



## **CAPACITACIÓN EN VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE COMO ÁREA DE OPORTUNIDAD PARA EL DESARROLLO LABORAL**

Jessica Isabel Rodríguez Martínez<sup>1</sup>, José Antonio Hernández Contreras<sup>1</sup>, Erasmo Mateo Hernández<sup>1</sup>, Carlos Alberto Mauro Meixueiro<sup>1</sup>, Hortencia Morales Gómez<sup>1</sup> y José Cupertino Prudencio Andrade<sup>1</sup>

1 Universidad del Papaloapan. jrodriguez@unpa.edu.mx

Con el paso del tiempo la cultura empresarial se ha convertido en una parte crucial del éxito de las empresas, pues ésta permite formar una identidad empresarial que determina el actuar de la organización ante los cambios a los que se enfrenta. Dentro de las empresas la capacitación debe concebirse como un proceso de enseñanza que permite fortalecer y actualizar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de los colaboradores de la organización. Se realizó un diagnóstico organizacional con el fin de diseñar una estrategia de intervención para mejorar el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la venta de artículos de papelería (al mayoreo y menudeo) de la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca. Para conocer el contexto de la organización se entrevistó al gerente de la empresa y se realizó una observación in situ. Del análisis de contenido de ésta información y para identificar adecuadamente las necesidades de los trabajadores se diseñó y aplicó un cuestionario de 20 preguntas abiertas para los trabajadores. El análisis de contenido de las respuestas del cuestionario permitió establecer una propuesta para la formación del personal, donde se incluye la capacitación en ventas y atención al cliente como estrategia para mejorar el desempeño de los trabajadores de la organización.