertura de los mercados han hecho que los clientes sean más exigentes, más conocedores y más complejos, y que sepan cómo escoger entre un creciente número de oferentes mucho más especializados. Este hecho, que es irreversible, lleva hoy a las empresas a enfrentarse a las nuevas condiciones de un mercado, en el cual lo único cierto es que la competitividad determinará la supervivencia.

En la práctica, la competitividad de las empresas está determinada por innovación, costos y calidad. Este último elemento, visto como la capacidad para identificar las necesidades de los diferentes tipos de clientes y satisfacerlas, cumpliendo los requerimientos del producto o servicio ofrecido, adquiere cada vez más importancia en la gestión de las empresas. De ahí que los gerentes reconozcan que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante el desarrollo de sistemas de gestión de calidad. La cuestión no es tener o no una norma ISO, sino cómo aprovecharla para mejorar la competitividad y el posicionamiento de la empresa tanto en los mercados internacionales como en los domésticos.

La calidad debe ser un elemento clave de toda actividad operacional para lograr aumentar la productividad y por consiguiente la competitividad.

Ofrecer bienes y servicios de calidad entregados a tiempo es parte de la combinación de oportunidades y desafíos que la globalización y la apertura de nuevos mercados presenta ante las MYPE en Latinoamérica. La implementación de los sistemas de gestión de la calidad ofrece una oportunidad de comenzar a poner en marcha enfoques de mejora continua, ofreciendo confianza ante los clientes y preparando las bases para desarrollar la competitividad, la gestión de calidad es solo una parte del amplio grupo de métodos y programas que debe aplicar cada empresa para permanecer en el mercado.

Por otro lado la capacitación, es la variable que incide o tiene relación con la gestión de calidad de las MYPE, ya que todo empresario de la micro y pequeña empresa debe ser capacitado para enfrentar con mejores posibilidades de éxito los retos de la competitividad y la globalización.

Según Arbulú & Otoyá (2006) nos indican que El sector conformado por las MYPE posee una gran importancia dentro de la estructura industrial del país, tanto en términos de su aporte a la producción nacional como de su potencial de absorción de empleo Sin embargo, dados los niveles de informalidad, el nivel de empleo presenta una baja calidad, lo que trae consigo bajos niveles salariales, mayores índices de subempleo y baja productividad. (p.32)

Por otro lado Gonzáles (2015) nos dice que el sector MYPE que se dedica a la metalmecánica produce una cantidad considerable de productos que no cuentan con estándares que los aprueben como productos aprobado para la venta, principalmente en el exterior, como es sabido los mercado externos requieren de estándares

mínimos de calidad para que puedan ser exportados; aunque, en los últimos años el gobierno ha fomentado el crecimiento de las MYPE por lo que su situación ha ido mejorando continuamente. (p.20)

Del mismo modo González (2015) argumenta que ante lo mencionado anteriormente, el gobierno se ha visto en la necesidad de ayudar en el desarrollo de la micro y pequeña empresa mediante el planteamiento de modelos que estructuren el sector metalmecánico; es decir, dar una estructura básica, para ayudar a crecer su productividad y competitividad frente a la situación actual, esto con el fin de promover su desarrollo. (p.20)

Por otra parte Miranda, (2015) nos indica que la metalmecánica es el sector conformado por industrias relacionadas a la importación, producción, postproducción, exportación, entre otras, de productos de metal. Dentro de ésta, la construcción de carrocerías está tomada como una parte de la mecánica que se dedica a la producción de todo tipo de estructuras que puedan ser utilizadas para la fabricación de buses o medios de transporte urbano, rural, nacional o internacional. (p.10)

Para Catellotti, (2010) La Industria Metalmecánica abarca un grupo de actividades manufactureras que, en mayor o menor medida, usan entre sus insumos principales productos de la siderurgia y/o sus derivados, realizándoles a los mismos algún tipo de transformación, ensamble o reparación. Del mismo modo, forman parte de esta industria las ramas electromecánicas y electrónicas, que han generado un dinamismo singular en los últimos años con los avances de la tecnológicos (...) la Industria

Metalmecánica constituye un elemento importante en la organización productiva de un país. No sólo por su contenido tecnológico y valor agregado, sino también por su vínculo con los diferentes sectores de la industria. Todos los países con un desarrollo industrial de nivel medio cuenta con áreas metalmecánicas consolidados. (p.14)

Para Miranda, (2015) La Industria Metalmecánica opera de manera decisiva sobre la generación de empleo en la industria, requiriendo la utilización de diversas especialidades de operarios, mecánicos, técnicos, herreros, soldadores, electricistas, torneros, ingenieros entre otros profesionales. Adicionalmente, atrae la producción de otras industrias, tanto aquellas que son de mano de obra intensivas como aquellas que no lo son, como la industria siderúrgica. Por otro lado, genera la necesidad de integrar las cadenas de valor, dando lugar a la difusión del conocimiento conjuntamente con universidades e institutos públicos (p.18)

Pusey, (2013) La industria metalmecánica provee de maquinarias e insumos claves a la mayoría de actividades económicas, entre ellas, la industria manufacturera, la construcción, el complejo automotriz, la minería y la agricultura, entre otros. Asimismo, produce bienes de consumo durables que son esenciales para la vida cotidiana, como, cocinas, estufas, artefactos de iluminación, equipos de refrigeración y aparatos para uso electrónico. (p.5)

Para el (Centro de Desarrollo Industrial [CDI], 2013) La industria metal mecánica peruana ha tenido un desarrollo singular durante las últimas décadas, que se refleja en crecimiento sostenido, ampliación e innovación de líneas de productos, y sobre

todo en la especialización y adecuación a necesidades y mayores niveles de exigencia de los clientes. La base está en la habilidad, inventiva y capacidad de trabajo de técnicos, profesionales y empresarios peruanos, cuya vocación por el trabajo de los metales viene desde tiempos ancestrales. Esta rica experiencia y el trabajo de varias generaciones permitieron desarrollar las capacidades y fortalezas necesarias para vencer circunstancias adversas y afrontar variados retos, tal como los que nos impone nuestra compleja geografía (p.7)

Para Katz, (1986) La producción metalmecánica abarca una gama sumamente heterogénea de productos a los cuales se llega a través de una extensa nómina de procesos unitarios, existiendo un alto grado de sustituibilidad entre muchos de ellos. Otro rasgo típico de la producción metalmecánica es el de la complejidad del "árbol" de componentes que liga a piezas, subconjuntos y productos finales. Ocurre que todo producto final complejo.

Las MYPE de este sector elaboran piezas, repuestos y accesorios para el sector industrial de la Ciudad de Chimbote, que abarcan a las Empresas Pesqueras, industria Automotriz, entre otros y que además de fabricar piezas de repuesto, realiza la fabricación de partes esenciales y ensamblajes de maquinarias completas.

Por otro lado en la Región Ancash representa en el sector Metalmecánica el 3.5%, que corresponde a 697 empresas de las cuales solo 41 empresas se encuentran registradas en Sunat y que están debidamente formalizadas pero con limitaciones en cuanto a procedimiento administrativos de sus Beneficios en el Régimen Laboral, Régimen Tributario, del Financiamiento, de Asociación, etc.

En la ciudad de Chimbote donde se ha desarrollado algunas investigaciones existen MYPES dedicadas al rubro Metalmecánica y los cuales buscan financiamiento informal, debido a que desconocen las características del Financiamiento y además desconocen los beneficios de la Formalización, los cuales no son bien utilizados debido a la percepción que tiene, sobre esta variable.

En la provincia de Sullana, se observó que la mayoría de estos talleres de metalmecánica son informales no cuentan con la documentación adecuada para estar registrados ante la sunat, las razones que los propietarios informa sobre ese motivo es la estricta documentación que les exige la sunat, otros por no contar con el suficiente capital económico, además estos talleres informales funcionan en las cocheras de sus casas.

Asimismo, en la ciudad de Sullana donde vamos a desarrollar el estudio, existen varios establecimientos de negocios conocidas como MYPE dedicadas al servicio de talleres de metal mecánica, pero sin embargo se desconoce si estas MYPE tienen o no acceso a capacitarse, que tipo de capacitación reciben, cuántas veces al año. Así mismo, se desconoce sobre la Gestión de calidad de dichas MYPE, por otro lado, y teniendo en cuenta este contexto, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

- Determinar las características de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, periodo 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteados los siguientes objetivos específicos:

- Determinar que tipo de capacitación emplean las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana - periodo 2016.
- Determinar los principales beneficios de la capacitación de los trabajadores de la MYPE del sector rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana - periodo 2016.
- Detallar la principal característica de la gestión calidad de los talleres de metal mecánica del distrito de Sullana – periodo 2016.

La investigación realizada se justifica de la siguiente manera: Institucionalmente, promocionará las empresas a estar al tanto de lo importante que es la capacitación en las organizaciones, ya que no va a permitir ver a la capacitación como gasto para ellas, sino como un beneficio a corto plazo y como una fórmula que responde a las necesidades de la empresa para desarrollar sus recursos, obteniendo una buena gestión de calidad en todo el ámbito de la empresa. También Profesionalmente se permitirá conseguir el título profesional y tener un respaldo ante cualquier empresa a trabajar, demostrándose los conocimientos adquiridos a lo largo de mi vida, de tal forma me alimentare de nuevos conocimientos ya que cada empresa tiene diferente forma de trabajar y capacitar, pudiendo así desarrollarme como una buena profesional. Comunitaria: Se permitirá conocer un poco más de lo que los talleres de metalmecánica aportan a la sociedad, es decir estos talleres contribuyen a la construcción de sus viviendas, negocios y todo los sectores de la población a tener una vida más cómoda y a un precio no muy elevado, asimismo también contribuye al producto interno ya que ellos realizan los pagos de sus impuestos, además brinda



trabajo a jóvenes que por alguna razón no cuentan con una carrera profesional, optando por trabajar en estos talleres y aprender lo que ellos le enseñan a través de las capacitaciones, así como la gestión de calidad permitiendo crear nuevos conocimientos en las personas y sobre todo en los futuros empresarios. También se justifica teóricamente, ya que servirá como soporte de otros estudios de investigación, realizados al distrito de Sullana o región de nuestro país. Practica: Permitirá conocer como está respondiendo la MYPE en la actualidad como van en la productividad, ya sea en el tema del personal que trabaja en la empresa como los productos establecidos en venta. Por intermedio de esta actividad empresarial se van canalizando nuevas estrategias de desarrollo en cada país, en concordia con sus propios modelos sistémicos, culturales y políticos; con la participación activa de la Organización Internacional del Trabajo, desde hace más de veinticinco años se vienen realizando programas de cooperación técnica, redes informativas, investigación e intermediación con organismos financieros internacionales y empresarios de las MYPE. Metodológica: A través de esta investigación realizada podemos determinar la caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las micro y pequeña empresa del sector servicio – rubro taller de metal mecánica del distrito de Sullana – periodo 2016. Los resultados obtenidos en esta investigación permitirán obtener datos actuales, utilizando como herramienta de trabajo una encuesta, en el que tendremos la información adecuada para llevar a cabo el desarrollo de este proyecto, logrando tener resultado concreto. De tal forma los datos obtenidos de esta investigación van a ayudar a que la misión y la visión de la empresa fijen objetivos de capacitación y gestión de calidad mejorando, iniciando programa de capacitación para fortalecer la base de la empresa. A través del uso de

teorías y conceptos básicos los investigadores aprobaran y comprobaran la realidad de las MYPE en nuestro distrito.

## **II. REVISION DE LA LITERATURA**

### **II.1 Antecedentes:**

#### **II.1.1 Internacionales:**

Bracho, (2007) en su Trabajo presentado para optar al Grado de Magíster en Gerencia Empresarial de la Universidad Rafael Bellosó Chacín de Venezuela el cual lleva por título “gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela” el cual tuvo como objetivo general Analizar la Gestión de Calidad en las empresas del sector azucarero en el Occidente de Venezuela, según los principios de calidad de las normas ISO 9000, versión 2000. La investigación tuvo como soporte teórico diferentes autores en el área de calidad, como lo son: Deming, Juran, Senlle, Shewhart, Ishikawa, Crosby, Feigenbaum, Velazco, Sosa, entre otros. Sin embargo el eje central teórico con el cual se estudió la variable: Gestión de calidad, se encuentra en los ocho principios de calidad enumerados por la Norma ISO 9000 en su versión 2000. El tipo de investigación fue Descriptivo y el diseño, No experimental, de Campo. El Universo de la investigación estuvo conformado por las empresas azucareras de Venezuela, la Población la constituyen las mediciones de calidad basadas en los ocho principios de calidad de la Norma ISO 9000. La muestra la conformó las empresas privadas manufactureras de azúcar ubicadas en el occidente venezolano: Central Venezuela y Central Azucarero del Táchira; y se seleccionó como unidades informantes al personal supervisorio gerencial de ambos centrales azucareros. Para la recolección de data se empleó un cuestionario integrado por 88 ítems cerrados con una escala de selección simple compuesta por cinco

alternativas de respuesta que sirvieron para describir la gestión de la calidad de estas empresas en cada uno de los principios mencionados. La confiabilidad se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,948. La estadística utilizada para el análisis de los datos fue de tipo descriptiva a través de la distribución de frecuencias absolutas y relativas. La conclusión obtenida fue que en estas empresas no existe un enfoque claramente orientado hacia el cliente, aunque cuentan con un liderazgo definido, la participación del personal en sus procesos ha sido baja y en general no cuentan con un sistema de gestión de calidad definido.

