



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CAPACITACIÓN DEL
TALENTO HUMANO EN LAS MYPES DEL SECTOR
INDUSTRIAL , RUBRO PESCA, DISTRITO DE CHIMBOTE,
AÑO 2018

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTORA

Br. BARBARA TATANA HILARIO COLLANTES

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE- PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mg. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por estar siempre a mi lado, a mi universidad por haberme brindado sus conocimientos y enseñanzas para realizarme como profesional .

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a todas las personas especiales que me acompañaron de lo largo de esta etapa aportando a mi formación profesional como ser humano.

RESUMEN

En esta investigación Titulada Gestión de calidad de la capacitación del talento humano en las mypes del sector industrial , rubro pesca ,distrito de Chimbote, 2018 .Teniendo como objetivo general del identificar las principales características de la gestión de calidad de la capacitación del talento humano en las Mypes sector industria ,rubro pesca de Chimbote 2018, para dicha investigación se aplicó un diseño de tipo NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL ; a una población conformada por 35 Mypes del distrito de Chimbote (PRODUCE2019) .

Así mismo, se encontró que el 60% tiene como representantes a su propios dueños, con 93% teniendo como objetivo de generar ganancias; pero a su vez se notó la falta de conocimiento en el término de gestión de calidad con un 85% por lo tanto una minoría del 23.33% cree que existirá mayor productividad si se capacita al personal. Por lo que se concluye que para poder tener mejor productividad, trabajo en equipo y fidelización de los colaboradores y consumidores es necesario tener una gestión de calidad de la capacitación del talento humano dentro de las Mypes .

Palabras clave: Gestión de calidad, de la capacitación, talento humano, Micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

In this research titled Quality Management of the training of human talent in the mypes of the industrial sector, fishing sector, district of Chimbote, 2018. Having as a general objective to identify the main characteristics of the quality management of human talent training in the Mypes industry sector, fishing chimbote 2018, for this research was applied a design of NO EXPERIMENTAL - TRANSVERSAL type; to a population conformed by 35 Mypes from the district of Chimbote (PRODUCE2019). Likewise, it was found that 60% has its own owners as representatives, with 93% aiming to generate profits, but at the same time the lack of knowledge in the term of quality management was noted with 85%. both a minority of 23.33% believe that there will be greater productivity if the personnel is trained. So it is concluded that in order to have better productivity, teamwork and loyalty of employees and consumers it is necessary to have a quality management of human talent training in the Mypes.

Keyword: Quality management of human talent training for micro and small businesses

CONTENIDO

TITULO.....	i
HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
1 INTRODUCCIÓN.....	1
II REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
III HIPOTESIS.....	19
IV METODOLOGÍA.....	19
4.1 Diseño de la investigación.....	19
4.2 Población y muestra.....	19
4.3 Definición y operacionlización de variables.....	21
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
4.5 Plan de análisis.....	22
4.6 Matriz de consistencia.....	23
4.7 Principios éticos.....	24
V RESULTADOS.....	25
5.1 Resultados.....	25
5.2 Análisis de resultados.....	29
VI CONCLUSIONES.....	33
RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS:.....	35

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector industrial rubro pesca, Distrito Chimbote, 2018.	25
Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector industria, rubro pesca, Distrito Chimbote, 2018	26
Tabla 3: Características de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector industrial, rubro pesca, Distrito Chimbote, 2018.....	27
Tabla 4: Características de la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector industrial, rubro pesca, Distrito Chimbote, 2018	28

INDICE DE FIGURAS

Figura N°: 1 Género.....	36
Figura N°: 2 Grado de instrucción del representante de la empresa	36
Figura N°: 3 Tiempo en el cargo de gerente en la empresa	36
Figura N°: 4 Cargo que desempeña en la empresa.....	36
Figura N°: 5 Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro pesquera.....	36
Figura N°: 6 Objetivos de la empresa para aplicar la capacitación.....	36
Figura N°: 7 Conoce el termino gestión de calidad.....	36
Figura N°: 8 Dificultades para su implementación	36
Figura N°: 9 La gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa	36
Figura N°: 10 Ud. se ha capacitado en los últimos años.....	36
Figura N°: 11 Efectos que produce la capacitación en la empresa	36

1 INTRODUCCIÓN

Esta investigación realizada a las organizaciones constituidas por personas naturales o jurídicas, se ejecutó con la finalidad de fijar alternativas instructivas de manera que beneficie a los colaboradores y la organización, para así poder tener mejores resultados. Siendo las empresas unos de los factores más importantes para disminuir o extinguir la pobreza, hay empresas destinadas a lucrar para su propio beneficio, cometiendo abusos a los derechos humanos.

Así mismo , toda la realización de dicha investigación se apoya en la Gestión de calidad en la capacitación del talento humanos en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del sector industrial , rubro pesca , distrito Chimbote 2018 ; teniendo en cuenta las pautas de manejo para la extracción refrigeración, empleo de residuos del producto. Cabe resaltar que la gestión de calidad de los recursos humanos es una causa en lo cual están sujetas a todas las empresas.

En la presente investigación se proyectara de manera clara la información real obtenida respecto a la problemática a tratar, se tiene en cuenta diversos factores que incurren en la conducta y desarrollo de los trabajadores en sus labores, garantizando así el éxito de la organización en sus objetivos. Por otra parte el trabajo de campo fue realizado con el soporte de instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron un cuestionario, entrevista permitiéndonos recaudar la información necesaria.

Las MYPES en la actualidad manifiestan una carencia a la capacitación del talento humano, generándose una desventaja dentro de la competitividad empresarial existente en las MYPES, que se dedican al rubro pesquero específicamente en el Distrito de Chimbote.

En el ámbito mundial también existen las MYPES ,algunas se localizan Taiwán, Japón, y otros países mientras que en el Perú lo definen a las MYPES como una entidad económicamente activa; establecida por un individuo o persona jurídica o natural para diversas maneras de organización y gestión empresarial en otras palabras, es indispensable la capacitación del personal porque tiene como objetivo desenvolver actividades de extracción, producción, transformación y comercialización de algún bien o servicio. Así mismo lo que se está observando en el mercado comercial es que a largo plazo está reflejando las grandes ganancias de manera tal que hay una brecha de diferencia en la calidad del producto, es decir que la competencia es muy tenaz en el plano internacional como nacional.

Por lo tanto nos da la facultad de enunciar el problema de investigación como: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad de la capacitación del talento humano en las mypes del sector industria, rubro pesca, distrito de Chimbote, año 2018? ; y como objetivo general : Identificar las principales características de la gestión de calidad de la capacitación del talento humano en las mypes del sector industria, rubro pesca , distrito de Chimbote, año 2108. También los objetivos específicos: (a) Identificar las principales características de la gestión de la calidad en las MYPES del sector industrial, rubro pesca, distrito de Chimbote , año 2018”. (b)Determinar la capacitación del talento humano en las MYPES del sector industrial, rubro pesca, distrito de Chimbote, año 2018. (c) Describir los objetivos en las MYPES del sector industrial, rubro pesca ,distrito de Chimbote, año 2018.

Existen tres motivaciones importantes para justificar el presente trabajo de investigación. La primera motivación radica en orientar a las MYPES en dirección a la calidad y competitividad porque hablamos de un producto alimenticio que específicamente se asocia con los individuos o personas y a su vez priorizar la calidad del alimento ya que es la cualidad que hace aceptable los alimentos a los consumidores.

Un segundo motivo corresponde a estudiar y analizar la capacitación, entrenamiento y formación del personal debido a que hoy en día diversas empresas se encuentran en la búsqueda de trabajadores que manejen cualquier tipo de situaciones empleando los recursos aprendidos, todo esto con la finalidad de saber el ámbito de trabajo de las MYPES del sector industrial - rubro pesca y determinar las causas que intervienen para una óptima calidad y competitividad. Una última motivación que permite justificar este estudio, es estar conforme con la Universidad los Ángeles de Chimbote según sus estándares de normas curriculares.

II REVISIÓN DE LITERATURA

Antecedentes de la Investigación

En esta sección se integró artículos de investigación científica, hechos científica, hechos estilizados, estadística sobre el tema a tratar, libros, páginas web, análisis de tesis y toda la investigación fundamentada que aportar a este propósito , sobre la gestión de calidad de la capacitación del talento humano en las MYPES del distrito de Chimbote , se precisa referencial de nivel internacional , américa latina a nivel nacional y local.

Antecedentes Internacionales

Variable: Capacitación de personal

Moreira (2013) desarrollo una investigación titulada *Necesidades de la capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión de Guayaquil para mejorar la calidad de servicio*, propuesta de un módulo practico. Se presentó la universidad de Guayaquil (ecuador),

Dicha investigación empleo la metodología descriptiva, registra analiza e interpreta la naturaleza actual, la composición y los procesos de los fenómenos para presentar una interpretación correcta, se pregunta cómo se manifiesta el objetivo bajo estudio.

