



Capacitación como oportunidad de mejora en la relación de personal y atención al cliente

Jessica Isabel Rodríguez Martínez¹, José Antonio Hernández Contreras¹, Andrea Paola Arau Silva¹, Isái Campechano Ayala¹, Maricela Leyva Cobos¹, Edith Montaña Carlos¹ y Yaredith Cristal Soriano Sánchez¹

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

La capacitación es un factor clave en el éxito de toda empresa, pues ésta permite adquirir, fortalecer y actualizar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que tienen los colaboradores, razón por la cual puede decirse que mientras mejor capacitados estén los colaboradores mejor desempeñarán las funciones y actividades que les corresponden. Bajo éste sentido toda empresa, sin importar su giro o tamaño, debe tener en cuenta que el personal es el recurso más valioso con el que cuentan, pues a través del buen desempeño de las personas se ofrece un servicio de calidad, el cual puede convertirse en la ventaja competitiva de la empresa. El objetivo del trabajo fue realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación a una empresa del giro de Alimentos y Bebidas de la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca con el fin de diseñar un plan de capacitación que ayude a solventar las necesidades detectadas. Se trabajó con los 12 empleados (6 cocineros, 4 meseros y 2 cajeros), de las dos sucursales del negocio. Para el estudio se aplicó un cuestionario de 84 reactivos, divididos en 8 apartados: datos generales del negocio, motivación y financiamiento, planeación, organización, dirección, control, entorno, mercadotecnia y ventas, para complementar la información se entrevistó al dueño y se realizó una observación in situ. El análisis de los datos fue de tipo cualitativo. Se observó que el jefe es quien toma las decisiones e indica las tareas que cada empleado debe realizar, sin embargo no existen canales de comunicación definidos, lo cual ha ocasionado malos entendidos y algunos problemas entre el personal, aunque hasta el momento han sido discusiones que se han resuelto con el dialogo, pero en su momento afectaron el servicio brindado al cliente. Así mismo se encontró que dentro del negocio no se tienen bien definidos los objetivos y planes a seguir, así como tampoco han establecido su filosofía institucional y aunque el negocio tiene como meta seguir creciendo no se han establecido estrategias que puedan permitir dicho crecimiento, razón por la cual es importante dotar de mayores conocimientos administrativos al dueño y a los encargados de la empresa. Para ayudar a solventar las carencias encontradas se diseñó un plan de capacitación dividido en dos etapas: la primera parte consiste en dos cursos de capacitación, uno enfocado al compañerismo y trabajo en equipo y el otro enfocado al servicio al cliente, dichos cursos van enfocados a todo el personal; la segunda parte consiste en el asesoramiento administrativo para el dueño y encargados de las dos sucursales, ya que es uno de los aspectos que se deben reforzar para asegurar el crecimiento y mantenimiento del negocio.