Hidalgo & Ponce (2011) en su Tesina presentada como requisito para optar al Grado de Licenciado en Administración de la Universidad Austral de Chile. La cual lleva por título “Capacitación y empleo para las MYPE”, teniendo como objetivo general de este trabajo es la formulación de un estudio de los programas que ofrece el SENCE a los empresarios de MYPES y trabajadores que participan de este segmento del mercado laboral, analizando y evaluando el cumplimiento de los objetivos propuestos en los programas de apoyo a las empresas de menor tamaño. Se utiliza para la investigación un instrumento de evaluación a través de una encuesta y se analizan los resultados obtenidos de las dos becas evaluadas por este medio. La hipótesis propuesta para efectos de esta tesina son los beneficios que brinda el SENCE, por medio de sus programas de capacitación enfocada a trabajadores y microempresarios, tiene un impacto positivo tanto en la empleabilidad de estos trabajadores como en los niveles de productividad y competitividad de las MYPES. Sin embargo, mediante este análisis se ha concluido que los programas evaluados no impactan de manera significativa en las variables estudiadas.

González, Mendoza, Jiménez & Villegas (s.f) en su investigación titulada “Problema de competitividad: La capacitación. Nos indica que en el sector metal mecánico de la empresa Rodiba- México”, según los estudios se observa que es una empresa pequeña que ha logrado sobrevivir, pero que ahora debe pensar en un crecimiento a través de ser competitivo, no solo a nivel local sino nacional e internacional. En esta investigación se utilizó información cualitativa a través de entrevistas estructuradas cuyo contenido dependía al grupo de trabajadores al cual iba dirigida la entrevista. En esta pequeña empresa, la capacitación se ofrece principalmente a los operarios de una maquinaria informal, entre compañeros se enseñan, se ayudan “sobre la marcha”. Aunado a eso, la empresa ofrece capacitación a los trabajadores fuera de su horario laboral, lo que provoca inconformidad en ellos, con esto se puede decir que la capacitación al interior de Rodiba es todavía un problema, ya que se ofrece sin una debida planeación, y sin que todos la reciban, lo que se convierte es una posible causa de su falta de crecimiento en el sector metal mecánico. Finalmente se concluyó que la capacitación ofrecida en Rodiba no es apropiada, pues principalmente se resume a pláticas otorgadas por el gobierno a través de sus dependencias laborales sin que se tenga claro que es lo que la empresa necesita, por consiguiente, el personal no advierte en qué les beneficiaran los cursos, porque el contenido de programa de estos cursos, no son atractivos ni funcionales.

### **II.1.2 Nacionales:**

Ramírez, (2011) en su tesis para optar el título de: licenciado en administración la cual lleva por título tuvo como objetivo general, describir las principales

características del financiamiento, la capacitación, la competitividad y rentabilidad de las Mypes del sector comercio – rubro mueblerías del distrito de Manantay, periodo 2009-2010. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 10 microempresas de una población de 10, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 50% sus edades fluctúan entre los 18 a 29 años, el 60% son del sexo femenino y el 50% tienen grado de instrucción superior universitario. Respecto al financiamiento: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 50% solicitó crédito a entidad bancaria y el 75% utilizó el crédito financiero como capital de trabajo. Respecto a la capacitación: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 70% no recibió capacitación previa para la administración del microcrédito financiero y el 70% participó en otros cursos de capacitación. Respecto a las características de las Mypes: Así mismo, las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: el 50% se dedica hace 1 año se dedica a la actividad empresarial, el 80% poseen entre 2 y siete trabajadores, el 66.7% manifestaron que recibieron 2 cursos de capacitación y el 70% manifestó que la capacitación si es relevante para la empresa. Respecto a la rentabilidad: El 50% manifestaron que la rentabilidad de su empresa si ha mejorado en los dos últimos años.

Gálvez, (2011) en su tesis para optar el título de: licenciado en administración la cual lleva por titulo: Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector pesquero - rubro piscigranjas de Paco y Gamitana, del distrito de Callería - período

2009-2010 tuvo como objetivo general, describir las principales características del financiamiento, la capacitación, la competitividad y rentabilidad de las Mypes del sector pesquero - rubro piscigranjas de Paco y Gamitana del distrito de Calleria, periodo 2009-2010. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 7 microempresas de una población de 10, a quienes se les aplicó un cuestionario de 32 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios y las Mypes: Del 100% de los empresarios encuestados: El 86% manifestaron que su edad fluctúa entre 26 a 60 años, el 71% son del sexo masculino y el 43% tienen grado de instrucción superior universitaria completa. Así mismo, las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: el 72% tienen más de tres años en el rubro empresarial y el 71% poseen más de tres trabajadores permanentes. Respecto al financiamiento: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 100% del financiamiento que obtuvieron fue de entidades bancarias y el 100% que recibieron créditos en los años 2009 y 2010, no precisaron en qué invirtieron sus créditos. Respecto a la capacitación: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 29% recibieron una capacitación en los dos últimos años, el 100% manifestaron que su personal sí recibieron capacitaciones y el 90% consideran que la capacitación sí es una inversión. Respecto a la competitividad: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 71% han mejorado sus procesos de compra – venta, el 71% han mejorado los servicios de atención al cliente y el 86% se han preocupado por mejorar la calidad de los productos que vende. Respecto a la rentabilidad: El 100% manifestaron que la capacitación de sus empresas si ha mejorado la rentabilidad de

sus empresas y el 86% manifestaron que la rentabilidad de sus empresas si ha mejorado en los dos últimos años.

Zegarra (2013), en su informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración que lleva por título: “Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector comercio, rubro librerías del distrito de Chimbote, periodo 2009-2010”, el trabajo como objetivo general describir las principales características del financiamiento y la capacitación de las MYPEs del sector comercio, rubro librerías del distrito de Chimbote, periodo 2009-2010. La investigación fue no experimental-transversal-descriptivo. Además la población estuvo conformada por 05 MYPEs del ámbito de estudio, siendo el 100% la muestra a la cual se le aplico un cuestionario estructurado de 18 preguntas con respecto a las variables en estudio, utilizando la técnica de la encuesta. Los principales resultados fueron: Respecto al representante legal: 1) el 60% tiene edad promedio entre 31 a 40 años, 2) el 100% son del sexo masculino, 3) el 60% tiene un estado civil de conviviente, 4) el 60% tiene estudios secundarios, 5) el 100% ocupa el cargo de administrador en su MYPE, 6) el 60% tiene entre 6 a 10 años de tiempo en el desempeño del cargo. Respecto a la MYPE: 1) el 60% tiene entre 1 a 20 años de permanencia de actividad y rubro de la MYPE, 2) el 100% son formales, 3) el 60% tiene trabajadores permanentes en la MYPE, 4) el 100% formó la MYPE para obtener ganancias, 5) el 100% no formó la MYPE para dar empleo a la familia. Respecto al financiamiento: 1) el 100% no solicito crédito financiero para los años 2009 y 2010, 2) el 80% no considera que el crédito financiero mejore la rentabilidad de su empresa, 3) el 60% no recurre al financiamiento informal. Respecto a la

capacitación: 1) el 100% de los representantes legales si se ha capacitado en los años 2009 y 2010, 2) el 100% de los representantes legales considera a la capacitación como significado de inversión, 3) el 60% capacitó en los años 2009 y 2010 al personal de la empresa, 4) el 100% afirma que mejoró la rentabilidad con la capacitación al personal de la empresa.

Prudencio, (2015) en su Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote que lleva por título: Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la lealtad del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de calzados - Huaraz, 2014 tuvo como objetivo general determinar las características de la lealtad del cliente en las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta de calzados Huaraz, 2014. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo - cuantitativo y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó como población a los clientes de las zapaterías, obteniéndose una muestra de 39 clientes, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 38.5% manifiesta estar fuertemente de acuerdo en ser fieles a la zapatería, el 41% está de acuerdo con la disposición de pagar precios más alto que en otras zapaterías, el 33.3% está de acuerdo en que cambiaría su fidelización en caso de haber problemas con la zapatería. Finalmente como conclusión: Que los clientes de las zapaterías tienen un alto grado de fidelidad y que mantendrían su preferencia aunque haya alzas de precios.



### **II.1.3 Regionales:**

Ingrid T. (2013), en su investigación para optar el título de licenciado en administración el cual lleva por título “El financiamiento en la capacitación del personal de las MYPE del sector servicio - rubro restaurantes cevicherías, ciudad de Piura del año 2012”, en la cual nos señala que los dueños de las MYPE en estudio solo ofrecen capacitación de tipo informal, es decir se dan al ingresar a la empresa como instrucciones para su desempeño laboral diario de manera general, sin que haya fechas especiales para realizarse. Nos indica también que los efectos que produce la capacitación para los que la han recibido han sido satisfactorios ya que les permite tener un mejor rendimiento en la labor que desempeñan dentro de la empresa

Vilchez, (2013) en su Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración que lleva por título Gestión de calidad y rentabilidad en las Mypes comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) año 2012 tuvo como objetivo general, conocer y analizar los efectos de la gestión de calidad en la rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) en el año 2012, en la que se estableció una metodología cuantitativa – descriptiva, para el recojo de información se empleó una muestra de 15 con una población de 16 entre dueños y trabajadores, en el cual se manejó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, donde se aplicó 14 preguntas y para validar dicho cuestionario se acudió a dos expertos quienes propusieron algunas recomendaciones. En el que se obtuvo los siguientes resultados: el 80%, los precios de los productos que ofrecen son cómodos y un 20% no son precios adecuados para sus clientes. También el 73% de los encuestados

manifestaron que las MYPES bajo estudio ofrecen ofertas y promociones adecuadas y un 27% de los encuestados señalan que no los ofrecen. En la rentabilidad, 53 % de los negocios de ropa no cuenta con liquides para cubrir sus gastos y solo en el 47% de los encuestados señala que sus ratios de liquides son buenos. Y el 67% de los encuestados señalan tener conocimiento y llevar una adecuada gestión financiera que les brinda una adecuada rentabilidad, y un 33 % cree no realizar de manera óptima sus operaciones financieras y por lo tanto no obtiene una buena rentabilidad.

Adanaque, (2014) en su Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote que lleva por titulo Capacitación y la rentabilidad en las Mype servicio - rubro hospedaje de Piura, año 2013 tuvo como Objetivo general Identificar la influencia de la Capacitación y la rentabilidad de las MYPE servicio-Rubro de Hospedajes en la Ciudad de Piura - año 2013 La investigación fue de tipo descriptiva porque conoció las consecuencias que tiene la formalización y la gestión de calidad de las MYPE comerciales rubro hospedaje (Piura) año 2013, se trabajó con el diseño de una investigación no experimental de nivel cualitativa porque permitió conocer las opiniones de los sujetos investigados. Mediante una entrevista y aplicación de un cuestionario a 30 empresarios y 30 trabajadores con el propósito de conocerCuál es la relación que hay entre la Capacitación y la rentabilidad de las MYPE rubro de Hospedajes en Piura ,identificar las Características de la capacitación de las MYPE Rubro Hospedajes en Piura, se pudo conocer con el 46% que hay poco interés por capacitarse, y 80% opina la rentabilidad que deja el rubro son satisfactorias para la empresa. También se pudo conocer que el 68% de los empresarios si se preocupa por

el bienestar social de sus trabajadores, se encontró que el nivel de preocupación de la imagen de la empresa está relativamente bajo. En la actualidad la situación de la capacitación en las MYPE, es preocupante, dado el poco interés que muestran. La capacitación no se debe dar por cumplir con disposiciones legales, por estar de moda, por pretender obtener alguna certificación, o simplemente por dar capacitación y aparentar que se llevan a cabo programas de formación a los empleados, sin tener la certeza de que realmente sea efectiva dicha capacitación. La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan

.Navarro, (2015) en su Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual lleva por título: “Competitividad y gestión de calidad en las MYPE, de confecciones trajes de fiesta, mercado modelo - Piura 2015” en la cual Estableció como objetivo: Determinar los factores de la Competitividad y Gestión de Calidad. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, siendo la interacción fuerte entre el cliente y el empleado. El método elegido en las MYPE, fue aplicado a los clientes siendo estos los que juzgan la calidad del servicio y se ha utilizado la encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman, que analiza el comportamiento del promedio de las calificaciones de percepciones considerando que los clientes esperan recibir un servicio de calidad. El resultado de las dimensiones de las MYPE para el caso de confiabilidad, los clientes no ven a las empresas de este rubro como sumamente confiables llegando a aceptarlas por la

necesidad de hacer el trato comercial no porque sean confiables para el cliente. La seguridad indica que no existe una total confianza que cree una sólida credibilidad. La percepción de empatía indica que el cliente no se encuentra completamente convencido. Dentro de tangibles no tienen una apariencia grata o agradable para el cliente, pero que tampoco es desagradable para los clientes. La percepción de respuesta o fiabilidad indica que no tienen un nivel de respuesta que sobrepasé o igualé las expectativas del cliente.

#### **II.1.4 Locales:**

Mendoza A., (2013) en su tesis para lograr el título de licenciado en administración titulada: “Características del financiamiento y capacitación de las MYPES del sector manufactura - rubro mantenimiento metalmecánico industrial de la ciudad de Chimbote, en el año 2011”, Tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento y capacitación de las MYPE del sector manufactura en el rubro mantenimiento metalmecánico industrial de la ciudad de Chimbote, en el año 2011, además notamos que existen pocos estudios a MYPE del rubro mantenimiento metalmecánico industrial y servirá como precedente a estudios posteriores. De esto se pretende beneficiar a los propietarios y/o Administradores dotándoles de un documento que les permita obtener conocimientos sobre lo importante que es el financiamiento y capacitación a las MYPE, para mejorar y aumentar la rentabilidad de la empresa y lograr una organización exitosa. (SILVA, 2013)

Domador, (2014) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración que lleva por título Caracterización del financiamiento y la capacitación de las asociaciones micro productoras de banano orgánico de Alto Chira - Sullana, año 2014 tuvo como objetivo general, determinar las principales características del financiamiento y la capacitación de las asociaciones Micro productoras de banano orgánico de la zona del Alto Chira Sullana, Año 2014. La investigación fue de carácter no experimental-descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 10 Mypes de una población de 10, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 100% financia su actividad productiva con financiamiento de terceros. Por consiguiente en la capacitación el 40% de los representantes de las Mypes han participado en cursos de manejo empresarial y el 60% en otros cursos de capacitación. Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de las Mypes encuestadas obtienen financiamiento del sistema no bancario, aproximadamente dos tercios de las mismas y con mayor continuidad capacitan a su personal.