Se concluyó; en relación con las implicaciones el 91% del personal administrativo expresan que al recibir un módulo practico de capacitación en atención al cliente seria aun factor importante para mejorar la calidad de servicio. Mientras tanto docentes y estudiantes con el 93% manifiestan que el personal administrativo de la UCL non ha sido debidamente capacitado ni recibido entrenamiento adecuado y de manera oportuna

Sosa (2014) efectuó un trabajo de investigación titulada *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente (itecnor), ubicados en los llanos de la fragua ,Zacapa*, Se presentó en la universidad Rafael Landívar (Guatemala).La presente investigación es de tipo mixto , según Sampieri (2006), define la investigación mixta como ; la presentación de conjuntos de procesos sistemáticos, empíricas y críticos de la investigación la implican de la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos , así como su integración y discusión conjunta para realizar la indiferencia producto de toda la información recabada y logran un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio ,por último se **Concluye** : más relevante de la investigación

referente a los docentes del Instituto del Nororiente ; los datos lograron definir los elementos que deben contener el programa de capacitación para el personal docente debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo”

Barron.(2006), elaboró una investigación titulada *capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de meledos del canco de la nación – Feban , lima (ERU)2006*. La investigación ha tratado de estudiar variables que existan en forma natural debido a las variables Independientes pueden ser manipuladas y controladas por el investigador para ver su efecto sobre otras variables, se empleó la metodología de la investigación cuyo diseño es Experimental .En virtud de los resultados llegaron a las siguientes **Conclusiones** : como valor $p= 0.000 < 0.05$, se puede confirmar que un 95% que un programa de Capacitación Empresarial dirigido a un grupo C se relaciona con el desempeño laboral del grupo de control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006, en consecuencia como resultado se ha demostrado que los participantes del concurso de capacitación consideran que una mejor medición de los resultados de esta capacitación es el promedio de notas final que refleja el conocimiento y practica de los conocimientos alcanzados mediante los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los participantes de manera significativa.

Antecedentes Nacionales

Chira (2012) realizó una investigación titulada *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar la productividad laboral de los colaboradores del área de housekeeing del hostel Piura-Piura 2012* de la universidad cesar vallejo de Piura (Perú).Se empleó en la

metodología según la investigación es no experimental, debido a que no se realizaron manipulaciones de variables y transversal que se aplicaron en un solo momento los instrumentos de recolección de datos. **Concluyendo;** que de acuerdo a la situación respecto al nivel de calidad percibida por los clientes en el hostel Piura se revelo por medio de la encuestas realizadas a los clientes se percibe que el nivel de calidad brindado es negativo relacionado al área de Housekeeping , no cumpliendo sus expectativas , razón por la cual se implementó un programa de capacitación elaborado acorde al análisis de la calidad percibida por los clientes y las necesidades de capacitación del personal, lo cual nos permitirá considerar acciones que potencien sus conocimientos y habilidades, para mejorar la productividad del Hostal Piura, la propuesta planteada en este programa de capacitación permitirá alcanzar un mejor desarrollo en el campo hotelero, así mismo brinda herramientas que permiten verificar los conocimientos adquiridos y el incremento de la productividad en sus puestos de trabajo.

Herrera (2010) realizó una investigación *Efectos de un Programa de Capacitación para mejora la atención al cliente del personal del área de ventas del CAC "claro" de Piura - 2010* de la Universidad Cesar Vallejo de Piura (Perú) utilizó la metodología de investigación de tipo sustantivo explicativa , es decir cuasi experimental , ya que el trabajo consistía en administrar a un grupo y después aplicar la medición de una o más variables para observar cual es nivel del grupo en estas variables .A su vez la dicha investigación de un diseño de pre prueba – pos prueba con un solo grupo, en lo cual evaluó a lo colaboradores del área de ventas en el mostrador, antes del programa de capacitación en atención y servicio al cliente realizara la capacitación y finalmente aplicara una evaluación posterior al programa ya antes mencionado. Por lo tanto llegaron a las **Conclusiones:** Se

identificó un nivel alto de competencia en atención al cliente del personal del área de ventas del CAC “claro” de Piura - 2010 .

Dentro de este marco se determinó un nivel de competencias bajo en el área de ventas CAC “Claro” antes de la aplicación del Programa de Capacitación; y por el contrario se manifestó un nivel alto de competencia después de la aplicación del programa de Capacitación .

Antecedentes Locales

Evelyn Paredes Diestra (2016) realizó una tesis *Factores que influyen en el cumplimiento de las obligaciones sociales de las empresa del sector Pesquero del Perú; caso de empresas pesquera extractiva e.i.r.l. Chimbote, 2014*. De esta manera promoviendo el fortalecimiento de talleres de capacitación a pescadores artesanales de Chimbote en técnicas de supervivencias en mar participando los miembros de las organizaciones sociales de pescadores artesanales de los distritos de Coishco, santa y Chimbote. Por lo tanto se **Concluyó** : El taller busco trabajar con Pescadores artesanales en el reforzamiento de supervivencia personal durante el desarrollo de sus labores , a su vez la toma de decisiones durante una evacuación y rescates de personas caídas al mar, el cual fue certificado por la Organización Marítima Internacional , dicha capacitación se ejecutó por medio FONDEPES y estuvo orientada al correcto uso de equipos de supervivencias , botes de rescate, equipamiento, señales sonoras símbolos de seguridad.

Adrián Gutiérrez Bravo (2010) elaboró una investigación titulada *Desarrollo de un modelo de gestión de proyectos para una empresa del sector pesquero*. Al respecto expuso que durante la década de los años 90, emergentes grupos económicos incursionan en el sector y absorbieron empresas pesqueras en la decadencia de tal modo, se enfrentaron a la realidad del sector que se encontraba estancado en tecnologías.

Se **Concluyó**; en la actualidad las empresas del sector pesquero se encuentran dedicadas de lleno en un proceso de mejora continua, con la intención de implementar tecnologías que les permita alcanzar las mejoras pertinentes en el área de producción, ahorro de costos y un menor impacto al medio ambiente.

Bases Teóricas de la Investigación

– *Gestión de la calidad:*

Alcántara (2017) dijo un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

– *Talento humano:*

Alcántara (2017) refiere a la personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

Requisitos de la formación del personal

Ventura (2015) la formación se rehúye a las técnicas antiguas de los entendimientos de los trabajadores, que se incurre mayormente en los trabajadores antiguos que no han sido reentrenados y actualizados con técnicas modernas en su puesto de trabajo, es un mecanismo que se lleva a cabo en el mismo trabajo donde su jefe o superior le explicara y orientara de qué forma se realiza el trabajo de manera colectiva o individual.

Se identifican los siguientes elementos tales como incremento en la población de títulos universitarios, un aumento de participación de mujeres en el ámbito laboral, una mayor esperanza de vida, a causa de estos factores hay una disminución en la rotación del personal lo cual no está permitiendo adaptarse a los rápidos cambios sociales, por lo que las organizaciones están capacitando a sustitutos para que puedan afrontar los consecutivos cambios de servicios y productos de esta manera los trabajadores puedan tomar nuevas funciones eficazmente y rápidas ante las diversas, crecientes demandas del mercado.

Las conclusiones derivadas de los apartados anteriormente nos dice que las organizaciones gozan de mayor probabilidad a detener a los trabajadores que priorizan su capacitación personal de este modo tengan un buen desenvolvimiento en el trabajo y que seguidamente adquieren un deber positivo para con la organización, así como una escuela de formación o también llamada programa de entrenamiento exitoso que les asegure que lo aprendido es importante para sus puestos de trabajo esto radica en darles a los trabajadores la comunicación sobre la formación y la información adecuada.

Estrategia de la capacitación del personal

Maggi (2011) vinculado al concepto esta técnica de los trabajadores se ganan a través de la capacitación y entrenamiento por parte de la empresa que les brinda mediante una inversión para poder asegurar la rentabilidad y eficiencia de los logros organizacionales los trabajadores crecen individualmente, aprenden cosas nuevas técnicas modernas, tienen mayor coordinación al ponerse de acuerdo para mejoras del proceso productivo siendo de esta manera es beneficioso tanto para la empresa como para el trabajador, debido a que ellos aprenderán técnicas y obtendrán nuevo conocimientos saciaran sus necesidades propias y por otro lado la empresa lograra sus objetivos y metas organizacionales.

De igual manera la capacitación ha demostrado ser un medio muy eficaz para hacer productivas a las personas, su eficacia se ha demostrado en más del 80% de todos los programas de capacitación. No obstante, los gerentes no deben dar por hecho que exista una relación causal entre el conocimiento impartido o las destrezas enseñadas y el aumento significativo de la productividad.

Por ello se hacen necesario impartir programas diseñados para transmitir información y contenidos relacionados específicamente al puesto de trabajo o para imitar patrones de procedimientos. De la misma manera la mayoría de las personas disfrutan la capacitación y la consideran útil para su carrera. Asimismo los futuristas afirman que el personal requerirá capacitación muchas veces durante toda su vida laboral.

Sobre el asunto la capacitación no sólo es buena para la empresa, sino que también es un buen negocio desde mediados de los años 50. Dentro de este marco el entrenamiento cobra

relevancia, debido a que permite fortalecer la unión de los trabajadores y logrando mayor identificación y empatía con la empresa.

Shaw (2010) partiendo de los supuestos anteriores se encuentran diversas causas que manifiestan si una escuela de formación es eficaz para una empresa que ha tenido demasiada rotación del personal, esto se da a conocer mediante el inventario de recursos humanos de cuantos empleados se han ido cada cierto tiempo. La administración identificar si algún programa de formación sirve midiendo distintos factores tales como: el trabajo de los empleados, analizando las vacantes, la rotación del personal, la tensión y el estrés que manifiesta los trabajadores mediante la moral que proyectan tanto en una disminución o aumento de producción todo esto puede ser causa de la pérdida de trabajadores. Por ejemplo, para algunas empresas les ha funcionado utilizar a empleados temporales para que realicen las funciones de los antiguos trabajadores que ya no se encuentran y han podido ahorrar costos.

