



## **CAPACITACIÓN: UNA OPORTUNIDAD PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA FRANQUICIA DE CAFÉ**

Jessica Isabel Rodríguez Martínez<sup>1</sup>, José Antonio Hernández Contreras<sup>1</sup>, Carlos Peguero Jarquín<sup>1</sup>, Yadhira Anaya Martínez<sup>1</sup>, Juana Lizbeth Arana Martínez<sup>1</sup> y Domitila Ruíz Cruz<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad del Papaloapan. jrodriguez@unpa.edu.mx

Hoy en día es de vital importancia que una empresa funcione de manera adecuada y logre alcanzar sus objetivos, y para ello es imprescindible contar con la ayuda de sus colaboradores, sin embargo, para que esta premisa se cumpla dichos colaboradores deben tener los conocimientos, habilidades y actitudes que le permitan coadyuvar en la consecución de las metas organizacionales, es aquí donde la capacitación juega un papel importante, pues ésta le permite a las organizaciones dotar de esas características a sus colaboradores. El objetivo de este estudio fue conocer la percepción sobre las necesidades de capacitación que tienen los empleados de una franquicia de café ubicada en la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca. Se realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), con el fin encontrar áreas de oportunidad en la formación laboral de los colaboradores de la organización y así realizar mejoras en su trabajo diario. Para este trabajo se diseñó y aplicó un cuestionario con 36 reactivos, dividido en seis factores. Se realizó un análisis de distribución de frecuencias. Los resultados muestran que dentro de las áreas con evaluación menos favorable se encuentran motivación, satisfacción y comunicación. El conocer las necesidades de los trabajadores de ésta franquicia de café permite fortalecer sus actividades diarias, establecer planes de acción y ayudarlos a desempeñarse de mejor manera y ser más productivos y competitivos.