Rondoy, (2014) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración la cual lleva por título Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana región Piura año 2014 tuvo como objetivo general, analizar las características de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana (Piura) del año 2014, en la que se estableció una metodología descriptiva, para el recojo de información se empleó una

muestra de 20 MYPES que represento la totalidad de la población , en el cual se manejó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, donde se aplicó 20 preguntas y para validar dicho cuestionario se acudió a dos expertos quienes propusieron algunas recomendaciones. Para perfil del propietario, el 30% son emprendedores jóvenes con una edad de 25 – 35 años y la mayoría son del sexo femenino con un 60%. Con respecto a las MYPES, solo el 15 % son informales ya que aún no cuentan con todos los documentos. Con respecto a la gestión de calidad el 65% desconoce sobre el tema lo que lleva a que el 85 % no estén comprometidos con los objetivos. Y en la rentabilidad, el 55 % no cuenta con liquides para cubrir sus gastos y solo en el 45% de los encuestados señala que sus ratios de liquides son buenos.

Berru, (2014) en su tesis para lograr el título de licenciado en administración el cual lleva por título: Caracterización De La Gestión De Calidad Y La Competitividad De Las MYPE Del Sector Comercial, Rubro De Zapaterías De La Ciudad De Sullana, Región Piura. Año 2014 tuvo como objetivo general, determinar la caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE rubro zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014. La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto.

## **II.2 Bases teóricas:**

### **II.2.1 La metalmecánicas:**

Según UICH, (citado por Torres, 2014). La actividad metalmecánica está comprendida por una diversidad de industrias manufactureras: partiendo desde la fabricación de productos menores hasta la producción de equipos a gran escala que requieren el uso de tecnología avanzada. Asimismo, el sector utiliza en su producción insumos siderúrgicos y/o derivados de ella, ya sea para procesar, ensamblar y reparar

Según COFIDE (citado por Berrios & Francisco, 1990,) indican que la industria metalmecánica, abarcan la fabricación de productos de metal, maquinaria, y equipos de transporte, están consideradas, por lo general, como productoras de bienes de capital. Sin embargo, durante la década de los 70 la incipiente industria metalmecánica peruana no era principalmente productora de bienes de capital: producía bienes de consumo durable (cerca del 50%) bienes intermedios (cerca del 30o/o), y el resto (cerca del 20% ) se refería a la producción de bienes de capital. Considerando al sector industrial en su conjunto, la producción de bienes de capital era menos del 5% del producto total. (p.86)

Para Según UICH, (citado por Torres, 2014). Es un sector muy importante en la economía de los países, no sólo por su aporte al valor agregado y al desarrollo tecnológico, sino porque además es un sector que fracciona a otros sectores claves de la industria nacional, sirviendo de eslabón al entramado productivo en distintos sectores económicos de la nación. Es de conocimiento que todos los países industrialmente desarrollados cuentan con sectores metalmeccánico consolidados (UICH, 2008).

Por otro lado Seceñas, (s.f) nos dice que la metalmeccánica, estudia todo lo relacionado con la industria metálica, desde la obtención de la materia prima, hasta su proceso de conversión en acero y después el proceso de transformación industrial para la obtención de los diferentes derivados, etc. Los cuales al ser procesados, se pueda obtener como resultado un producto de uso cotidiano (...) Un profesional de la industria metalmeccánica, es aquel que es capaz de realizar tareas de instalación y mantenimiento de estructuras y artefactos metálicos, gracias a los procesos que se llevan a cabo de acuerdo a normas técnicas de calidad. (p.1)

### **Los principales productos asociados a la metalmeccánica:**

Las MYPES dedicadas a la metalmeccánica son de suma importancia en la economía del país:

Según Villegas, (2012) Una vez terminado el proceso de transformación de la materia prima, se obtienen diversos productos finales, clasificados en: fabricación de productos elaborados de metal, excepto maquinaria y equipo, fabricación de maquinaria de uso general y fabricación de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores). Entre los productos metálicos elaborados se tienen: Artículos para



oficina (grapadoras, clips y ganchos); Herramientas y artículos para hogar y ferretería (ollas y clavos, tornillos, chapas, mallas, tejas y alambres); Máquinas primarias (ejes, poleas y piñones); Agropecuarios (canales, bebederos, cercas y alambre de púas); Artículos de aluminio (láminas, envases, perfiles y herramientas); Envases metálicos (latas, canecas y contenedores); Muebles metálicos (sillas, estanterías y archivadores); Maquinaria para otras industrias (trilladoras, tornos, motores y accesorios para vehículos automotores). (p.19)

Por otro lado Ramírez (2012) nos explica que debido a su versatilidad y abundancia, el hierro tiene diversas aplicaciones en todas las actividades desarrolladas por el hombre, ya que los productos que se pueden fabricar son utilizados en la industria de la agricultura, el comercio, la minería, el transporte, etc.(...) La utilización de este material contribuyo al surgimiento del rubro metal mecánico; tomando en cuenta que este tipo de manufactura es importante dentro de todo programa de desarrollo económico, constituyéndose como una de las industrias básicas más importantes de los países industrializados. Su grado de madurez es a menudo un exponente del desarrollo industrial de una nación. (p.3)

### **Proveedores de Materiales y herramientas usadas en la metalmecánica**

Las MYPES dedicadas a la metalmecánica en el distrito de Sullana usan diferentes materiales para la fabricación de los diferentes productos entre los cuales podemos mencionar:

- Ángulos
- Laminas metálicas
- Bisagras
- Tubería

- Varilla corrugada
- Tornillería
- Chapas
- perfiles angulares
- Soldadura entre otros

Así mismo usan maquinaria y herramientas para la fabricación de productos, tales como:

- Máquinas de soldar
- Martillos
- Sierras eléctricas
- Cizallas
- Molas
- Esmeril
- Taladros
- Prensadoras
- Tornos entre otros

Las MYPES dedicadas al rubro de metalmecánica del distrito de Sullana no poseen proveedores directos a los cuales le hagan pedidos, estas se abastecen de materiales, herramientas y maquinarias en las diferentes empresas ferreteras e incluso en las chatarrerías que se encuentran en el distrito de Sullana, buscando los materiales de calidad a precios bajos.

## **II.2.2 Teorías de la capacitación**

La capacitación es uno de las herramientas importantes en el crecimiento de toda organización ya que gracias a la capacitación tanto gerencia como los trabajadores obtienen nuevos conocimientos para cumplir sus funciones dentro de la organización, según Ramírez M. , (2015) la capacitación Está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u

organización, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la empresa, es decir son todas las actividades que realizada la empresa, para satisfacer sus necesidades de crecimiento, en busca de alcanzar mejorar las actitudes , crear nuevos conocimiento, y descubrir nuevas habilidades o conductas de su personal, perfeccionándolo en sus actividades laborales basándose en sus funciones y los requerimientos de la empresa, logrando así cubrir los objetivos de la organización.

Por otro lado Rodríguez & Morales, (2009) nos dice que la capacitación es un proceso educacional que se imparte de manera organizada y sistemática, por medio del cual los participantes adquieren y desarrollan conocimientos y habilidades relativas a su trabajo. Tiende a modificar actitudes personales y vicios laborales. De igual manera, conlleva la intención de integrar al trabajador a su puesto de trabajo, la organización, el mantenimiento e incremento de su eficiencia laboral, que finalmente redundará en el progreso personal y de la empresa (p.2)

### **Definiciones de la capacitación**

La capacitación en las Micro y pequeñas empresas (MYPE), es un elemento de progreso que permite a las organizaciones dentro de su plan estratégico alcanzar altos niveles de competitividad y posicionamiento en los mercados. Ya que tiene como objetivo proponerse es demostrar la trascendencia del modelo e implementación de cursos de capacitación para las MYPE en la actualidad. La capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia.

## **Donde desarrollar programas de capacitación**

Los ámbitos de aplicación de los programas de capacitación son muchos, pero en general entran en las c áreas siguientes:

### **a) Inducción:**

Según Delgado, Salas, Ojalora, Mancilla, & Torres, (2012) La Inducción, denominada también Acogida, Incorporación o Acomodamiento, tiene como finalidad que el trabajador conozca más en detalle la empresa y sus funciones, se integre a su puesto de trabajo y al entorno humano en que transcurrirá su vida laboral. (Delgado, et.al, 2012)

### **b) Adiestramiento:**

Según Delgado, Salas, Ojalora, Mancilla, & Torres, (2012) Es un proceso continuo, sistemático y organizado que permite desarrollar en el individuo los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñar eficientemente el puesto de trabajo. El adiestramiento de personal, además de completar el proceso de selección, ya que orienta al nuevo empleado sobre las características y particularidades propias de trabajo, ofrece al trabajador la oportunidad de actualizar y renovar sus conocimientos, a tono con el avance de la época. (Delgado, et.al, 2012)

### **c) Formación básica:**

Según Delgado, Salas, Ojalora, Mancilla, & Torres, (2012) es el proceso que está orientado a satisfacer las necesidades de las organizaciones para incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de un proceso natural de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas (Delgado, et.al, 2012)

#### **d) Desarrollo de personal:**

Según Delgado, Salas, Otalora, Mancilla, & Torres, (2012) puede definirse como un proceso a largo plazo, que comprende el mejoramiento técnico, profesional, actitudinal, ético y su preparación para el desempeño de sus funciones más complejas. Incorpora nuevas tecnologías y corrige deficiencias detectadas en la evaluación; para habilitarlo a asumir nuevas responsabilidades, que se adapten a los cambios culturales de las organizaciones y progresen en la carrera. (Delgado, et.al, 2012)

#### **La capacitación como inversión:**

Coronel, (2010) Invertir consiste en asignar un bien o una suma de dinero en algo con el objetivo de que en un futuro determinado se reciba ese algo mejorado o una ganancia sobre el mismo. Invertimos en las personas, cuando asignamos una suma de dinero de la organización a la formación o capacitación de dichas personas, lo que nos permite que posteriormente tengamos un retorno de dicha suma con un plus para la organización, y además una ganancia para la persona y para la organización (p.71)

#### **Capacitación y comunidad:**

La capacitación, aunque está diseñada para mejorar la capacidad laboral de los trabajadores de una organización, tiene un importante impacto social. La aptitud, el conocimiento y destrezas que adquiere por cada persona no solo lo perfecciona para trabajar, sino que también acoge esos conocimientos para su vida.

Es la manera más sencilla de protección del trabajador, ya que si se produce una vacante en la organización, puede cubrirse de manera interina por promoción; y si un trabajador renuncia, mientras más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo.

### **Beneficios de capacitar:**

Emprende pyme, (2006) en su sitio web nos indica que la capacitación no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo manda la ley. La capacitación es una inversión que trae beneficios a la persona y a la empresa.

Algunos de esos beneficios para la empresa son los siguientes:

- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
- Produce actitudes más positivas.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización.

### **¿Qué objetivos se quieren lograr con la capacitación?**

- Que haya productividad en la empresa con respeto al trato entre el personal.
- Trabajadores con desempeño de alta calidad.
  - Planeación de los recursos humanos.
  - Prestaciones indirectas.
  - Salud y seguridad.
  - Desarrollo personal.

Así mismo se dice que las personas son esenciales para las MYPE y ahora más que nunca, su importancia estratégica está en aumento, ya que todas las micro y pequeñas

empresas compiten a través de su personal. El éxito de una MYPE depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores, es por ello que la capacitación del personal es esencial ya que ellos se encuentra en contacto con el cliente, vendedores. Sin embargo, este análisis es posible extenderlo al resto del personal que interactúa con los clientes de una empresa. De esta forma, se enfoca en aquellas personas de una organización que son el punto de contacto con el cliente, lo que constituye el centro de mi análisis. Es por ello que es muy importante tener en cuenta que la capacitación no es solo para las contrataciones nuevas. Más bien, la capacitación se ofrece a todos los vendedores en un esfuerzo constante para afinar las habilidades de ventas y el establecimiento de relaciones para ampliar los conocimientos del producto y de los clientes. Además, los programas de capacitación hacen hincapié en las habilidades interpersonales necesarias para convertirse en la persona de contacto para los clientes.

La determinación de necesidades de capacitación debe suministrar las siguientes informaciones, para que el programa de capacitación pueda diseñarse:

- ¿QUÉ debe enseñarse?
- ¿QUIÉN debe aprender?
- ¿CUÁNDO debe enseñarse?
- ¿DÓNDE debe enseñarse?
- ¿CÓMO debe enseñarse?
- ¿QUIÉN debe enseñar?

**¿Porque es importante el proceso de capacitación?**

Es importante porque lleva a mejorar continuamente las actividades laborales, con el fin de implantar mejores formas de trabajo. Ésta es una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general es: preparar desarrollar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores. En este sentido, la capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador, para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas. Producir resultados de calidad, dar excelente servicio a los clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

La capacitación es un proceso continuo. El mismo está constituido de cinco pasos, a que continuación mencionamos:

1. Analizar las necesidades. Identifica habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño.
2. Diseñar la forma de enseñanza: Se elabora el contenido del programa, folletos, libros, actividades...
3. Validación: Se eliminan los defectos del programa y se hace una presentación restringida a un grupo pequeño de personas.
4. Aplicación: Se dicta el programa de capacitación.
5. Evaluación: Se determina el éxito o fracaso del programa.

Por otro lado el autor Serna (S.f.) nos indica que la capacitación en las Micro y pequeñas empresas (MYPE), es considerada habitualmente como un elemento de progreso que permite a las organizaciones dentro de su plan estratégico, lograr ser competitivos en los mercados.