Complacencia de los trabajadores

Howard (2010) la complacencia en el trabajo mejora la comprensión de los empleados en cuanto al funcionamiento de la empresa y ayuda a su autoestima y mantener alto su moral. De otro lado los empleados que crean una identificación organizacional tienden a no abandonar sus organizacionales debido a que piensan que sus empresas les está brindando una excelente oportunidad mediante programas de capacitación y entrenamiento mientras que los trabajadores que no tienen esta facilidad de capacitación abandonan las empresas donde laboran en un promedio de un año, según explica una investigación el Community College Maryland, mediante una encuesta aplicada a los empleados de Louis Harris &

Associates. Un buen ambiente laboral ayudará fidelizar a los empleados con la organización y verán los objetivos como suyos.

Martínez (2009), Partiendo de los supuestos anteriores el objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización. Asimismo se está promoviendo el crecimiento global del personal y por consiguiente el crecimiento de las empresas u organizaciones lo conseguiremos mediante la perfección de los empleados y ejecutivos mediante el desempeño de sus puestos de trabajo tanto presentes como futuros; bajo esta perspectiva, la actividad de la capacitación es fundamental. Dentro de ese marco los objetivos principales de la Capacitación se encuentran los siguientes: Incrementar la productividad, promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo, facilitar la supervisión del personal, proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador, desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados. Finalmente los aspectos a tratar es mejorar mediante técnicas modernas para el mejor rendimiento en sus tareas desempeñadas.

Gómez (2007) la capacitación es un proceso de actividades de estudio y trabajo permanente, sistemático y planificado, que se basa en necesidades reales y perspectivas de una entidad, grupo o individuo y orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitado, posibilitando su desarrollo integral que permita elevar la efectividad del trabajo profesional y de dirección. Sobre la base de las consideraciones anteriores nos explica que la capacitación es un proceso de entrenamiento directo, de otro lado hay diversas teorías que expresan que la formación y entrenamiento

son los conocimientos que tiene el trabajador sobre el puesto de trabajo que está desarrollando con eficacia y productividad. En las cuales se encuentran tipo de capacitación señala al trabajo de excelencia como manda el sistema de las empresas; hablamos de un servicio interno que requiere las organizaciones y se debe cumplir en cualquier situación para poder desarrollar una habilidad, tarea y asumir una buena actitud. El ejemplo anterior descrito encontramos lo que es la capacitación informal que trata básicamente cuando tu superior, jefe inmediato orienta a otro trabajador de menor jerarquía da instrucciones u orienta cual es la forma de realizar una tarea específica lo cual ayuda a la parte operativa de las organizaciones.

Capacitación formal

En los marcos de las observaciones anteriores la capacitación formal es una de las clases y formas de capacitación que planifica las empresas tomando en cuenta las carencias que hay en la organización en cuanto a capacitación de los trabajadores además se entiende son las proyectadas y pueden durar desde un par de días hasta varios meses, según las necesidades específicas de capacitación estamos hablando de seminarios, cursos, talleres, congresos entre otros.

Por su naturaleza

Precisando de una vez podemos mencionar la capacitación orientada se define como un sistema de simulación la que pretende asociar directamente a los antiguos y nuevos colaboradores de la empresa, esto se realiza en un ambiente laboral estos planes de capacitación se llevan a cabo en las organizaciones.

La capacitación como inversión

Refiere el mencionado la organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Esto nos faculta conocer las habilidades de cada trabajador y si ha llegado a sus expectativas laborales o puede lograrlo. Pero es necesario preservar esta inversión, las empresas deben saber el potencial de sus trabajadores, también permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa. A través de los cuales estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo. Se identifican los elementos otra manera relevante en que las empresas resguardan su capital de trabajo mediante la inversión y gestionada por recursos humanos.

Beneficios de capacitar

Volviendo la mirada hacia la capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados. Asimismo faculta adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, la mayor esperanza de vida, mayor índice de egresados universitarios haciendo el mundo laboral más competitivo, la actualización de los servicios y productos, el aumento de la demanda y oferta del mercado, la tecnología implementada en las áreas de las empresas todo esto reduce la rotación del personal y mientras tanto forman a sustitutos cercanos en el caso un trabajador se retire de la empresa este puede ocupar las funciones eficaz y rápidamente. Otra tarea prioritaria es que el financiamiento en capacitación repercuten directamente en beneficios tanto para la empresa que capacita como para la persona capacitada.

Importancia de la capacitación del personal

Como seguimiento de esta actividad en las empresas sucede igual; la gran motivadora es la capacitación. Por su parte el colaborador que recibe capacitación siente que la empresa lo estima y, por lo tanto, se estima que se está invirtiendo en su talento para acrecentar su talento en mejoras a su productividad y rendimiento, de esta manera podrá asegurar la calidad de su trabajo, y seguidamente aumentar su nivel jerárquico y asignando un salario espiritual. En virtud a lo hablado la capacitación cobra importancia bajo los siguientes puntos:

- Apoyo a las organizaciones: Orienta y conduce a mayor ganancia y logro de los objetivos organizacionales.
- Apoya al individuo: En la escuela de formación o entrenamiento los trabajadores desarrollan lo que es la realización, motivación, progreso y crecimiento que se encontraba interiorizado.
- Productividad: La capacitación a los trabajadores o personal se define en orientarlos, instruirlos y facilitarles el conocimiento de sus funciones a desempeñar en la empresa tanto a los nuevo como antiguos trabajadores.
- Calidad: Se desarrolla proyectos de entrenamiento esquematizados aplicados, además colaboran aumentando la productividad y calidad de la producción mediante el trabajo en equipo.

Registro de recursos humanos

Vinculado al concepto es imprescindible saber la ubicación de los talentos humanos relacionados a las habilidades, conocimientos y actitudes, lo cual autorizara dar los

elementos que conocen la empresa, y de los cuales se saben el desenvolvimiento que han tenido en el tiempo que han prestado su servicio. A lo largo del registro de recursos humanos se detalla

las personas que han prestado servicios y los que actualmente prestan sus servicios en la empresa, se da una evaluación para conocer si reúnen las condiciones establecidas. En este sentido esto aumentará el tiempo de capacitación y lo más relevante es ayudar a sustentar un buen ambiente laboral para que de esta manera los trabajadores se sientan cómodos, de otro lado cada vacante da la oportunidad a otros talentos que están a la espera de una oportunidad o de lo contrario a trabajadores tener la oportunidad de algún ascensos.

Análisis y valuación de puestos

Con esa finalidad se determina los requisitos que debe satisfacer tanto a la empresa como a la persona tales como el salario a pagar, saber las responsabilidades y tareas del puesto de trabajo, de esta manera poder ocupar el puesto de forma eficiente, para ello se hace una evaluación y análisis de todas las habilidades, conocimientos, destreza, para poder identificar sus necesidades o falencias para llegar a una capacitación si fuese el caso.

Efectos de la capacitación

Atendiendo a estas consideraciones las organizaciones reciben la rentabilidad de las capacitaciones de sus empleados o personal, debido a que los empleados bien entrenados beneficia a la empresa y esto se ve reflejado mediante el aumento de las ganancias y productividad. No obstante se recomienda gastar en la capacitación de los trabajadores porque genera una mejora continua en las tasas de retención los frutos de la formación es efectiva a corto y largo plazo debido que economiza el trabajo y como efecto reduce el

tiempo invertido en ese proceso destinado a la solución de alguna dificultad y también reserva dinero a largo plazo gracias a una mejor equipo de trabajo.

Los resultados secundarios que dan un aporte a la capacitación de las personas

Las conclusiones derivadas son que los empresarios asocian el incremento de la integración, productividad, etc. Mediante inversiones en formación, entrenamiento y capacitación con ganancias rápidas de casi modo mágico logrando los objetivos y cuantificables logros en un primer nivel además de un notorio incremento en las ventas y también beneficio en los recursos financieros; asimismo relacionando con el síndrome BURN-OUT que se define como el comportamiento de los estados emocionales patológicos que como explicábamos en la parte introductoria en el influyen en la cotidianidad laboral y esto contrae debilidades en el tema laboral ejerciendo dado al papel que toma la capacitación y la connotación favorable que juega en esta actividad.

Ahorrar tiempo y costes

De igual manera es el tema de la formación ayuda a resolver problemas a corto plazo reflejando así el rendimiento del personal por otro lado esto es gracias a una inversión que da la empresa dirigida a capacitación y entrenamiento esto mejora la situación financiera de una empresa. La capacitación resuelve cualquier casos de problemas de rendimiento debido a que se les instruye explicándoles cuáles son sus responsabilidades y detalles del trabajo que van a desarrollar. Por otro lado cuando la empresa refleja una significativa caída en la productividad la razón es porque los trabajadores no saben que tienen que hacer y cómo hacerlo o de qué manera tienen que trabajar y porque visto esto las empresas desean

mejorar el rendimiento a través de capacitación a los trabajadores para de esta manera reducir costos de mantenimiento, la rotación del personal, reemplazando equipos viejos y obsoletos, atendiendo las quejas de los clientes mediante todo lo expuesto eliminaríamos la duplicidad de esfuerzo en el puesto de trabajo, ya que no se perdería tiempo en corregir errores y después dar una resolución del problema para la corrección del mal desempeño de algunos empleados. Por ello se hacen necesario la mejora de la productividad de los trabajadores cotidianamente en su puesto de trabajo así se genera una menor evaluación de las tareas y aumenta los beneficios del empleado.

