



DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL ÁREA DE CAJAS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS

Jessica Isabel Rodríguez Martínez¹, José Antonio Hernández Contreras¹, Esmeralda Mora Ramírez¹, Diana Deisy Castro Cházaro¹, Nancy Morales Nolasco¹ y Rosa María López Antonio¹

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

En la actualidad las empresas deben enfocarse en estrategias que aseguren la calidad de su producto, así como el servicio que prestan a sus clientes, para ello es necesario fortalecer a las empresas desde adentro, considerando tanto sus procesos como a las personas que en ella laboran. En este sentido la capacitación es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto en el ámbito personal como en el profesional, pues permite el desempeño óptimo de los colaboradores, pero para lograr una buena capacitación es indispensable el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), pues este proceso orienta a la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los colaboradores de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma. El objetivo del trabajo fue realizar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, dirigido al área de cajas de una empresa del sector servicios de la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca, a través de la aplicación de un cuestionario estructurado y una guía de observación. Para el análisis de datos se utilizaron estadísticos de tendencia central. Los resultados muestran que aunque los trabajadores conocen sus funciones y pueden desarrollar sus actividades de forma rápida no están dando una buena atención al cliente ni son capaces de resolver problemas que se presentan en su puesto de trabajo durante su jornada diaria. Estos resultados permiten establecer estrategias de intervención que aseguren el establecimiento de un programa formal de capacitación.