### **Tipos de Capacitación**

La capacitación está dividida en tres tipos



#### **a) Capacitación para el trabajo**

Según Galván, (2011) en su blog nos dice que este tipo de capacitación va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

Se divide a su vez en:

- **Capacitación de pre ingreso.** Según Galván, (2011) Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
  
- **Capacitación de inducción.** Según Galván, (2011) Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

**b) Capacitación promocional.** Según Galván, (2011) Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

**c) Capacitación en el trabajo.** Según Galván, (2011) Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

#### **II.2.4 Teorías de la gestión de calidad:**

La gestión de calidad, es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura

organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización. (S/A, SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – UN CAMINO HACIA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – PARTE I, (S/F) )

Es considerada como un método importante de gestión de calidad. Obtuvo sus bases principalmente de las siguientes disciplinas: Estadística, Teoría organizacional, Gerencia estratégica, y organización industrial. Los esfuerzos de las MYPE que emplea se dirigen hacia metas funcionales cruzadas que utilizan técnicas gerenciales, esfuerzos de mejora de la productividad, y las varias herramientas y técnicas para la solución de problemas en forma disciplinada, ya que su objetivo es lograr la satisfacción del cliente todo el tiempo.

La gestión de calidad Analiza procesos para obtener una mejora continua, además establecer equipos de mejora formados por el personal, los cuales conocen el proceso a analizar y también a sus clientes, que son los que se benefician de sus servicios y productos enfocándose en conocer y cumplir con las necesidades, tanto internas como externas, de nuestro cliente y así mismo consolidar organizaciones que ofrecen un ambiente libre de temores y culpas hacia los demás, reconociendo los valores de su personal.

La gestión de calidad se refiere a un conjunto de normas correspondientes de las MYPE, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la micro y pequeña empresa podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma.

Para (Camisón, Cruz, & Gonzales, (2006) La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito

competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna. La literatura en este campo, apoyada en una amplia evidencia empírica, concluye que la competitividad empresarial, en un entorno turbulento como el actual, exige una orientación prioritaria hacia la mejora de la calidad.

### **La gestión de calidad en las MYPES**

Para Sansalvador, Trigueros, & Javier,(sf) La cultura de la calidad total debe partir del equipo directivo, quien no sólo debe estar convencido de la necesidad de apostar por la mejora continua como núcleo de la competitividad, proporcionando a toda la organización la formación y los recursos necesarios para ello, sino que además debe dar ejemplo implicándose activamente en todas las actividades de mejora, tanto dentro como fuera de la empresa, y reafirmando de esta forma su compromiso con la calidad total. (p.161)

### **La gestión de calidad total está compuesta por tres paradigmas:**

**Gestión.-** El sistema de gestión con pasos tales como planificar, organizar, controlar, liderar o lo que se conoce como el ciclo PHVA - Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

**Total.-** Organización amplia.

**Calidad.-** Con sus definiciones usuales y todas sus complejidades.

En pocas palabras la Gestión de la Calidad se puede definir como el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la Calidad deseada. Es el modo en que la

dirección planifica el futuro, implanta programas de actuación y controla los resultados con vistas a la mejora. El Fundamento principal para la Gestión de la Calidad es conseguir que la Calidad realizada, la Calidad programada y la Calidad Necesaria coincidan entre sí.

La gestión de la calidad total, además de incorporar los avances del enfoque anterior, en cuanto a garantizar productos o servicios acordes con los objetivos de la empresa, requiere el involucramiento de todos los miembros de la organización en la mejora de todos los procesos, con el objetivo de incrementar, de modo continuado, la eficacia y la eficiencia de los mismos; tomando para ello, como punto de referencia, la actuación o los requerimientos de los agentes del entorno competitivo, especialmente los clientes, sin olvidar a otros grupos de interés o a los competidores.

Es decir el concepto de Sistema de Gestión de la calidad nace en la industria de manufactura, estos pueden ser aplicados en cualquier sector tales como los de Servicios y Gubernamentales.

### **Promoción de la calidad para mejorar la competitividad**

Hessel Schuurman, propone demostrar la importancia que reviste la calidad para las estrategias nacionales dirigidas a mejorar la productividad y la competitividad en América Latina. En mercados cada vez más globalizados y liberalizados, la calidad es fundamental y, por lo tanto, la aplicación estratégica de técnicas de gestión de calidad ayuda significativamente a mejorar el desempeño competitivo de los países, los sectores económicos y las organizaciones. Puesto que la competitividad contribuye al desarrollo sostenible, convendría difundir tales técnicas y aplicarlas ampliamente desde una perspectiva nacional. Últimamente los gobiernos latinoamericanos han puesto en marcha numerosos programas para promover y

apoyar la difusión de las técnicas de gestión de la calidad. Así, este tema tendrá una incidencia cada vez mayor en los objetivos de desarrollo social y económico de los países de la región. Se observa, sin embargo, que la introducción de innovaciones en materia de gestión total de la calidad no ha sido fácil ni rápida: por ejemplo, en América Latina las normas ISO 9000 para los sistemas de calidad no se han difundido con la misma celeridad que en otras regiones del mundo. Para el autor, el nivel de conciencia de la calidad en la región se ha visto afectado por las características de los mercados, las dificultades de acceso a los recursos, las prácticas de gestión tradicionales y las condiciones macroeconómicas, factores que pueden vincularse con las disfunciones de mercado que se producen dentro de las empresas, entre éstas y en los mercados de factores. En consecuencia, varios gobiernos han optado por promover las técnicas de gestión de calidad para realizar los ajustes necesarios ante las fallas de mercado. El artículo concluye con una reseña de las actividades realizadas en algunos países de América Latina para intensificar la difusión de los sistemas de gestión de la calidad establecidos en las normas ISO 9000.

### **III. METODOLOGÍA**

Según Cazau, (2006) La metodología son los procedimientos generales y técnicas son procedimientos específicos aplicados en el marco de un método. Pocas palabras se utilizan de una forma tan diversa y generalizada como 'método' y 'técnica'. Generalizada porque se emplean en todas las artes y todas las ciencias, y diversa porque suelen adjudicárseles significados diferentes.

### **III.1 Tipo De Investigación:**

Según Cazau, (2006) En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.

La presente investigación será de tipo descriptivo, ya que se limitara a describir la caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro taller de metal mecánica del distrito de Sullana – periodo 2016.

### **III.2 Nivel de la investigación:**

Según Cazau, (2006) posee una concepción global positivista, hipotético-deductiva, particularista, objetiva, orientada a los resultados y propia de las ciencias.

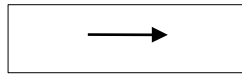
Es de nivel cuantitativa porque se examinaron los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Recoge y analiza datos sobre las variables, estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar.

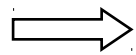
### **III.3 Diseño de la investigación**

Se ha realizado un diseño de investigación no experimental- descriptivo, Donde:

(M) = Muestra, conformada por los microempresarios o dueños de las MYPE.

(O) = Observación de las variables: Capacitación y Gestión de la calidad.



 = Es la relación o Asociación.

En el cual vamos a describir la relación que existe entre las variables antes mencionadas sin manipularlas.

No experimental, porque no se va a manipular las variables, se limita a observar los datos dentro del contexto.

Descriptivo, porque se van a describir la relación que existe entre las variables antes mencionadas y se recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único.

### **III.4 Población y muestra**

#### **III.4.1 Población**

Para D'Angelo, (2012) La población es el conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada

La población de esta investigación estará conformada por un total de 10 Micro y pequeñas empresas del sector de servicio – rubro taller de metal mecánica, las cuales se encuentran ubicadas en el distrito de Sullana año 2016.

En la presente investigación solo se incluyeron las Micro y pequeñas empresas que cumplieron con los siguientes criterios:

- Formalizadas.

- Con ruc activo.
- Pertener al Distrito de Sullana.
- Sector servicio de metalmecánica

### **III.4.2 Muestra**

Según Ludewig, (s.f) una muestra es un subconjunto de la población, que se obtiene para averiguar las propiedades o características de esta última, por lo que interesa que sea un reflejo de la población, que sea representativa de ella.

Por tratarse de una población pequeña la muestra estuvo conformada por 10 Micro y pequeñas empresas, la misma que representa el 100% de la población en estudio.



### III.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		Ítems	Fuente	Instrumento
		Dimensiones	Indicadores			
CAPACITACIÓN INDUSTRIAL ORGANIZACIONAL	Proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la empresa, es decir son todas las actividades que realizada una organización, respondiendo a sus necesidades, buscando así mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal, perfeccionándolo en su puesto de trabajo basándose en sus funciones y necesidades de la empresa,	Beneficios	Importancia	¿Brinda capacitación a los trabajadores de su empresa?	P R O P I E T A R I O S	C U E S T I O N A R I O
				¿Considera importante la capacitación para sus trabajadores?		
				¿La capacitación es solo para el personal nuevo?		
		Proceso	¿Planea anticipadamente las capacitaciones que realizará a sus trabajadores en el transcurso del año?			
			¿Se organiza para saber que trabajadores necesitan participar en la capacitación?			
			¿Controla las actividades que se realizan en la capacitación?			
			¿Evalúa a sus trabajadores al término de las capacitaciones?			
		Conocimientos	¿Cree que las capacitaciones tienen buenos resultados en sus trabajadores?			
			¿La capacitación permite cumplir con los objetivos por su empresa?			
			¿La capacitación les permite a sus trabajadores desarrollar las habilidades y destrezas que poseen?			
Conocimientos	¿Considera necesaria la capacitación en las diferentes áreas de trabajo?	S				
	¿Considera que con el conocimiento de sus trabajadores no se necesita de capacitación?					

logrando así cubrir los objetivos de la organización.	Tipo	Gasto personal o de la empresa	¿Las capacitaciones que realiza la empresa son gratuitas o corren por gasto de cada trabajador?		
			¿Las capacitaciones que brindo a sus trabajadores han sido satisfactorias en su totalidad?		
		Socialización	¿Las actividades realizadas en la capacitación ayudo a que sus trabajadores socialicen?		

### Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		Ítems	Fuente	Instrumento
		Dimensiones	Indicadores			
G E S T I Ó N  D E  C A L	La gestión de calidad, es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el	Características	Comparativo	¿Es lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto?	P R O P I E T A R I O S	C U E S T I O N A R I O
			Participación	¿Crees que todas las empresas deben participar en el proceso de gestión de calidad?		
				¿Todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad?		

I D A	desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad.		Personal involucrado			
			Responsable	¿Es importante la gestión de calidad?		
				¿La gestión de calidad en su empresa permite lograr la calidad de los productos o servicios?		

### **III.6. Técnicas e instrumentos**

#### **III.6.1. Técnicas**

Cabrera, (2013) El concepto de encuesta abarca tanto una técnica de recolección de datos como un procedimiento apto para la evaluación del estado de la opinión pública. En ese sentido, puede pensarse que los datos pueden provenir de ciudadanos, audiencias, clientes, usuarios, consumidores u otro tipo de públicos específicos, o de un conjunto particular de ellos.

Para este proyecto investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual se ha aplicado a los dueños o representantes legales de las MYPES s rubro taller de metalmecánica del distrito de Sullana.

#### **III.6.2. Instrumentos**

Meneses & Rodríguez, (s.f.) El cuestionario es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés.

En esta investigación se aplicó un cuestionario, que consta de 20 preguntas. En la cual está elaborada en dos partes, la primera parte con la capacitación y la segunda sobre la gestión de calidad de la empresa.

### **III.7. Plan de análisis**

Blaxter (citado por Baca, s.f) indica que el plan de análisis son los métodos habituales para analizar los conjuntos de datos cuantitativos o cualitativos. El análisis

consiste en la búsqueda de explicaciones y de comprensión. Durante esa búsqueda es posible que se postulen, consideren y elaboren teorías y conceptos. El núcleo del proceso de análisis está formado por el concepto, la explicación la teoría y la comprensión

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel.

Por otro lado también se contara con la opinión de especialistas, quienes se encargaran de revisar los materiales a utilizar en este proyecto de investigación. Así mismo para dar una mejor seguridad al proyecto se desarrollara un ensayo que permitirá afinar las preguntas de la encuesta.

### **III.8. Matriz de consistencia**

Planteamiento del problema	Objetivos	Variables e Interrogantes	Universo y Muestra	Diseño	Instrumento	Estado
¿Cuáles son las características de la capacitación y gestión de la calidad de las Mype del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016?	<b>Objetivo General</b>		<b>Universo</b>	<b>Nivel de la Investigación</b>	Encuesta (cuestionarios de preguntas)	
	Determinar las características de la capacitación y gestión de la calidad de las Mype del sector servicio rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, periodo 2016.	I Capacitación. II Gestión de calidad.	Estará conformada por 10 Micro y pequeñas empresas.	Cuantitativo		
<b>Objetivo Específicos</b>		<b>Muestra</b>	<b>Tipo de Investigación</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar que tipos de capacitación emplean las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana - periodo 2016.</li> <li>•Determinar los principales beneficios de la capacitación de los trabajadores de la MYPE del sector rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana - periodo 2016.</li> <li>•Detallar la principal característica de la gestión calidad de los talleres de metal mecánica del distrito de Sullana – periodo 2016.</li> </ul>		100% de la población, equivalente a 10 Micro y pequeñas empresas.	Exploratoria Descriptiva		

### **III.9. Principios éticos**

Amaya, Berrío, & Herrera, (2015) En las diferentes esferas de nuestra vida profesional los cursos de acción que decidamos tomar tienen que respetar una serie de estándares éticos que se han vuelto vinculantes para los miembros de las distintas comunidades académicas y científicas. Estos estándares tienen como propósito garantizar que las distintas disciplinas estén al servicio de todos los seres humanos y que en su esfuerzo por el progreso del conocimiento y por el mejoramiento del bienestar de los destinatarios del servicio profesional, se respeten los derechos humanos de todos los grupos involucrados.

En la investigación se toma en cuenta algunos principios éticos, y así realizar un trabajo con responsabilidad y honestidad, ya que estos principios me permitirán tener un orden dentro de cualquier sistema social.

Estos principios son:

**III.9.1. Principio de Integridad:** Brindarse a la universidad un producto de calidad e íntegro, cumpliendo con los estándares de calidad conforme a las normas académicas establecidas.

**III.9.2. Principio de humanización:** Mediante este estudio de investigación se promoverá el dinamismo, ya que me permitirá realizar un producto consciente y veraz, respetando los valores morales.