El gasto de la rotación de personal

Los temas tratados anteriormente mantienen una correlación con este punto ya que para las empresas es una pérdida la rotación del personal ya que incurre en costos altos porque se gasta en la capacitación y entrenamiento de los empleados al haber una separación del personal con la empresa se da paso al costo de las funciones administrativas ya que generaran el pago de la compensación por desempleo e indemnización. Una investigación de la universidad de Wisconsin halló el 75% del requerimiento de recientes trabajadores estaban asociadas por el descenso de antiguos trabajadores que se habían separado de la empresa debido a esto se incurren en costos de reposición que incluye en la tarea de selección de nuevos candidatos, hacer pruebas de conocimiento ingresos, realizar entrevistas, de ser el caso pagar mudanza y viajes del nuevo personal y realizar un gasto administrativos del pre empleo, filtrarlos para tener más información del postulante y tomarles exámenes médicos que aseguren que se encuentran en óptimas condiciones y después los costos por factores de entrenamiento o formación.

III HIPOTESIS

No se plantean hipótesis ya que es una investigación de tipo descriptiva.

IV METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es **NO EXPERIMENTAL - TRANSVERSAL** ya que las variable no puede ser manipulada observando los fenómenos tal como se dan en el contexto actual sin sufrir modificaciones

4.2 Población y muestra

a) Población

La presente investigación se apoyó en la técnica utilizada la encuesta que se aplicara en el distrito de Chimbote con mayor incidencia en la capacitación del talento humano sector industrial - rubro pesca, año 2018. La población está conformado por 35 MYPES del distrito de Chimbote, con un representante legal o gerente cada una de ellas las que definen una población conocida finita, según lo dijo Levin & Rubin, (1996) donde la población es un conjunto de todos los elementos en estudio acerca de los cuales se debe obtener conclusiones. Se tomó información de datos oficiales provenientes del Ministerio de la Producción – PRODUCE 2019.(anexo 4 , tabla 1)

b) Muestra

Para determinar la muestra óptima se recurrió a la fórmula matemática – estadística de Levin & Rubin (1996) que se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Z = Nivel de confianza

N = Población (35)

P = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = error de estimación

Donde:

El valor de confianza es considerada 95%, representando en Z = 1.96.

Nivel de error e = 1, e = 1-95 se tiene que E = 0.05 %

q = 1 - p donde q = 1 - 70, entonces q = 30

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.70 \times 0.30 \times 35}{(0.05)^2(35 - 1) + (1.96)^2 \times 0.70 \times 0.30} = 29.99$$

$$n = 30$$

4.3 Definición y operacionlización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Representantes	Personal natural o jurídico que asume responsabilidades de dicha empresa	Edad	Nominal De 20 a 30 De 31 a 50 De 51 a mas
		Sexo	Nominal Femenino Masculino
		¿Grado de instrucción?	Nominal Primaria Secundaria Superior no universitaria Superior universitario
		¿Cargo que desempeña?	Nominal Dueño Administrador
		¿Tiempo en el cargo?	Cuantitativo 0-3 años 4-7 años 8 a más años
MYPES	MYPES es una unidad económica integrada por persona natural o jurídica con la finalidad de proponer actividades para la transformación de , producción , comercialización de bienes o prestaciones de servicios	¿Número de trabajadores?	Razón De 1 a 5 trabajadores De 6 a 10 trabajadores De 11 a más trabajadores
		Objetivo de creación de la empresa	Nominal Generar ganancias Subsistir
Gestión de calidad	Aplicar las herramientas de gestión de calidad para una mejor capacitación al talento humano y así mejorar los procesos internos	¿Conoce le termino gestión de calidad?	Nominal Si No
		¿Qué técnicas modernas de la gestión de la calidad conoce?	Nominal Empowerment Benchmarking Las 5 s otros
		¿Qué dificultades existen en el personal para la implementación?	Nominal Poca iniciativa Aprendizaje lento No se adapta al cambio Otros
		Técnicas para medir el rendimiento	Nominal Observación Evaluación Otros
		La gestión de calidad contribuye a la mejora	Nominal Si No
Capacitaciones en las MYPES	La capacitación en las MYPES son conjuntos de actividades didácticas , conocimientos ,habilidades y aptitudes de un colaborador que labora en una empresa	¿Se capacitó en los últimos años?	Nominal Si No
		¿Capacita a su personal?	Nominal Si No
		¿Cuántas veces capacitó a su personal?	Cuantitativo 1-3 4 a mas Ninguna
		¿Qué efecto produce la capacitación?	Nominal Mayor productividad Menor productividad Nada de productividad

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para desarrollar la presente investigación fue; la encuesta ya que nos permite obtener datos reales de los colaboradores de mucha relevancia para el investigador.

El instrumento, que se uso fue el cuestionario puesto que está conformado por un conjunto de preguntas realizadas para dicha investigación.

4.5 Plan de análisis

Se realizara una base de los datos obtenidos en una hoja de cálculos en Microsoft Excel para la cual se tendrá en cuenta la información ya antes recopilada ; a su vez se elaborara tablas de distribución e frecuencias absolutas y relativas porcentuales

4.6 Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLE	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad de la capacitación del talento humano en las mypes del sector industrial , rubro pesca , distrito de Chimbote, año 2018”</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>“Identificar las principales características de la gestión de calidad de la capacitación del talento humano en las Mypes del sector industrial, rubro Pesca - distrito de Chimbote, año 2018”</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector industrial, rubro Pesca ,distrito de Chimbote, año 2018. - Determinar la capacitación del talento humano en las MYPES del sector industrial, rubro Pesca , distrito de Chimbote, año 2018. - Describir los objetivos en las MYPES del sector industrial, rubro Pesca , distrito de Chimbote, año 2018. 	<p>Representantes</p> <p>MYPES</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>Capacitación en las MYPES</p>	<p>No se plantean hipótesis ya que es una investigación de tipo descriptivo.</p>	<p>Diseño de investigación</p> <p>Es NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL ya que las variables no pueden ser manipuladas.</p> <p>Población y muestra</p> <p>La población del estudio estará conformada por 35 micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro pesca , distrito de Chimbote, año 2018</p>

4.7 Principios éticos.

Confiabilidad : El estudio de la presente investigación se elaborará con la autorización de los responsables teniendo en cuenta que son datos reales protegiéndose la identidad de los individuos que participaron sobre la gestión de calidad de la capacitación del talento humano en las myes del sector industrial , rubro pesca , distrito Chimbote , año 2018.

Respecto a la dignidad humana: Se mantuvo siempre el respeto hacia todos los que participaron en el desarrollo de la investigaciones en las myes del sector industrial , rubro pesca , distrito de Chimbote ; rechazando las conclusiones prejuiciosas .

Confidencialidad: Se mantuvo el anonimato para no generar perjuicios de manera directa o indirecta a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

V RESULTADOS

1.1 5.1 Resultados

Tabla 1: Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector industrial rubro pesca, Distrito Chimbote, 2018.

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad		
20 a 30 años	3	10.00
31 a 50 años	17	56.67
51 a mas años	10	33.33
Total	30	100.00
Género		
Masculino	19	63.33
Femenino	11	36.73
Total	30	100.00
Grado de instrucción		
Primaria	3	10.00
Secundaria	7	23.33
Superior no universitaria	11	36.67
Superior universitaria	9	30.00
Total	30	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	18	60.00
Administrador	12	40.00
Total	30	100.00
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	7	23.33
4 a 7 años	8	26.67
8 a más años	15	50.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector industria, rubro pesca, Distrito de Chimbote, 2018.

Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector industria, rubro pesca, Distrito Chimbote, 2018

Características de la empresa:	Números de MYPES	Porcentajes
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)		
0 a 3 años	4	13.33
4 a 7 años	6	20.00
8 a mas años	20	66.67
Total	30	100.00
Objetivos de la empresa		
Generar ganancias	28	93.33
Subsistir	2	6.67
Total	30	100.00
Número de trabajadores tiene la empresa		
1 a 5	1	3.33
6 a 10	11	36.67
11 a mas	18	60.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector industria, rubro pesca , Distrito de Chimbote, 2018.

Tabla 3: Características de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector industrial, rubro pesca, Distrito Chimbote, 2018

Gestión de calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conoce el termino gestión de calidad		
Si	3	15.00
No	17	85.00
Total	20	100.00
Técnicas de la gestión de calidad		
Empowerment	2	6.67
las 5 s	3	10.00
Benchmarking	0	0.00
Otros	3	10.00
Ninguno	22	73.33
Total	30	100.00
Dificultades para su implementación		
Poca iniciativa	13	43.34
Aprendizaje lento	7	23.33
No se adapta a los cambios	6	20.00
Otros	4	13.33
Total	30	100.00
Técnicas de medición del rendimiento		
Observación	18	60.00
Evaluación	12	40.00
Total	30	100.00
La gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa		
Si	22	73.33
No	8	26.67
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector industria, rubro pesca , Distrito de Chimbote, 2018.

