



USO DEL DNC PARA LA FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN UNA EMPRESA QUE COMERCIALIZA PINTURAS

Jessica Isabel Rodríguez Martínez¹, José Antonio Hernández Contreras¹, Ana María González Ponce¹, Mariela Francisco Felipe¹, Paulino Ignacio Sánchez¹, Edgar Esteban Copto Lucio¹ y Brenda Magali Cortes Ramírez¹

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

La capacitación es un aspecto imprescindible en toda organización, ya que le permite a las personas tener un mejor desempeño en sus actividades laborales, así como obtener conocimientos y habilidades que le ayuden en su quehacer diario. Pero para que ésta premisa pueda lograrse es necesario conocer la necesidad específica que tiene cada uno de los trabajadores, para lo cual se utilizan las técnicas e instrumentos del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC). El objetivo de éste estudio fue realizar un DNC que permita identificar las necesidades reales de los trabajadores de un establecimiento de pinturas de Tuxtepec, Oaxaca, con el fin de desarrollar y mejorar sus conocimientos y habilidades. Se desarrolló y aplicó un cuestionario con 20 reactivos. El análisis de distribución de frecuencias mostró que las puntuaciones más bajas son las que se refieren a ventas y atención al cliente. Este resultado derivó la creación de un plan de intervenciones dentro del que se incluye la capacitación en ventas para los empleados de la empresa.