**III.9.3. Principio de Confidencialidad:** La información recogida se hará con sumamente confiabilidad. Respetándose los derechos del autores de las fuentes de información.



## IV. RESULTADOS

### IV.1. Resultados

#### Datos Generales

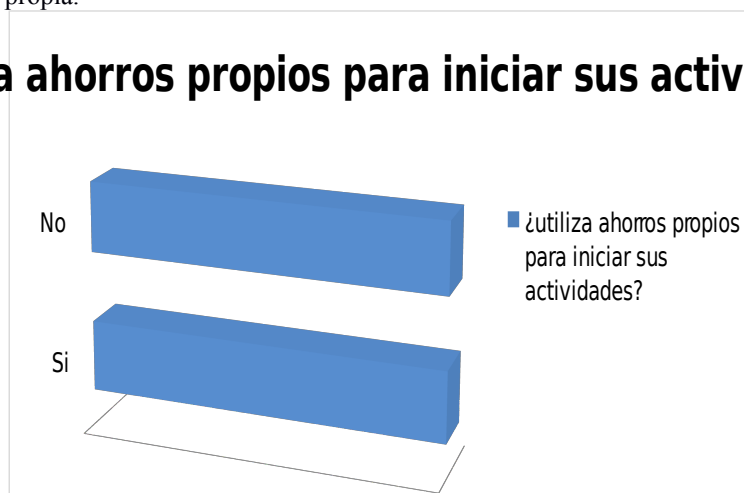
*Tabla 1*

*¿Brinda capacitación a los trabajadores de su empresa?*

ALTERNATIV	FRECUENCI	PORCENTAJ
A	A	E
Si	5	50%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.  
Elaboración propia.

**¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**



*Figura 1:* Gráfico sobre si recibió capacitación por parte de la empresa.

#### **Interpretación:**

En la Tabla N° 1 y en su respectivo gráfico se observa que del 100% de empresarios encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA el 50% brinda capacitación a los trabajadores de su empresa, el otro 50% no lo hizo.

**Tabla 2**

**¿Considera importante la capacitación para sus trabajadores?**

ALTERNATIV	FRECUENCI	PORCENTAJ
A	A	E
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.  
Elaboración propia.

**¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**

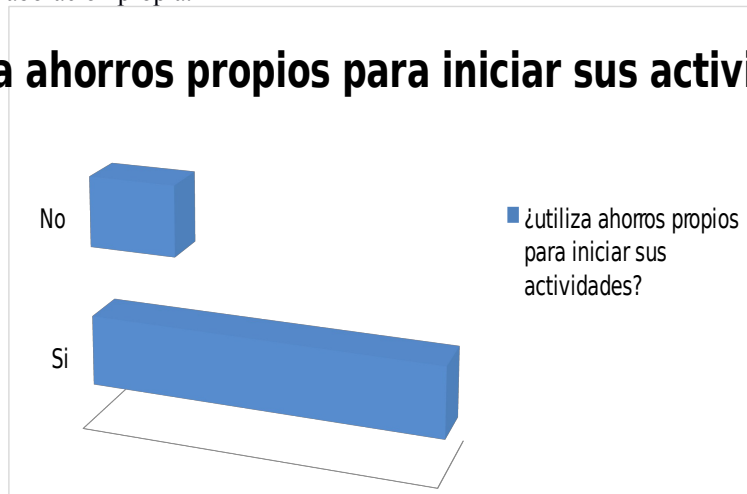


FIGURA 2: Gráfico de barras sobre si considera importante las capacitaciones.  
Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

**Interpretación:**

En la Tabla N° 2 y en su respectivo gráfico se observa que del 100 de los empresarios encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA el 80% considera importante las capacitación para sus trabajadores, el 20% no lo considera así.

**Tabla 3**

***¿La capacitación solo es para al personal nuevo?***

ALTERNATIV	FRECUENCI	PORCENTAJ
A	A	E
Si	0	0%
No	10	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.  
Elaboración propia.

**¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**

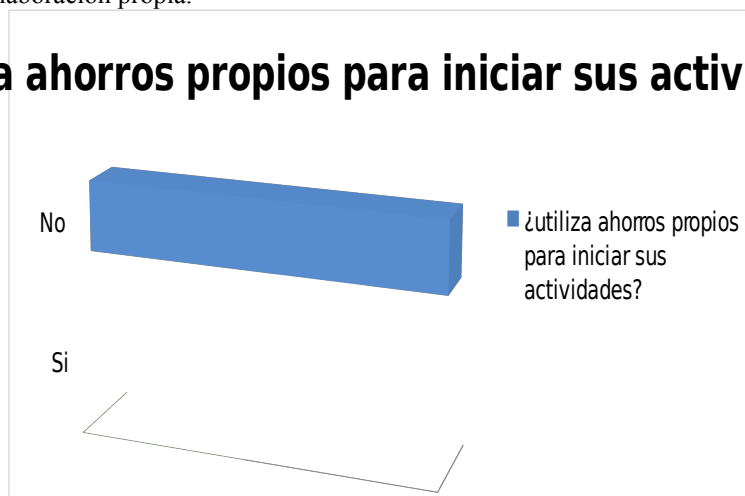


FIGURA 3: Gráfico de barras sobre si la capacitación es solo para el personal nuevo.  
Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

***Interpretación:***

En la Tabla N° 3 y en su respectivo gráfico se observa que del 100% de los empresarios encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA el 100% afirma que las capacitaciones no solo son para el personal nuevo.

**Tabla 4**  
**¿Planea anticipadamente las capacitaciones que realizará a sus trabajadores en el transcurso del año?**

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	5	50%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.  
 Elaboración propia.

### ¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?

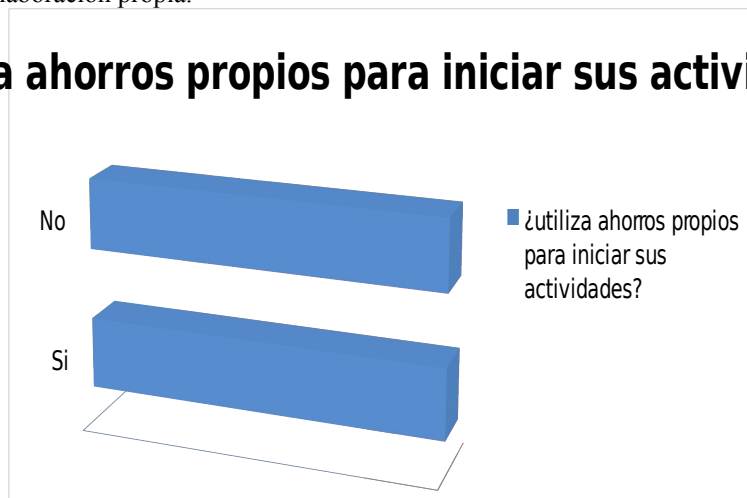


FIGURA 4: Gráfico de barras sobre si planea anticipadamente las capacitaciones que realizará a sus trabajadores en el transcurso del año.  
 Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

**Interpretación:**

En la Tabla N° 4 y en su respectivo gráfico se observa que de los 10 participantes encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 50% si las planea y el otro 50% no realiza.

**Tabla 5**

***¿Se organiza para saber que trabajadores necesitan participar en la capacitación?***

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	5	50%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.  
Elaboración propia.

**¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**



FIGURA 5: Gráfico de barras sobre si se organizan para ver quienes serán los encargados de participar en la capacitación y que puestos ocuparán.  
Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

***Interpretación:***

En la Tabla N° 5 y en su respectivo gráfico se observa que del 100% de los empresarios encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 50% si organiza quienes serán los participantes

### *¿Controla las actividades que se realizan en la capacitación?*

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	5	50%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.  
Elaboración propia.

### **¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**



FIGURA 6: Gráfico de barras sobre si controla las actividades que se realizan en la capacitación.  
Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

#### ***Interpretación:***

En la Tabla N° 6 y en su respectivo gráfico se observa que de los 10 participantes encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, la mitad de la población que es el 50% si controla las actividades que se realizan en la capacitación.

### *¿Evalúa a sus trabajadores al término de las capacitaciones?*

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	5	50%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.  
Elaboración propia.

### **¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**



FIGURA 7: Gráfico de barras sobre si evalúa a sus trabajadores al término de las capacitaciones.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

#### ***Interpretación:***

En la Tabla N° 7 y en su respectivo gráfico se observa que del 100% de los empresarios encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 50% si evalúa a sus trabajadores al termino de las capacitaciones.

#### ***Tabla 8***

***¿Cree que la capacitación tiene buenos resultados en sus trabajadores?***

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	5	50%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.

Elaboración propia.

**¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**

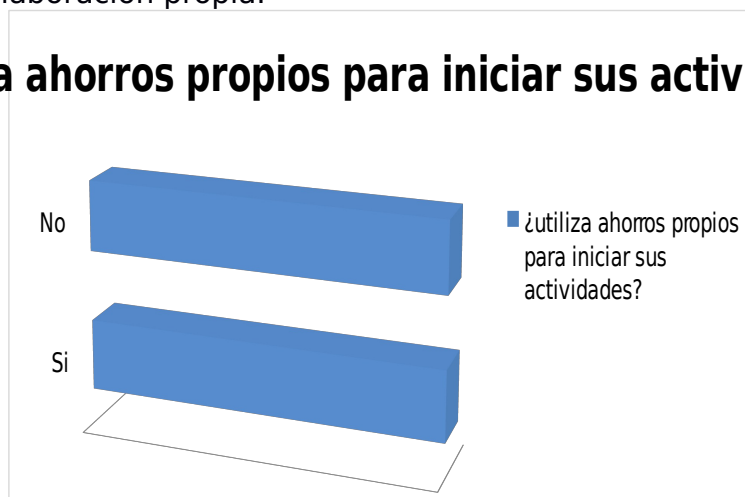


FIGURA 8: Gráfico de barras sobre si cree que las capacitaciones tienen buenos resultados en sus trabajadores.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

***Interpretación:***

En la Tabla N° 8 y en su respectivo gráfico se observa que del 100% de los empresarios encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 50% considera que la capacitación tienen buenos resultados en los trabajadores.

***Tabla 9***

***¿La capacitación permite cumplir con los objetivos planteados por su***



<i>empresa?</i>		
ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	5	50%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.

Elaboración propia.

## ¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?

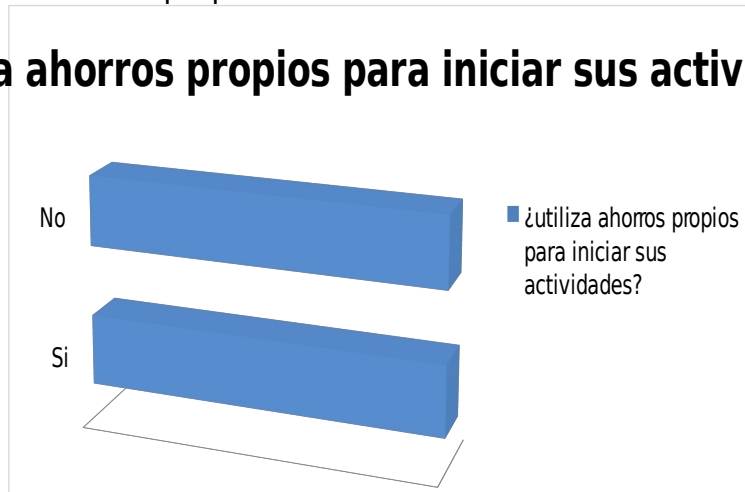


FIGURA 9: Gráfico de barras sobre si la capacitación permite cumplir con los objetivos planteados con la empresa.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

### ***Interpretación:***

En la Tabla N° 9 y en su respectivo gráfico se observa que del 100% de empresarios encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 50% considera que las capacitaciones si les permite cumplir con los objetivos planeados por la empresa.

### ***Tabla 10***

***¿La capacitación le permite a sus trabajadores desarrollar las***

### *habilidades y destrezas que poseen?*

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	5	50%
No	5	50%
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.

Elaboración propia.

### **¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**

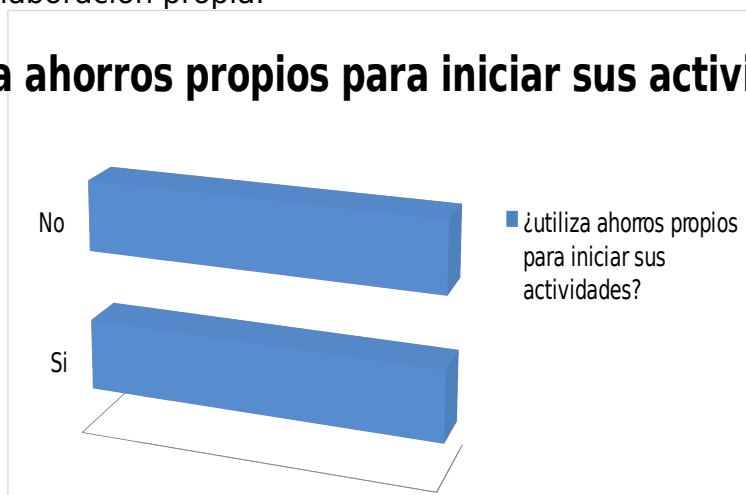


FIGURA 10: Gráfico de barras sobre si la capacitación le permite los trabajadores desarrollar las habilidades y destrezas que poseen.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

#### ***Interpretación:***

En la Tabla N° 10 y en su respectivo gráfico se observa que del 100% de empresarios encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 50% afirma que las capacitaciones si les permite desarrollar las habilidades y destrezas que poseen.

#### ***Tabla 11***

***¿Considera necesaria la capacitación en las diferentes áreas de trabajo?***

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	3	30%
No	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.

Elaboración propia.

**¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**

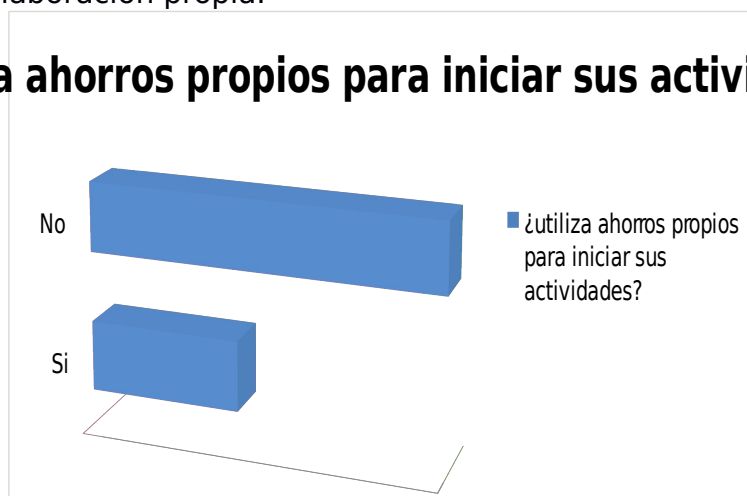


FIGURA 11: Gráfico de barras sobre si crees necesaria la capacitación en tu área de trabajo.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

***Interpretación:***

En la Tabla N° 11 y en su respectivo gráfico se observa que de los 10 empresarios encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 70% no considera necesaria la capacitación en las diferentes áreas de trabajo.

**Tabla 12**

***¿Considera que con el conocimiento de sus trabajadores no se necesita de capacitación?***

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	9	90%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.

Elaboración propia.

**¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**

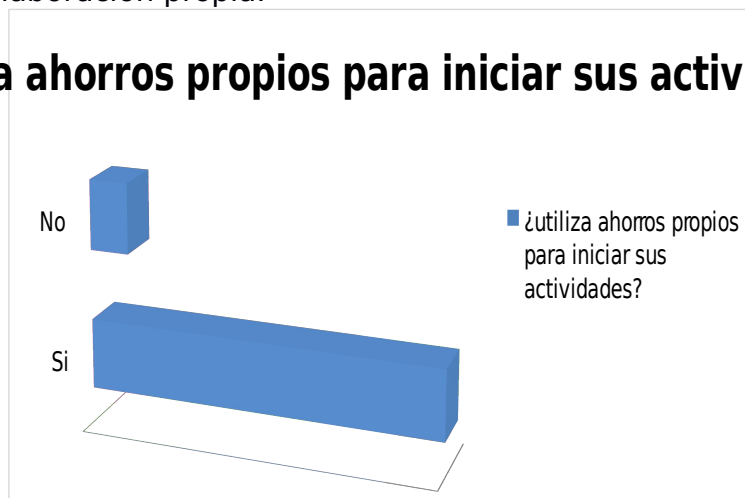


FIGURA 12: Gráfico de barras sobre si consideras que con tu conocimiento no necesitas de capacitación.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

***Interpretación:***

En la Tabla N° 12 y en su respectivo gráfico se observa que del 100 de empresarios encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 90% considera que con sus conocimientos no necesita las capacitaciones.

**Tabla 13**

**¿Las capacitaciones que realiza la empresa son gratuitas o corren por gasto de cada trabajador?**

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	5	50%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.

Elaboración propia.

**¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**

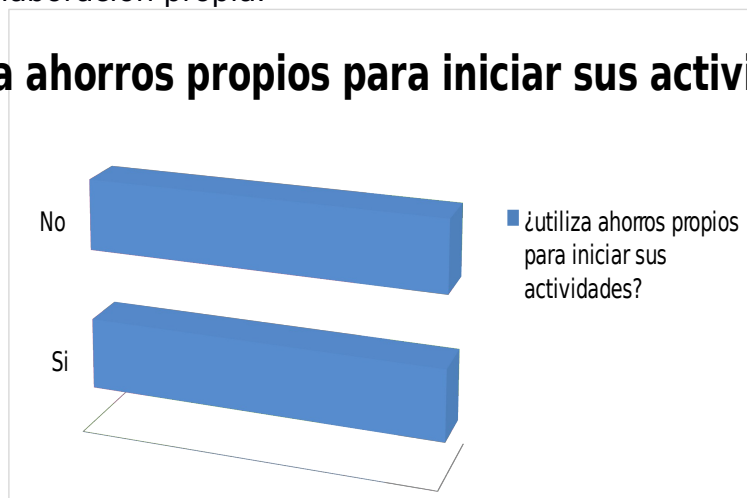


FIGURA 13: Gráfico de barras sobre si las capacitaciones que realiza la empresa son gratuitas o corren por gasto de cada trabajador.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

**Interpretación:**

En la Tabla N° 13 y en su respectivo gráfico se observa que de los 10 participantes encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 50% afirma que son gratuitas.

**Tabla 14**

***¿Las capacitaciones que brindo a sus trabajadores han sido satisfactorias en su totalidad?***

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	3	30%
No	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.  
Elaboración propia.

**¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**



FIGURA 14: Gráfico de barras sobre si las capacitaciones recibidas han sido satisfactorias en su totalidad.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

***Interpretación:***

En la Tabla N° 14 y en su respectivo gráfico se observa que del 100% de los empresarios encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 70% considera que las capacitaciones no han sido satisfactorias en su totalidad.

***Tabla 15***

***¿Las actividades realizadas en la capacitación ayudo a que sus trabajadores socialicen?***

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	5	50%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.

Elaboración propia.

**¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**

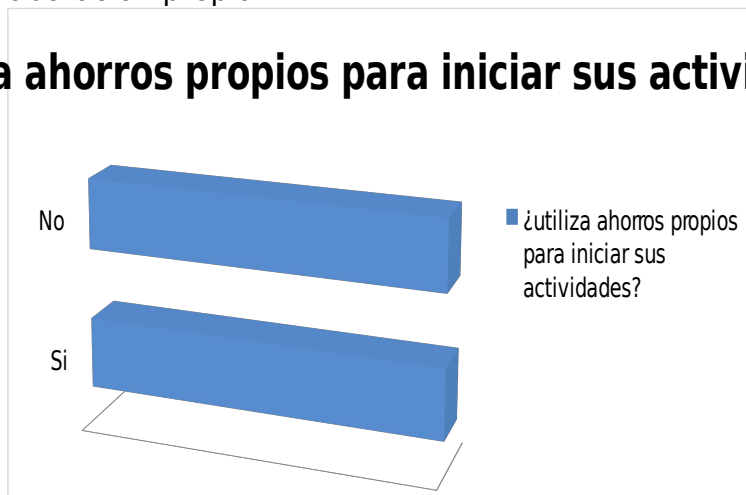


FIGURA 15: Gráfico de barras sobre si las actividades realizadas en la capacitación ayudo a que sus trabajadores socialicen.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

***Interpretación:***

En la Tabla N° 15 y en su respectivo gráfico se observa que de los 10 participantes encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 50% considera que las capacitaciones si ayudaron a socializar a sus trabajadores.

***Tabla 16***

***¿Es lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto?***

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	0	0%
No	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.

Elaboración propia.

**¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**

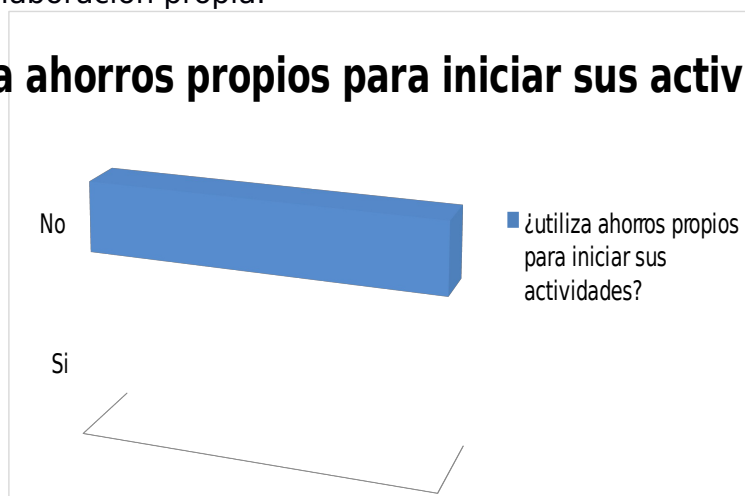


FIGURA 16: Gráfico de barras sobre si es lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

***Interpretación:***

En la Tabla N° 16 y en su respectivo gráfico se observa que de los 10 participantes encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 100% no considera que sea lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto, incluso desconocen el termino.



***¿Crees que todas las empresas deben participar en el proceso de gestión de calidad?***

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.

Elaboración propia.

**¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**

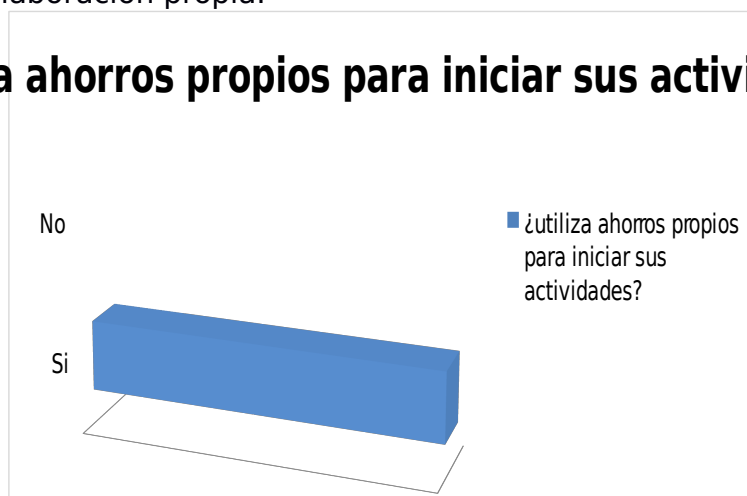


FIGURA 17: Gráfico de barras sobre si crees que todas las empresas deben participar en el proceso de gestión de calidad.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

***Interpretación:***

En la Tabla N° 17 y en su respectivo gráfico se observa que de los 10 participantes encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 100% considera que si deben participar en este proceso.

***Tabla 18***

***¿Todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad?***

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.

Elaboración propia.

**¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**

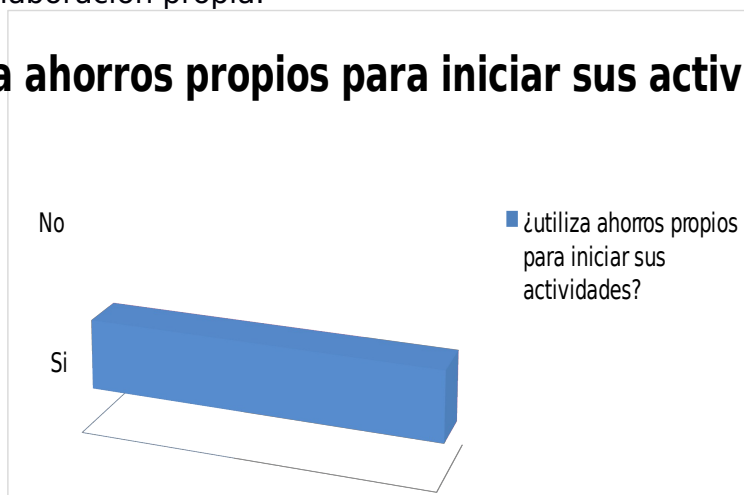


FIGURA 18: Gráfico de barras sobre si todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

***Interpretación:***

En la Tabla N° 18 y en su respectivo gráfico se observa que de los 10 participantes encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 100% considera que todo el personal debe involucrarse en el proceso de gestión de calidad.

***Tabla 19***

***¿Es importante la gestión de calidad?***

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	9	90%
No	1	10%
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.

Elaboración propia.

## ¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?

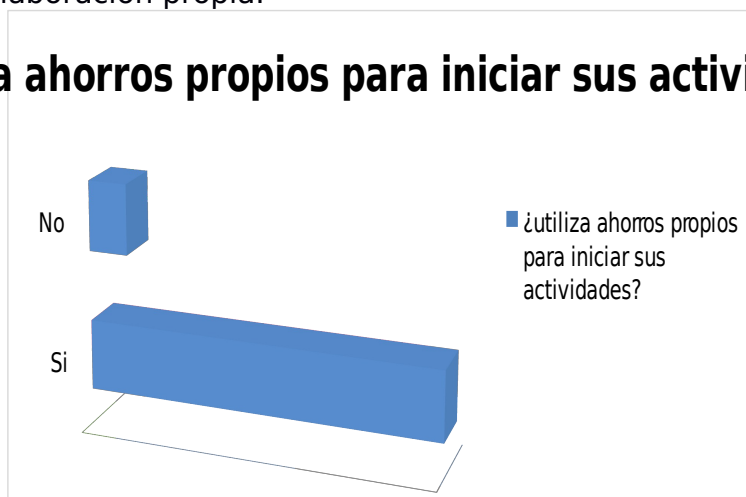


FIGURA 19: Gráfico de barras sobre si es importante la gestión de calidad.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

### *Interpretación:*

En la Tabla N° 19 y en su respectivo gráfico se observa que de los 10 participantes encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 90% si considera importante.

### *Tabla 20*

*¿ La gestión de calidad en su empresa permite mejorar la calidad de*

### *los productos o servicios?*

ALTERNATI VA	FRECUENC IA	PORCENTA JE
Si	9	90%
No	1	10%
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE.

Elaboración propia.

### **¿utiliza ahorros propios para iniciar sus actividades?**

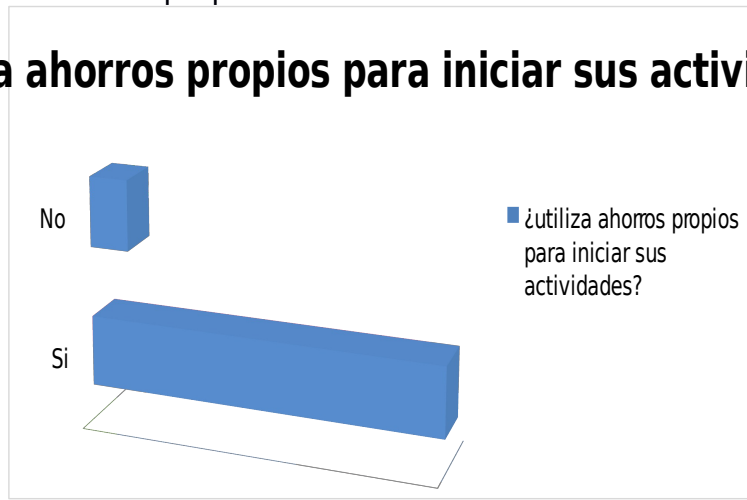


FIGURA 20: Gráfico de barras sobre si la gestión de calidad en las mype nos permite mejorar la calidad de los productos o servicios.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

#### ***Interpretación:***

En la Tabla N° 20 y en su respectivo gráfico se observa que de los 10 participantes encuestados en rubro: TALLERES DE METALMECANICA, el 90% si considera importante.