Tabla 4: Características de la capacitación en las Micro y Pequeñas empresas del sector industrial, rubro pesca, Distrito Chimbote, 2018

Características de la capacitación	Número de MYPES	Porcentaje
Ud. se ha capacitado en los últimos años		
Si	7	23.33
No	23	76.67
Total	30	100.00
Número de veces de capacitación		
1 a 3	19	63.33
4 a más	11	36.67
Total	30	100.00
Tipo de capacitación al personal		
Curso en TICS	0	0.00
Marketing	4	13.33
Competitividad y emprendimiento	7	23.33
Atención al cliente	8	26.67
No capacita al personal	11	36.67
Total	30	100.00
Efectos que produce la capacitación en la empresa		
Mayor productividad	7	23.33
Menor productividad	8	26.67
Nada productividad	15	50.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector industria, rubro pesca, Distrito de Chimbote, 2018

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1

Características generales de los representantes de las MYPE

El 56.67% pertenece al rango de edad de 31 a 50 años y el género masculino con un 63.33%. Entonces como podemos observar en la tabla el liderazgo en la gestión empresarial, sin duda, hoy en día sigue siendo comandado o liderado por los hombres debido a la que cuenta con mayor fuerza laboral. Por otro lado tenemos el 36.67% con el grado de instrucción superior no universitaria seguido de un 30.00% universitaria donde el 60.00% de dueños desempeñan el cargo de gerentes en su empresa esto refleja que en las micro y pequeñas empresas el dueño la mayoría de veces es el que se hace cargo del negocio como administrador único, esto se relaciona según Adrián Gutiérrez Bravo (2010) El 80% de las MYPES del sector pesquero los dueños son administradores de su propio empresa, los empresarios se ha hombres y mujeres están comprometidos con el crecimiento del negocio y se encuentran dedicadas de lleno en un proceso de mejora continua, con la intención de implementar tecnologías que les permita alcanzar las mejoras pertinentes en el área de producción, ahorro de costos y un menor impacto al medio ambiente. Además contrastan con los resultados encontrados por Evelyn Paredes Diestra (2016) que refleja un 73% de auto-empleados según su investigación son empresarios exitoso debido a que gastan el 100.00 % de su energía y tiempo en las actividades operacionales. Lo que indica que la información del cuestionario es coherente respecto a mis antecedentes. Por otro lado el cuestionario dio como resultado que un 50.00% del rubro pesquero desempeñan más de ocho años como gerente en la empresa lo contrastamos con los resultados de Herrera (2010)

donde constató que un 75% tenía más de 10 años en dirección de su empresa lo cual les hacía ser un negocio constante.

Tabla 2

Características de las MYPE

El 66.67% dice que la empresa tiene más de ocho años de tiempo de permanencia en el rubro pesquero y el 20.00 % del rubro pesquero indica que tiene de cuatro a siete años de permanencia esto indica que se mantienen en un estado de supervivencia y otros estancados en un ciclo de poco o nula rentabilidad y crecimiento. Según Chira (2012) Las estadísticas son contundentes nivel tanto local como nacional, aproximadamente el 65% de las MYPES que se emprende cada año no llegan a los primeros tres años de vida y el 20%, que es solo un pequeño porcentaje llega al séptimo año. Por otro lado encontramos que el 93.33% del objetivo de la empresa es generar ganancias y un 6.67% subsistir, como lo explica Barron (2006) el 68% de MYPES con aras de sobrevivir, no tienen un enfoque solo vende por vender haciendo un poco de todo sin buscar una especialización ya que es difícil tener una rentabilidad sostenida y crecimiento. Esto nos hace llegar a la conclusión que la mayoría de las MYPES se enfocan las ganancias más no en la productividad que logra a través de capacitaciones constantes que a mediano y largo plazo es mucho más beneficioso para la empresa. Asimismo el 60.00% de las empresas del rubro pesquero cuentan con 11 trabajadores a más lo que conlleva a la conclusión de Barron (2006) los empresarios pesqueros expresaron un 45% falta de personal en algunas pesquerías lo cual ha afectado considerablemente el trabajo en los océanos debido a que la dedicación de trabajo de pesca

ha disminuido. Para finalizar con este análisis Barron nos explica de manera clara y coherente.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en las MYPE

El 85.00 % expresa que no conoce el termino gestión de calidad con un 73.33% de los empresarios pesqueros no conoce o no tiene algún conocimiento sobre las técnicas de la gestión de calidad también se contrastan con los resultados encontrados por Sosa (2014) explica que los empresarios han dejado de lado lo que es el entrenamiento y capacitación a los trabajadores del rubro pesquero por tal motivo hay riesgo material, pero hoy en día buscan mejorar la competencias laborales para de esa manera tener mayor productividad. Asimismo el cuestionario arrojó un 43.34% de poca iniciativa lo cual ha sido una dificultad para la implementación de gestión de calidad y la técnica de medición del rendimiento del personal que están empleando es de un 60.00% mediante la observación y un 73.33% está de acuerdo que la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa. Esto además contrasta con los resultados que arroja Moreira (2013) Nos explica que las empresas pesqueras se encuentran dedicadas de lleno en un proceso de mejora continua, a través de la implementación de tecnologías para ser mayor productividad y ahorrar costos con un menor impacto ambiental.

Tabla 4

Características en la capacitación en las MYPE

El 76.67% expresa que no se ha capacitado en los últimos años y un 63.33% se ha capacitado de 1 a 3 veces siendo el tipo de capacitación competitividad y emprendimiento con un 23.33% que si se ha capacitado en los últimos años y un 36.67% no capacita al personal. Según **Gomez (2007)** nos explica que la capacitación del personal es el proceso a corto, mediano y largo plazo de manera continua, ya que por esta medio las personas adquieren conocimientos la investigación arrojó un 30.3% de las empresas rubro pesquero están interesados en la capacitación al personal lo que avala nuestros índices los trabajadores del rubro pesquero deben ser capacitados mediante talleres para el proceso de sus labores y el uso correcto de equipos de supervivencias, rescate y seguridad. Siguiendo con el análisis de la tabla dice que hay mayor productividad por medio de capacitación y entrenamiento con un 23.33% y el 50.00 % expresa nada de productividad, Las empresas pueden recibir los beneficios de la capacitación de sus trabajadores, ya que los empleados ayudan a maximizar la productividad y ganancias como resultado de una inversión en la formación del personal además el efecto de la capacitación es algo efectivo ya que ahorra tiempo dedicado a la resolución de problemas.

VI CONCLUSIONES

- La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro pesca, Chimbote 2018 tienen como representantes a sus propios dueños en su mayoría absoluta son comandados por hombres, entre 31 a 50 años, así mismo la mayoría cuenta con grado de instrucción superior no universitaria que a su vez desempeñan por más de 8 años en el cargo. (tabla 1)
- Las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro pesca, Chimbote 2018 tiene en su mayoría más de 8 años de permanencia en el rubro pesquero y la mayoría absoluta tiene como objetivo generar ganancias, contando con 11 trabajadores a más en la empresa. (tabla 2)
- Se concluyó que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro pesca, Chimbote 2018 no conocen el término de gestión de calidad, así mismo no tienen conocimientos algunos sobre técnicas de gestión de calidad, estableciendo una mayoría relativa donde se manifiesta la poca iniciativa, dificultando la implementación de la misma; a su vez la técnica de medición del rendimiento en su mayoría son la observación; por otro lado la gestión de calidad si mejora el rendimiento de las empresas según los encuestados. (tabla 3)
- Se concluye que en las micro y pequeñas empresas sector industria, rubro pesca, Chimbote 2018 en su mayoría los representantes no se han capacitado en los últimos años y por ende no capacitan a su personal; así

mismo , en su minoría cree que los efectos que produce es de mayor productividad en las empresas .(tabla 4)

RECOMENDACIONES

- Implementar programas o talleres de actualización de manera periódica para los representantes – dueños, permitiéndoles plantear estrategias de capacitación para los colaboradores y delegando responsabilidades para cada cargo correspondiente de manera eficaz dentro de la empresa.
- Realizar un seguimiento de los beneficios que se derivan de la implementación de la capacitación, para lograr un desarrollo de manera permanente dentro del rubro y así mismo poder fidelizar a los consumidores y colaboradores.
- Diseñar y aplicar técnicas apropiadas de capacitación de manera constante , empleando dinámicas de grupo de acuerdo a las necesidades establecidas , haciéndoles participe a los colaboradores de los logros obtenidos como equipo motivándolos a seguir en el proceso de mejora .
- Ejecutar un programa de capacitación y desarrollo al personal al inicio de cada temporada de pesca, durante y al finalizar para observar las mejoras, y solucionar las deficiencias ; asimismo realizar una retroalimentación de manera contante .

