



DETECCIÓN DE NECESIDADES Y SOLUCIONES MEDIANTE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA PIZZERÍA

Jessica Isabel Rodríguez Martínez¹, José Antonio Hernández Contreras¹, Ana María González Ponce¹, Silvia Guadalupe García Carrasco¹, Guadalupe Pérez González¹, Yadhira Jerónimo Lorenzo¹ y Libni Keren Vanvollenhoven Vargas¹

1 Universidad del Papaloapan. jess.rodriguez.mt@gmail.com

En nuestro país se estima que la mayoría de las empresas establecidas se encuentran en la clasificación de microempresas, razón por la cuál es imprescindible que éstas apliquen la administración y sus herramientas de manera adecuada; la capacitación puede ayudar al buen uso de dichas herramientas, pues ésta proporciona a los empleados nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. El primer paso del proceso de capacitación consiste en determinar las necesidades que existen en la organización, para ello es necesario realizar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), ya que éste proporciona información completa sobre el estado en el que se encuentra el personal respecto a sus habilidades, actitudes y conocimientos, lo que permite establecer objetivos y acciones concretas en el plan de capacitación. El objetivo de ésta investigación fue identificar las Necesidades de Capacitación de los empleados de una pizzería en la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca. Se realizó una entrevista a profundidad a los 9 trabajadores que laboran en la empresa. Los resultados muestran diferencias en las necesidades de capacitación de los trabajadores, pues en estas influye el puesto que cada trabajador desempeña, siendo aquellos puestos que tienen una relación directa con el cliente los que más necesitan ayuda. Estos resultados permitieron determinar un plan de intervenciones específico para la organización.