## **V.2 Análisis de los resultados**

### **Capacitación**

- el 50% recibió capacitación por parte de la empresa, el otro 50% no lo recibió.(ver tabla 1) Mientras que Gálvez (2011) en su investigación obtuvo que El 100% de los representantes encuestados manifestaron que su personal si recibieron capacitación.
- el 80% considera importante las capacitaciones, el 20% no lo considera así.(ver tabla 2) lo que no concuerda con Vásquez (2011) en la cual obtuvo que el 70% manifestó que la capacitación si es relevante para la empresa y el 30% manifestaron que la capacitación no es relevante para la empresa
- El 100% afirma que las capacitaciones no solo son para el personal nuevo (ver tabla 3) lo que nos indica que los empresarios del rubro taller de metalmecánica consideran que es importante capacitar a todo su personal.
- El 50% de los empresarios encuestados si las planean las capacitaciones que realizara la empresa y el otro 50% no lo hacen. (ver tabla 4)
- El 50% de los empresarios encuestados si se organizan para saber quiénes son los trabajadores que necesitan capacitarse y el otro 50% no lo hace (ver tabla 5).
- El 50% de los empresarios encuestados si controla las actividades que se realizan en la capacitación mientras que el otro 50% no lo hace (ver tabla 6)

- El 50% de los empresarios encuestados si evalúa a sus trabajadores al término de las capacitaciones y el 50% no lo hace. (ver tabla 7)
- El 50% de los empresarios encuestados considera que las capacitaciones tienen buenos resultados en los trabajadores y el 50% no lo considera. (ver tabla 8)
- El 50% de los empresarios encuestados considera que las capacitaciones si les permite cumplir con los objetivos planeados por su empresa y el 50% no lo considera. (ver tabla 9)
- El 50% de los empresarios encuestados afirma que las capacitaciones les permite a sus trabajadores desarrollar las habilidades y destrezas que poseen y el 50% no lo considera igual (ver tabla10)
- El 70% de los empresarios encuestados no considera necesaria la capacitación en las diferentes áreas de trabajo. Y el 30% si las considera necesarias. (ver tabla 11) lo que nos indica que son poco los empresarios que brindan capacitación para los obreros de todas las áreas laborales de su empresa.
- El 90% de los empresarios encuestados considera que con los conocimientos de sus trabajadores no necesita las capacitaciones. Y el 10% opina lo contrario (ver tabla 12).
- El 50% de los empresarios encuestados afirma que las capacitaciones son gratuitas. Y el otro 50% afirma que la capacitación corre por cuenta de los trabajadores (ver tabla 13)
- El 70% los empresarios encuestados considera que las capacitaciones no han sido satisfactorias en su totalidad mientras que el 30% está

conforme con los resultados obtenidos en las capacitaciones (ver tabla 14).

- El 50% los empresarios encuestados considera que las capacitaciones si ayudaron a socializar a sus trabajadores y el 50% no lo considera así (ver tabla 15)

### **Gestión De Calidad**

- El 100% los empresarios encuestados no considera que sea lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto, incluso desconocen el término (ver tabla 16) la gestión de calidad depende de varios procesos y actividades de las cuales depende obtener productos o servicios de calidad.
- El 100% los empresarios encuestados considera que todas las empresas deben participar en el proceso de gestión de calidad (ver tabla 17). Es importante que todas las empresas implementen un sistema de gestión de calidad que les permita ser más competitivas dentro del mercado.
- El 100% los empresarios encuestados considera que todo el personal debe involucrarse en el proceso de gestión de calidad el (ver tabla 18). El conseguir que todo el personal se encuentre involucrado en la gestión de calidad de la empresa es importante ya que son ellos los que permitirán que se logre.
- El 90% los empresarios encuestados si considera importante la gestión de calidad el 10% no lo considera así (ver tabla 19) es importante la gestión de calidad dentro de la mypes del rubro taller de metalmecánica.
- El 90% los empresarios encuestados si consideran que la gestión de calidad en las mype permite lograr la calidad de sus productos o servicios

el 10% no lo considera así (ver tabla 20) lo que nos resalta que para muchos de los empresarios la gestión de calidad es importante en el logro de productos o servicios de calidad

## V. CONCLUSIONES

- El tipo de capacitación empleados por las MYPES del rubro taller metalmecánica es la capacidades en el trabajo, ya que esta va a permitir mejorar la capacidad de los trabajadores mejorando sus actitudes y creando nuevos conocimientos alcanzando el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus habilidades del mismo modo son una parte fundamental en el crecimiento de la organización.
- los principales beneficios de la capacitación son el crecimiento personal, mejorar las capacidades de cada uno de los trabajadores y crear nuevos conocimientos y técnicas a través de las experiencias para que desempeñen una buena labor en sus puesto de trabajo generando a su vez el crecimiento organizacional mejorando la calidad de la producción de bienes y servicios dentro de la organización así como los estándares productivos haciendo de la organización una empresa competitiva



- la gestión de calidad se caracteriza por permitir mejorar los procesos de producción en base a las normas estandarizadas y establecidas en el ISO 9000. Así mismo permite mejorar los estándares de calidad de los productos y servicios logrando la competitividad de la MYPE en los mercados nacionales.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aspilcueta, J. MYPE en el Perú. Disponible desde: <http://www.monografias.com/>
- Acro Soluciones – Argentina, (2013) Red de Acro soluciones, Ideas de vanguardia e innovación Recuperado de <http://www.acrosoluciones.com/servicios/capacitacion/>
- Axelxl. MYPE, (2013) Disponible desde: <http://www.buenastareas.com/>
- Acuña, L. Caracterización Del Financiamiento, La Capacitación Y La Rentabilidad de las MYPE. Disponible desde: <http://revistas.concytec.gob.pe/>
- Albuerjar, H. (2008) Sistema nacional de capacitación para la MYPE en Peru. Disponible desde: [www.esan.edu.pe/.../2011/04/.../sistema\\_nacional\\_de\\_capacitaci3n\\_MYPE\\_p eruana.pdf](http://www.esan.edu.pe/.../2011/04/.../sistema_nacional_de_capacitaci3n_MYPE_p eruana.pdf)

- Arevalos D., Mendoza F., (2015) Elementos de previsión y provisión para el capital humano en la empresa, (Tesis) Universidad Autónoma De Coahuila, San Pedro Coahuila.
- Arana G., (2013) Características Del Financiamiento Y La Formalización De Las Mypes, Del Sector Servicios, Rubro Metalmecánica (Tesis Titulación) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Amaya, L., Berrío, G. M., & Herrera, W. (2015). Principios éticos.
- Adanaque, R. (2014). Titulo Capacitación y la rentabilidad en las Mype servicio - rubro hospedaje de Piura, año 2013. piura.
- Baca, V. E. (s.f). Plan de análisis de los datos. Madrid.
- Bracho, Y. (2007). Gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de venezuela. Maracaibo.
- Berrú navarro, e. R. (2014). Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de sullana, región piura. Año 2014. Sullana.
- Bonilla Castillo, J. A. (2009). Gestión de la calidad total en el servicio público. Miami: El cid Editor.
- Camarena, A. Las pequeñas y medianas empresas (Pymes). Disponible desde:  
<http://www.monografias.com/>

- Cabrera, D. (2013). La Encuesta Como Herramienta De Investigación. Buenos Aires.
- Castillo A. (2009) Artículos con la etiqueta Micro y Pequeña Empresa, Contadora Pública por la PUCP. Bachiller en Derecho por la PUCP. Adjunta de Docencia de la Facultad de Derecho de la PUCP.
- Castillo J. (2014) El proceso de metalmecánica y su incidencia en el desarrollo de afecciones oculares en el personal del área de producción de cepeda CÍA. LTDA. (Tesis de maestría) Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.
- Castro S., (2016) Incidencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPE del sector metalmecánica ( Tesis Titulo) Universidad Nacional de Trujillo – Trujillo.
- Cazau, P. (2006). Introducción A La Investigación En Ciencia Sociales . Buenos Aires.
- Definición De Gestión De Calidad. Disponible desde: <http://www.kalitate-katedra.ehu.es/>
- Definición de Capacitación (2007) Definición ABC, Recuperado de, <http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>
- Deming, E. (2012) Gestión de la calidad total. Disponible desde: <http://es.wikipedia.org/>

- Díaz A. (2011) Importancia de la capacitación del personal  
<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/importancia-capacitacion-de-personal.htm>
- Domador, J. (2014). Caracterización del financiamiento y la capacitación de las asociaciones microproductoras de banano orgánico de Alto Chira - Sullana, año 2014. Sullana.
- D'Angelo, S. B. (2012). Población y Muestra. buenos aires.
- Elkidson, L. (1984) Gestión de la calidad. Disponible desde:  
<http://mexico.smetoolkit.org/>
- Frigo, E. (S/F) Qué es la capacitación, y qué gana una organización al capacitar a su personal Recuperado de,  
<http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Francisco M. (2014) Qué tan importantes son las MYPE para la economía del país. <http://altavoz.pe/2016/01/11/13329/que-tan-importantes-son-las-MYPE-para-la-economia-del-pais-francisco-marcelo>.
- Fernandez, E. (2003) Consideraciones Sobre Las MYPE. Disponibles desde:  
<http://www.fogapi.com.pe/>
- Gálvez, J. (2011). Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector pesquero - rubro piscigranjas de Paco y Gamitana, del distrito de Callería - período 2009-2010. Pucallpa:.

- Gonzáles M., Mendoza F., Jiménez M., Villegas E. Problema de competitividad: La capacitación en el sector metal mecánico de la empresa Rodiba- México. Tesis para optar el título profesional de administración, escuela de administración, universidad autónoma del estado de Hidalgo.
- Gonzáles Flores, C. A. (2014) “Propuesta de un modelo de Gestión Estratégica del Pedido en una asociación mediante consorcio de MYPE del sector metalmecánico de Villa El Salvador para la mejora de la competitividad y un crecimiento sostenido” Lima – Perú. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Gonzales J., Pinedo K., (2007) Estudio de impacto de la certificación ISO 9001:2000 en el sector de la industria metalmecánica de la ciudad de Cartagena ( Tesis de Titulación) Universidad De Cartagena, Cartagena.
- Galván, B. (2011). TIPOS DE CAPACITACIÓN. Obtenido de <http://barbaragalvangnz.blogspot.pe/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>
- Hidalgo, M.(2011) “Capacitación y empleo para la MYPE a través del SENCE”. Disponible desde: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2011/feh632c/doc/feh632c.pdf>
- Ingrid T. (2013). El financiamiento en la capacitación del personal de las MYPE del sector servicio - rubro restaurantes cubicherías, ciudad de Piura año 2012. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, escuela de administración, universidad católica los ángeles de Chimbote, Sullana, Perú.

- (2009) Importancia de la capacitación para las MYPE.  
<http://www.mundoMYPE.com/pages/articulo.php?id=167>
- Industria metal mecánica y sus derivados (2008) Páginas amarillas Catv.  
Recuperado de, <http://www.pac.com.ve/contenido/industria/la-industria-metalmechanica-y-sus-derivados/4549/87>
- (2009) Las MYPE y la gestión de calidad en el sector de construcción del distrito de Chimbote.
- Lefcovich, M. (2009). Gestión de calidad para la excelencia - GCE. Santa Fe: El Cid Editor.
- Ludewig, C. (s.f). UNIVERSO Y MUESTRA.
- Mendez, A. (2005) Impacto De La Capacitación En La Pequeña Y Mediana Empresa De La Ciudad De San Luis Potosí, A Través Del Programa De Apoyo A La Capacitación De La Secretaría Del Trabajo Y Previsión Social Del Gobierno Del Estado. Disponible desde: <http://eprints.uanl.mx/>
- MYPE Y Pymes, (2009). Disponible desde: <http://www.slideshare.net/>
- Martell, B., Sánchez, A. (2013) Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “sport club” (Tesis Titulación) Universidad privada Antenor Orrego Trujillo – Peru.
- Martínez, A. (2013) Elaboración De Planes Y Programas De Capacitación.  
Disponibles desde: <http://prezi.com/>

- Mendez J., Jaramillo, D., Serrano, I. (2006). Gestión de la Calidad en Procesos de Servicio y Productivos. Mexico, DF: Instituto Politecnico Nacional.
- Mejia, R. (1983) Definición De La Micro Y Pequeña Empresa. Disponible desde: <http://www.monografias.com/>
- Mendoza A., (2013) Caracterización Del Financiamiento Y La Capacitación De Las Mypes En El Sector Manufactura – Rubro Mantenimiento Metalmecánico (Tesis Titulo) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Chimbote.
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (s.f.). El cuestionario y la entrevista. Cataluña.
- Moreno, M., espíritu olmos, r., aparición rosas, v., & cárdenas, a. S. (2009). Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Tecmán, Colima, México. Tecoman. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/pdf/904/90411683006.pdf>
- Navarro, G. (2015). Competitividad y gestión de calidad en las MYPE, de confecciones trajes de fiesta, mercado modelo - Piura 2015. piura.
- Programas de formación y evaluación del personal de ventas - Colombia (2008) Planeación de las actividades de mercadeos. Recuperado de <http://grupofenixmercadeo.blogspot.pe/2008/05/programas-de-formacion-y-evaluacion-del.html>