REFERENCIAS:

Bravo ,(setiembre de 2010).Lima *Desarrollo de un modelo de gestión de proyectos para una empresa del sector pesquero*. Disponible en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1558/GUTIERREZ_BRAVO_ADRIAN_GESTION_PROYECTOS_PESQUERO.pdf?sequence=1

Barron, (2006).Lima *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del banco de la nación* . Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2615>

Chira,(2012).*Propuesta de un programa de capacitación para mejorar la productividad laboral de los colaboradores del área de Housekeeping del hostel Piura-Piura. 2012* . Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9un>

Paredes (2016). *Factores que influyen en el cumplimiento de las obligaciones sociales de las empresas del sector pesquero del Perú: caso empresa pesquera extractiva e.i.r.l. chimbote, 2014*. Disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/665/OBLIGACIONES_SOCIALES_PAREDES_DIESTRA_EVELYN_MARIA.pdf?sequence=1

Gomez (2007). *Capacitación del personal*. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/4560/456045212005.pdf>

Herrera,(2010). Piura *Efectos de un programa de capacitación para mejorar la atención al cliente del personal de área de ventas del CAC “claro” de Piura-2010*. Disponible en:

<https://fr.scribd.com/document/256988081/Tesis-de-de-la-ucv-Piura>

Moreira,(2013).Guayaquil *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil*

para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo práctico. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9996/Porras_MDE.pdf?sequence=1

Sosa,(2014). Guatemala *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente (itecnor), ubicado en los llanos de la fragua, zacapa* . Disponible en: <https://www.dequate.com/artman/publish/politica-eleccion2015-presi/propuesta-de-lizardo-sosa-todos.shtml>

Martínez ,(2009). *Objetivos y funciones de la capacitación*, Lima. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/cinco-pasos-del-plan-de-capacitacion/>

Maggi ,(2011). *Estrategia de la capacitación del personal*. Lima. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/pee/areas/direccion-de-personas/estrategias-de-capacitacion-y-desarrollo-del-capital-humano/>

Shaw ,(2010). *Efecto de la capacitación. La voz de houston*. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1076/CAPACITACION_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_CHANAVA_CORDOVA_HILDEMAR_O_JOEL.pdf?sequence=4

Ventura,(2015). *Tipos y modalidades de capacitación. Gestion.org*. Disponible en:<https://www.sage.com/es-es/blog/modalidades-y-tipos-de-contrato-de-trabajo-que-quedan-en-vigor-en-2014/>

ANEXO 1:**MATRIZ DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	SEMANAS										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Determinar la población y muestra	X										
2. Elaboración de cuestionario		X									
3. Aplicar cuestionario		X	X								
4. Procesamiento de datos				X	X	X					
5. Análisis de resultados						X	X				
6. Conclusiones							X	X			
7. Recomendaciones								X	X		
8. Presentación de trabajo de campo									X	X	
9. Aprobación de trabajo de campo										X	
10. Informe final											X

ANEXO 2: PRESUPUESTO

RUBRO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
BIENES DE CONSUMO			
Papelería	1 millar	12.00	12.00
Lapiceros	3 unidades	2.00	6.00
Usb	1 unidad	30.00	30.00
Folder y faster	6 unidades	1.00	6.00
Cuaderno	1 unidad	5.00	5.00
Otros	-	20.00	20.00
TOTAL BIENES			79.00
SERVICIOS :			
Pasajes	30	1.50	45.00
Impresiones	200 unidades	0.20	40.00
Copias	120 unidades	0.10	12.00
Internet	-	30.00	30.00
Anillado	3 unidades	10.00	30.00
TOTAL SERVICIOS			157.00
TOTAL GENERAL			236.00

ANEXO 3: FINANCIAMIENTO

Los recursos serán autofinanciados por el estudiante (tesista)

ANEXO 4: POBLACION Y MUESTRA

Tabla 1. Lista de Mypes Formales rubro pesca 2019

N°	Razón Social	Dirección	Representantes
01	Hcv Friowar SAC	AV. Los pescadores gran trapecio lote. 3a3b mz.f ancash - santa - chimbote	Quispe Anticona Margarita Olga
02	Inversiones Quiaza SAC	Av. los Pescadores Mz D Lt 5 , 5-1 Urb El gran Trapecio Chimbote, Pescadores, Chimbote	Dora del Pilar Quijano Asañedo
03	Pesquera Don Abelardo S.A.C.	Mz J Lt 13 Et.1 Urb. El Trapecio	Betan Court Morillas Pedro Antonio
04	L & J Inversiones II S.A.C.	Av Enrique Meiggs Nro 406	Guzman Vigo Jorgue Luis
05	Merbar S.A.C.	Jr Huanuco Nro 417 Miraflores Alto	Sipion Barrios Augusto
06	Pesquera Artesanal de Chimbote E.I.R.L.	Jr Santa Rosa Nro 390 Ah Florida Baja	Palacios Estrada Deyvin Nino
07	Inversiones Kevinfish S.A.C.	Mz 15a Lt 23 Alto Peru	Casana Carranza Cesar Alexander
08	Corporacion Pesquera Jr S.A.C.	Jr San Martin Nro 399 Ah Florida Baja	Abanto Crisostomo Liz Katherine
09	Inversiones Poseidon del Peru E.I.R.L.	Mz B2 Lt Sn Lt.40 Los Pinos	Mendez Padilla Jose Gabriel
10	Corporacion Pesquera Antonella Sac	Jr. Las palmas Mz U2 Lt 2 P.J. Miraflores Alto	Antonio Sigifredo Torres añiquen

11	Desembarcadero Pesquero Artesanal de Chimbote	Jr Malecon Grau Nro S/N Ur La Caleta	Cordero Silva Emilio Pablo
12	Pesquera Santa Margarita S.A.C.	Jr Lima Nro 867 Ah Florida Baja	Arroyo Urcia Manuel
13	Corporacion Pesquera Hillary S.A.C.	Av Francisco Bolognesi Nro 225 Cercado Urbano	Sanchez Ulloa Cesar Augusto
14	Protefish S.A.C.	Mz B1 Lt.6 Lt 7 S Zona Industrial Gran Trapecio	Pareja Roman Dimas Leandro
15	Consorcio Pesquero el Ferrol S.A.C.	Av Enrique Meiggs Nro 900 Ah Florida Baja	Paz Perez Victor Jonathan
16	Empresa Pesquera Artesanal Mgz S.A.C	Jr Almirante Guisse Nro 1140 Miraflores Alto	Granda Mares Washington Natal
17	Grupo Pesquero Merlyn S.A.C.	Mz S Lt 2 Pis 2 Los Pinos	Cisneros Aramburu Ciro Ivan
18	Corporacion Pesquera Erma S.A.C.	Mz Z Lt 29 Ur El Acero	Del castillo Cañari Erlis Johnson
19	Grupo Empresarial Pesquero Santisteban S.A.C.	Jr Almirante Guisse Nro 1300 Ah Miraflores Alto	Santisteban Olivos Graciliano
20	Artesanales del Santa S.A.C.	Av Los Pescadores 5 Mz F	Soto Gastañeta Miguel Angel
21	Procesadora Neptuno S.A.C.	Jr Huancavelica Nro 902	Mejia Vicuña Nemesio Alberto
22	Pesquera Niroci S.A.C.	Av Haya De La Torre Nro 2145	Ciñera zegarra Rosa Maria

23	Pesquera Humacare S.A.C.	Av Enrique Meiggs Nro 2094	Muro Cabrejos Hugo
24	Inv. Furigovi S.A.C	J.r Huanuco m2h2 Lt2	Furushio Misumoto Esteban
25	Procesadora Star Group S.A.C	P.J. Villa Maria M2LH	Arevalo olguin Milton
26	Asociación de procesadores artesanales de productos Hidrobiologicos curado y afines Fatima	Jr. Pasco N° 250 Florida baja	Maguiña baca Victor
27	Asociación de procesadores artesanales de productos Hidrobiologicos curado y afines Santa Rita	Florida baja M2 A Lt 13 Malecon Grau	Vasques Bocanegra Maria Gladys
28	Asociación de procesadores artesanales de productos Hidrobiologicos Chimbote	Desembarcadero artesanal Chimbote	Julia Justina Martinez Prieto
29	Asociación de procesadores artesanales de productos Hidrobiologicos curado y afines San Martin	Pueblo Joven Miraflores M216 Lt 9ª	Vega Gonzales Juan Carlos
30	Asociación de procesadores artesanales de productos	Jr. Santo Rosa M2 I Lt. 10 -11 P.J Florida baja	Carbajal Vasquez Oswaldo

	Hidrobiologicos curado y afines Anthony Joel		
31	Asociación de procesadores artesanales de productos Hidrobiologicos curado y afines Omega	Jr. Leonco Prado M2 15 Lt 17 P.J Miraflores	Sanchez saavedra Mario Enrique
32	Asociación de procesadores artesanales de productos Hidrobiologicos curado y afines Santa Rosa	P.J, Florida Alta M2 Lt. 2A	Tapia Nomberto Jose Augusto
33	Asociación de procesadores artesanales de productos Hidrobiologicos curado y afines Adriana Fernanda	J.r. Amazonas N°110 Florida Baja	Gomero Gomero Cesar Augusto
34	Asociación de procesadores artesanales de productos Hidrobiologicos curado y afines Telsy	J.r. Los Angeles Mz.R Lt 8 Pj. San Pedro	Peñaranda Bonilla Julio Cesar
35	Asociación de procesadores artesanales de productos Hidrobiologicos curado y afines Suizan	PJ. Florida Baja Jr. Santa Rosa Mz. D Lt 30	Chimoy Cruz Gabriel

Fuente: PRODUCE/2019

ANEXO 5:

CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario realizado tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo e investigación titulado :”GESTION DE CALIDAD DE LA CAPACITACION DEL TALENTO HUMANO EN LAS MYPES DEL SECTOR INDUSTRIAL . RUBRO PESCA – DISTRITO CHIMBOTE, AÑO 2018”

Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted pueda proporcionar.