- Prudencio, A. (2015). Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la lealtad del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de calzados - Huaraz, 2014. Huaraz.
- Ramírez, R. (2011). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeña empresas sector comercio rubro mueblería del distrito de Manantay, período 2009 - 2010. Pucallpa.
- Ruiz R. y Alfaro N. “Capacitación a empresarios del Sector Metalmecánica” en Chile. Disponible desde: <http://www.innovacion.gob.sv/eventos/70-capacitacion-a-empresarios-del-sector-metalmeccanica.html>.
- Ruiz, Y. (2005) Aproximación al constructo calidad. Disponible desde: <http://yovannirui.com/>
- Rondoy, M. (2014). Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana región Piura año 2014. Sullana.
- Sabogal A., Vargas C., Vargas S. (2011). Factores individuales e internos que influyen en los trabajadores de una EPS en Palmira Valle y que afectan la calidad en prestación del servicio a los usuarios. (Proyecto de grado para optar por el título de ADMINISTRADOR EN SALUD) Universidad Católica de Manizales, Cali- Colombia.
- Silíceo Alfonso, 1999, “Capacitación y Desarrollo de Personal”, La educación en la empresa, México, D.F., ED. Limusa, pág. 16



- Schuurman H. (1998) Promoción de la calidad para mejorar la competitividad  
<http://www.cepal.org/cgibin/getProd.asp?xml=/revista/noticias/articuloCEPAL/6/19216/P19216.xml&xsl=/revista/tpl/p39f.xsl&base=/revista/tpl/top-bottom.xsl>.
- Sottun, C. Capacitación del personal. Disponible desde:  
<http://www.monografias.com/>
- Thompson, K. (2005) La administración de Recursos Humanos. Disponible desde: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9702606411>
- Torres, J. Gestion De MYPE. Disponible desde: <http://es.scribd.com/>
- Torres, V.(2011) Capacitación y su influencia en la productividad de lavadora de jeans chelo's del cantón Pelileo, (Tesis Titulo) Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.
- Turmero, J. Sistema de gestión calidad. Serie de normas ISO 9001. Disponible desde: <http://www.monografias.com/>
- Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, escuela profesional de administración, universidad católica...Chimbote, Perú
- Tisseries Carrasco, I. M. (2013). Gestión de calidad y la incidencia en el crecimiento de la producción de las MYPE agroexportadoras rubro de banano orgánico de la provincia de Sullana - Piura, año 2011. Sullana.
- Torres, D. S. (2014). Características de las MYPES de metalmecánica y carpintería en Lima Norte: Un análisis de casos. Lima.

- Uriol. (2013). Caracterización de las tic y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa (MYPE) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo - Apiat, año 2013. Trujillo.
- Sistema de gestión de la calidad (S/F) Wikipedia la enciclopedia libre. Recuperado de,  
  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad)
- Vilchez, J. ( 2013.). Gestión de calidad y rentabilidad en las Mypes comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) año 2012. piura.
- Zegarra S. (2013) caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector comercio, rubro librerías (Tesis Titulo) Universidad los Ángeles de Chimbote – Chimbote.

## VII. ANEXOS

### Anexo N° 01



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016” La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.**

*Gracias*

### **Capacitación**

1. ¿ Brinda capacitación a los trabajadores de su empresa?
  - a) Sí
  - b) No
2. ¿ Considera importante la capacitación para sus trabajadores?
  - a) Si
  - b) No

3. ¿La capacitación es solo para el personal nuevo?
  - a) Si
  - b) No
4. ¿Planea anticipadamente las capacitaciones que realizará a sus trabajadores en el transcurso del año?
  - a) Si
  - b) No
5. ¿Se organiza para saber que trabajadores necesitan participar en la capacitación?
  - a) Si
  - b) No
6. ¿Controla las actividades que se realizan en la capacitación?
  - a) Si
  - b) No
7. ¿Evalúan a los trabajadores al término de las capacitaciones?
  - a) Si
  - b) No
8. ¿Cree que la capacitación tiene buenos resultados en sus trabajadores?
  - a) Si
  - b) No
9. ¿La capacitación permite cumplir con los objetivos planteados por su empresa?
  - a) Si
  - b) No
10. ¿La capacitación le permite a sus trabajadores desarrollar las habilidades y destrezas que poseen?

a) Si

b) No

11. ¿ Considera necesaria la capacitación en las diferentes áreas de trabajo?

a) Sí

b) No

12. ¿ Considera que con el conocimiento de sus trabajadores no se necesita de capacitación?

a) Sí

b) No

13. ¿ Las capacitaciones que realiza la empresa son gratuitas o corren por gasto de cada trabajador?

a) Sí

b) No

14. ¿ Las capacitaciones que brindo a sus trabajadores han sido satisfactorias en su totalidad?

a) Si

b) No

15. ¿ Las actividades realizadas en la capacitación ayudo a que sus trabajadores socialicen?

a) Si

b) No

### **Gestión de Calidad**

16 ¿Es lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto?

a) Si

b) No

17. ¿Crees que todas las empresas deben participar en el proceso de gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

18. ¿Todo el personal debe involucrarse en el proceso de gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

19. ¿Es importante la gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

20. ¿La gestión de calidad en su empresa permite mejorar la calidad de los productos o servicios?

- a) Si
- b) No

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

**Anexo N° 04 Lista de empresas de taller de metal mecánica**

<i>N</i> <i>o</i>	<i>RUC</i>	<i>RAZON SOCIAL</i>	<i>DIRECCION</i>
<b>1</b>	20530321500	Metalmecánica Miranda E.I.R.L	Av. Buenos Aires N°. 530 A.H. Santa Teresita
<b>2</b>	20529887991	Mega estructura metálicas Arévalo E.I.R.L	Calle Santa catalina N° 701 A.H. Sánchez Cerro
<b>3</b>	20525740308	Taller de metalmecánica Marcos	Calle siete 203 Buenos Aires.
<b>4</b>	20526691114	Asesoramiento Y Proyectos Daycom S.R.L.	Calle Pariñas N°. 257 A.H. 09 De Octubre
<b>5</b>	20526171897	Construcciones y fabricación metalmecánica “Coello”	Calle Orbegoso N° 103 A.H El obrero
<b>6</b>	20526585519	Servicios de Soldaduras Especiales "Núñez"	Calle Trilce Nª 222 A.H. César Vallejo.
<b>7</b>	20102776551	Pryserge E I R L	Calle Santa Úrsula N°. 516 Urb. Santa Rosa
<b>8</b>	20530321500	Fabricación de mallas, ventanas, puertas de metalmecánica “BACA”	Calle julia Nª 502 A.H Sánchez Cerro
<b>9</b>	20526648880	Fabricación de Metales S y P	Calle Las Lomas N° 209 A.H. Santa Teresita
<b>10</b>	20525928790	Metal Mecánica Service Olaya E.I.R.L.	Calle San Marcelo 202 Urb. Santa Rosa

### ANEXO N° 3: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, \_\_\_\_\_, con cédula de colegiatura \_\_\_\_\_, con profesión \_\_\_\_\_ y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION Y GESTION DE LA CALIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO TALLERES DE METAL MECANICA DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2016”, presentado por el estudiante universitario Sucsy Analiz Castillo Guerrero de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación.



N°	Ítems / Preguntas	Pertinencia					Redacción					Adecuación					Propuesta a la pregunta
		E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	
01	¿Brinda capacitación a los trabajadores de su empresa?																
02	¿Considera importante la capacitación para sus trabajadores?																
03	¿La capacitación es solo para el personal nuevo?																
04	¿Planea anticipadamente las capacitaciones que realizará a sus trabajadores en el transcurso del año?																
05	¿Se organiza para saber que trabajadores necesitan participar en la capacitación?																
06	¿Controla las actividades que se realizan en la capacitación?																
07	¿Evalúan a los trabajadores al término de las capacitaciones?																
08	¿Cree que la capacitación tiene buenos resultados en sus trabajadores?																
09	¿La capacitación permite cumplir con los objetivos planteados por su empresa?																
10	¿La capacitación le permite a sus trabajadores desarrollar las habilidades y destrezas que poseen?																
11	¿Considera necesaria la capacitación en las diferentes áreas de trabajo?																

12	¿ Considera que con el conocimiento de sus trabajadores no se necesita de capacitación?																		
13	¿Las capacitaciones que realiza la empresa son gratuitas o corren por gasto de cada trabajador?																		
N°	Ítems / Preguntas	Pertinencia					Redacción					Adecuación					Propuesta a la pregunta		
		E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D			
14	¿ Las capacitaciones que brindo a sus trabajadores han sido satisfactorias en su totalidad?																		
15	¿ Las actividades realizadas en la capacitación ayudo a que sus trabajadores socialicen?																		
16	¿Es lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto?																		
17	¿Crees que todas las empresas deben participar en el proceso de gestión de calidad?																		
18	¿Todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad?																		
19	¿Es importante la gestión de calidad?																		
20	¿ La gestión de calidad en su empresa permite mejorar la calidad de los productos o servicios?																		

Firma del Evaluador: \_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos del Evaluador: \_\_\_\_\_

Profesión del Evaluador: \_\_\_\_\_

Teléfono del Contacto: \_\_\_\_\_

E: Excelente / MB: Muy bien / B: Bueno / R: Regular / D: Deficiente

### ANEXO N° 3: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, \_\_\_\_\_, con cédula de colegiatura \_\_\_\_\_, con profesión \_\_\_\_\_ y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION Y GESTION DE LA CALIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO TALLERES DE METAL MECANICA DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2016”, presentado por el estudiante universitario Sucsy Analiz Castillo Guerrero de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación.

N°	Ítems / Preguntas	Pertinencia					Redacción					Adecuación					Propuesta a la pregunta
		E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	
01	¿Brinda capacitación a los trabajadores de su empresa?																
02	¿Considera importante la capacitación para sus trabajadores?																
03	¿La capacitación es solo para el personal nuevo?																
04	¿Planea anticipadamente las capacitaciones que realizará a sus trabajadores en el transcurso del año?																
05	¿Se organiza para saber que trabajadores necesitan participar en la capacitación?																
06	¿Controla las actividades que se realizan en la capacitación?																
07	¿Evalúan a los trabajadores al término de las capacitaciones?																
08	¿Cree que la capacitación tiene buenos resultados en sus trabajadores?																
09	¿La capacitación permite cumplir con los objetivos planteados por su empresa?																
10	¿La capacitación le permite a sus trabajadores desarrollar las habilidades y destrezas que poseen?																
11	¿Considera necesaria la capacitación en las diferentes áreas de trabajo?																

12	¿ Considera que con el conocimiento de sus trabajadores no se necesita de capacitación?																			
13	¿Las capacitaciones que realiza la empresa son gratuitas o corren por gasto de cada trabajador?																			
N°	Ítems / Preguntas	Pertinencia					Redacción					Adecuación					Propuesta a la pregunta			
		E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D				
14	¿ Las capacitaciones que brindo a sus trabajadores han sido satisfactorias en su totalidad?																			
15	¿ Las actividades realizadas en la capacitación ayudo a que sus trabajadores socialicen?																			
16	¿Es lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto?																			
17	¿Crees que todas las empresas deben participar en el proceso de gestión de calidad?																			
18	¿Todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad?																			
19	¿Es importante la gestión de calidad?																			
20	¿ La gestión de calidad en su empresa permite mejorar la calidad de los productos o servicios?																			

Firma del Evaluador: \_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos del Evaluador: \_\_\_\_\_

Profesión del Evaluador: \_\_\_\_\_

Teléfono del Contacto: \_\_\_\_\_

E: Excelente / MB: Muy bien / B: Bueno / R: Regular / D: Deficiente

### ANEXO N° 3: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, \_\_\_\_\_, con cédula de colegiatura \_\_\_\_\_, con profesión \_\_\_\_\_ y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION Y GESTION DE LA CALIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO TALLERES DE METAL MECANICA DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2016”, presentado por el estudiante universitario Sucsy Analiz Castillo Guerrero de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación.



N°	Ítems / Preguntas	Pertinencia					Redacción					Adecuación					Propuesta a la pregunta
		E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	
01	¿Brinda capacitación a los trabajadores de su empresa?																
02	¿Considera importante la capacitación para sus trabajadores?																
03	¿La capacitación es solo para el personal nuevo?																
04	¿Planea anticipadamente las capacitaciones que realizará a sus trabajadores en el transcurso del año?																
05	¿Se organiza para saber que trabajadores necesitan participar en la capacitación?																
06	¿Controla las actividades que se realizan en la capacitación?																
07	¿Evalúan a los trabajadores al término de las capacitaciones?																
08	¿Cree que la capacitación tiene buenos resultados en sus trabajadores?																
09	¿La capacitación permite cumplir con los objetivos planteados por su empresa?																
10	¿La capacitación le permite a sus trabajadores desarrollar las habilidades y destrezas que poseen?																
11	¿Considera necesaria la capacitación en las diferentes áreas de trabajo?																

12	¿ Considera que con el conocimiento de sus trabajadores no se necesita de capacitación?																			
13	¿Las capacitaciones que realiza la empresa son gratuitas o corren por gasto de cada trabajador?																			
N°	Ítems / Preguntas	Pertinencia					Redacción					Adecuación					Propuesta a la pregunta			
		E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D				
14	¿ Las capacitaciones que brindo a sus trabajadores han sido satisfactorias en su totalidad?																			
15	¿ Las actividades realizadas en la capacitación ayudo a que sus trabajadores socialicen?																			
16	¿Es lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto?																			
17	¿Crees que todas las empresas deben participar en el proceso de gestión de calidad?																			
18	¿Todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad?																			
19	¿Es importante la gestión de calidad?																			
20	¿ La gestión de calidad en su empresa permite mejorar la calidad de los productos o servicios?																			

Firma del Evaluador: \_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos del Evaluador: \_\_\_\_\_

Profesión del Evaluador: \_\_\_\_\_

Teléfono del Contacto: \_\_\_\_\_

E: Excelente / MB: Muy bien / B: Bueno / R: Regular / D: Deficiente