I. GENERALIDADES

1. Edad

- a) 20 - 30 año
- b) 31 - 50 años
- c) 51 a mas años

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Primaria
- b) Secundaria

- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

4.¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa?

- a) Dueño
- b) Administrador

5.¿Hace cuantos años desempeña en el cargo?

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 7 años
- c) 8 a mas años

6. ¿Cuántos años tiene de permanencia de la empresa en el rubro?

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 7 años
- c) 8 a mas años

7.¿Cuantos trabajadores tiene la empresa?

- a) De 1 a 5 trabajadores
- b) De 6 a 10 trabajadores
- c) De 11 a mas trabajadores

8. ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa?

- a) Generar ganancias
- b) Subsistir

9. ¿ Conoce el técnicas de Gestión de Calidad?

- a) Empowerment
- b) Benchmarking
- c) Las 5 s
- d) Otros

10. ¿ Que dificultades del personal existen para la implementación de gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta al cambio
- d) Otros

11. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a) Observación
- b) Evaluación
- c) Otros

12. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa?

- a) Si
- b) No

13. ¿Usted se capacito en los últimos años?

- a) Si
- b) No

14. ¿Capacita a su personal?

- a) Si
- b) No

15. ¿Cuantas veces a capacitado a su personal este año?

- a) 1 a 3
- b) 4 a mas
- c) Ninguna capacitación

16. ¿Qué tipo de capacitación a recibido su personal?

- a) Curso de TICS
- b) Marketing
- c) Competitividad y emprendimiento
- d) Atención al cliente
- e) No capacito a su personal

18. ¿Qué efecto te produce la capacitación dentro de la empresa?

- a) Mayor productividad
- b) Menor productividad
- c) Nada productividad

ANEXO 6:

FIGURAS

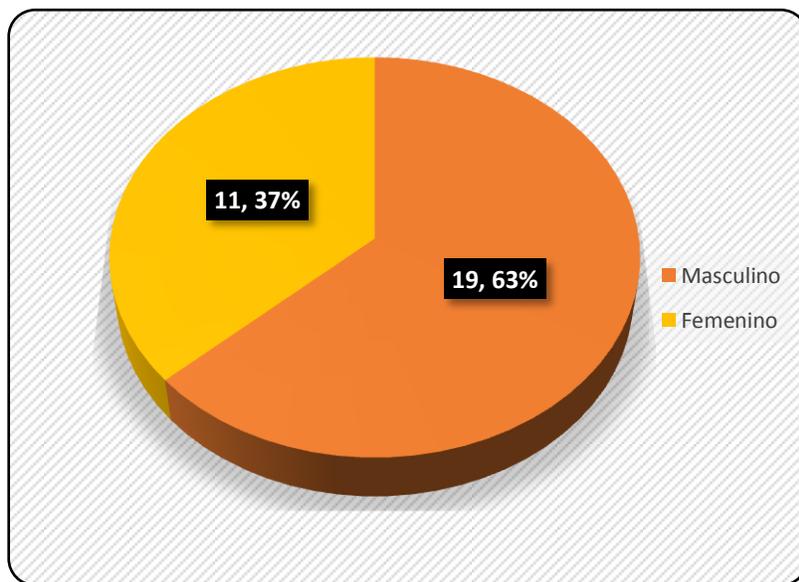


Figura N°: 1 Género

Fuente: Tabla 1.

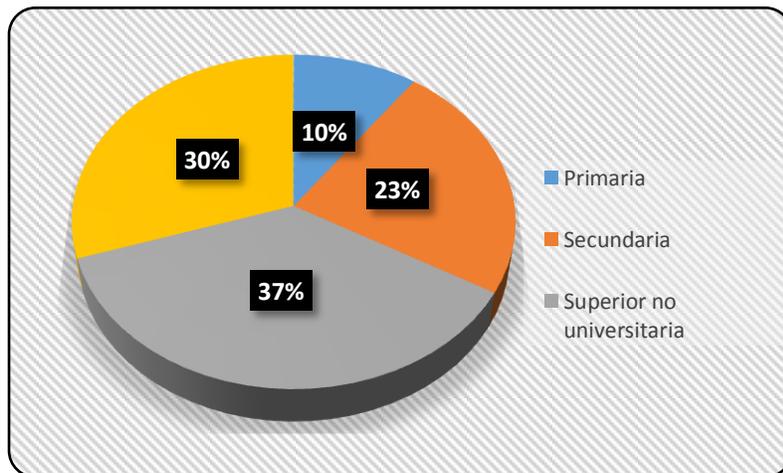


Figura N°: 2 Grado de instrucción del representante de la empresa

Fuente: Tabla 1.

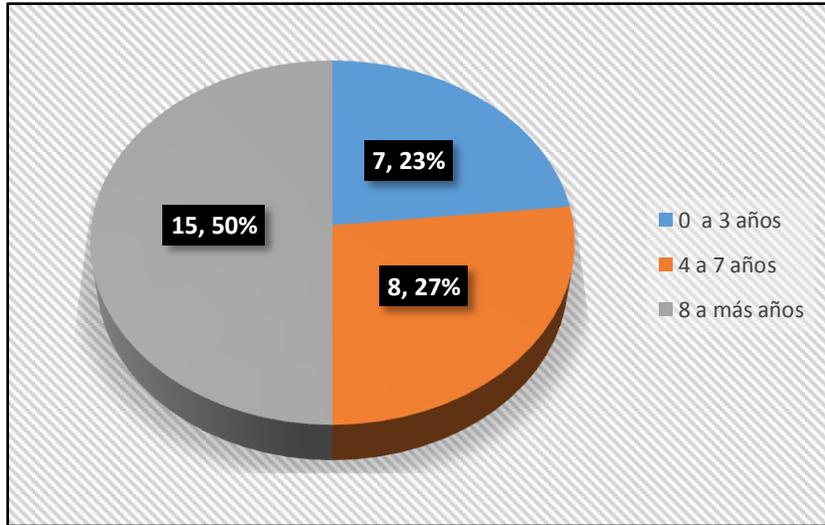


Figura N°: 3 Tiempo en el cargo de gerente en la empresa

Fuente: Tabla 1.

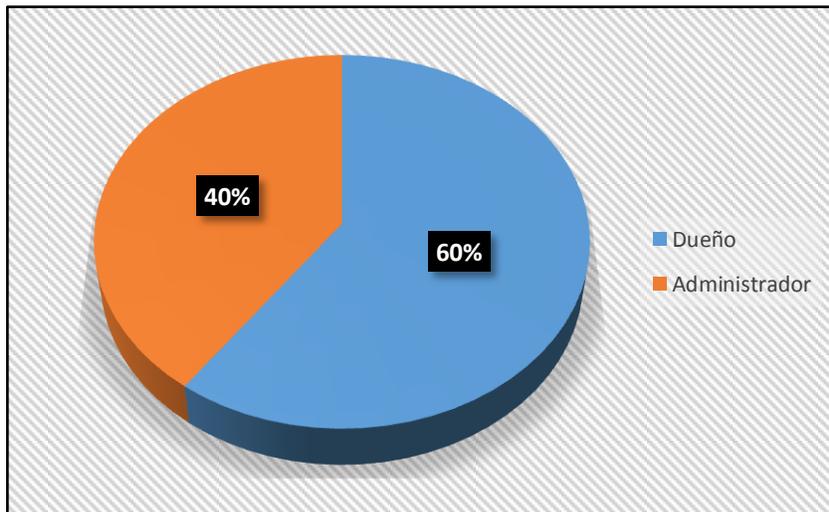


Figura N°: 4 Cargo que desempeña en la empresa

Fuente: Tabla 1.

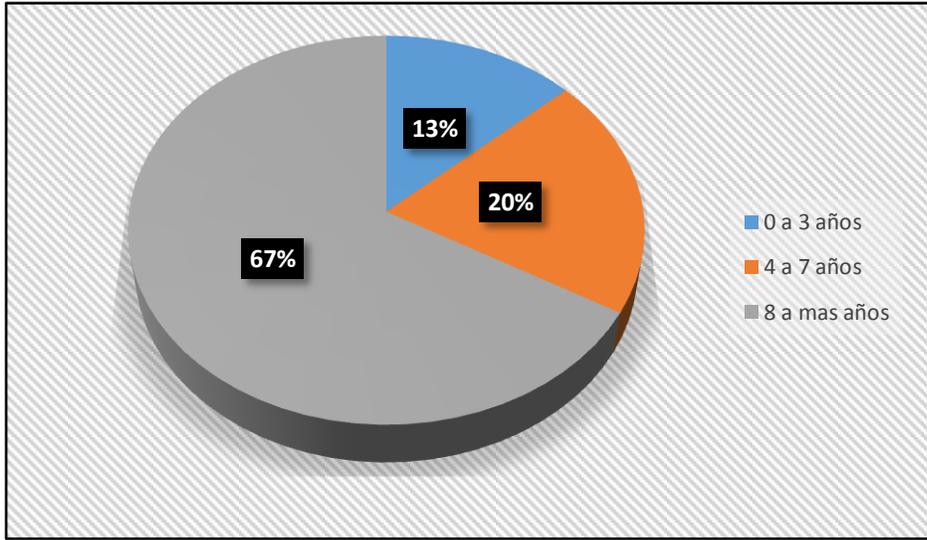


Figura N°: 5 Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro pesquera

Fuente: Tabla 2.

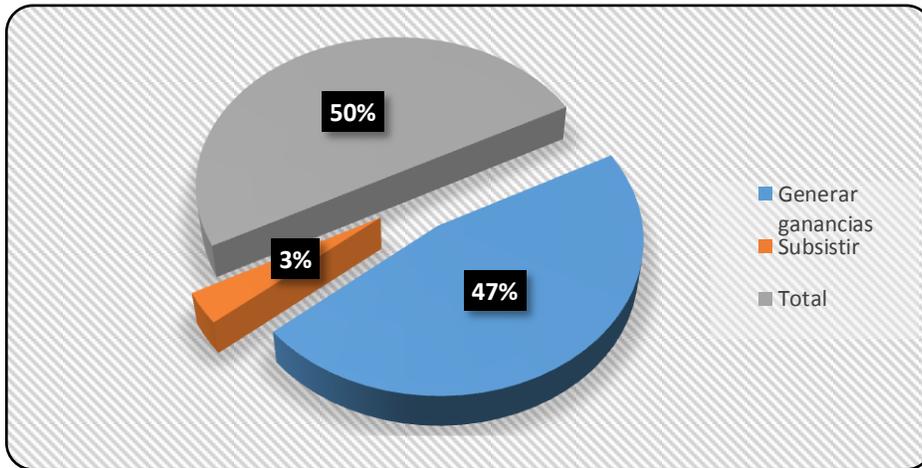


Figura N°: 6 Objetivos de la empresa para aplicar la capacitación

Fuente: Tabla 2.

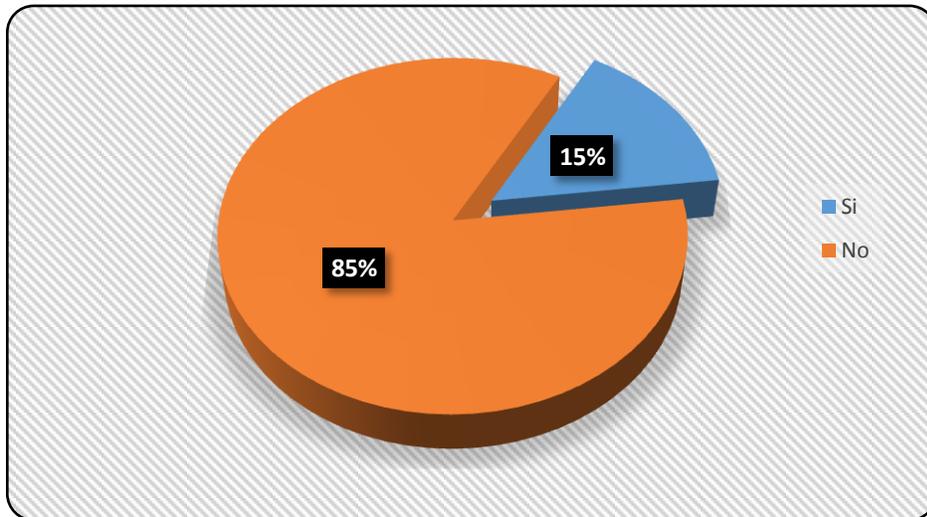


Figura N°: 7 Conoce el termino gestión de calidad
Fuente: Tabla 3

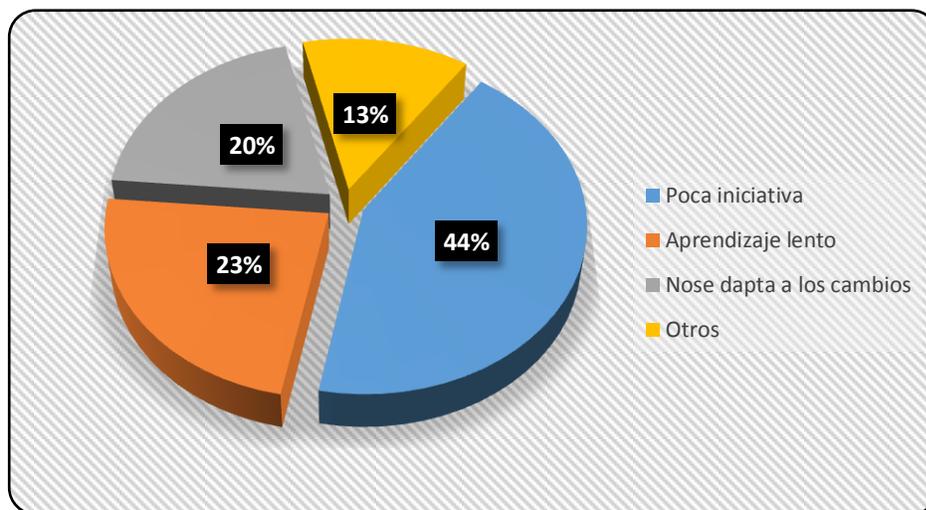


Figura N°: 8 Dificultades para su implementación
Fuente: Tabla 3

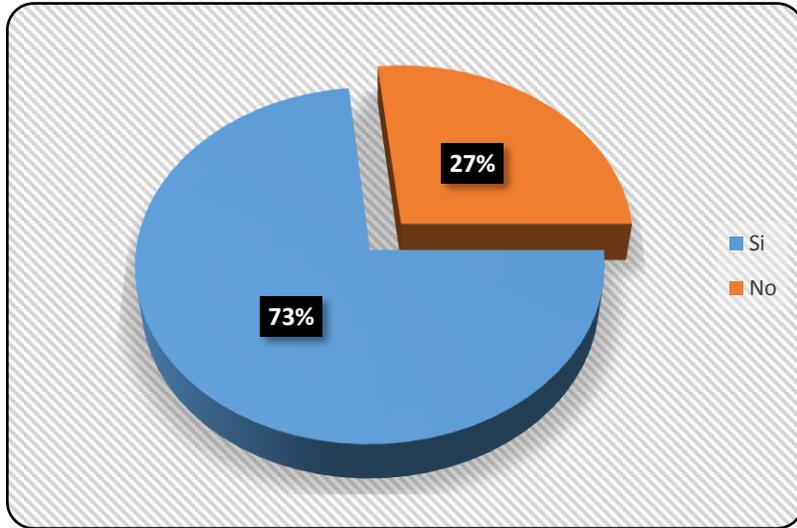


Figura N°: 9 La gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa
Fuente: Tabla 3

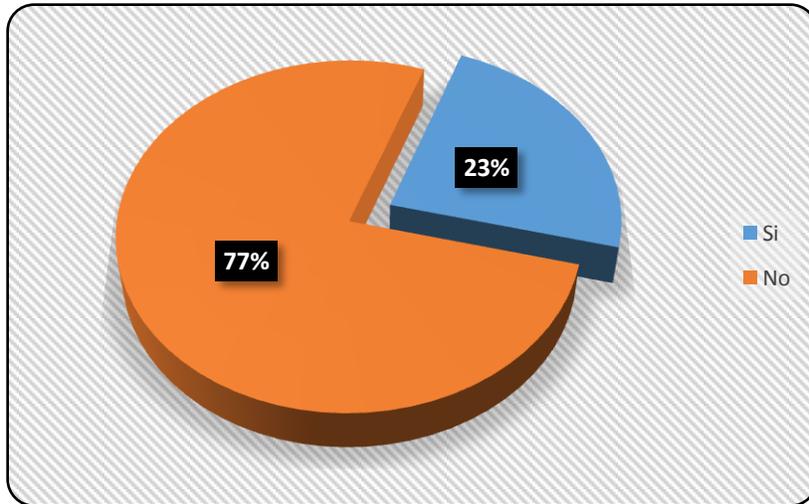


Figura N°: 10 Ud. se ha capacitado en los últimos años
Fuente: Tabla 4

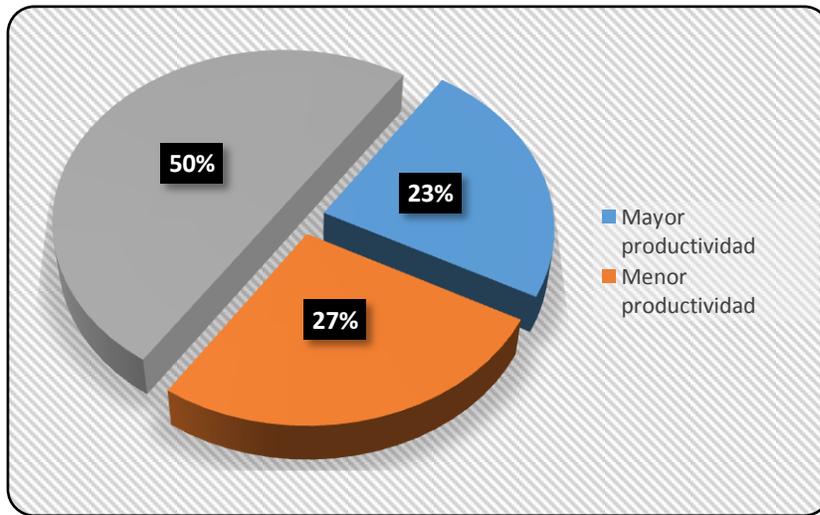


Figura N°: 11 Efectos que produce la capacitación en la empresa

Fuente: Tabla 4