



## La capacitación sin barreras geográficas: una necesidad actual en el ámbito empresarial

Jessica Isabel Rodríguez Martínez<sup>1</sup>, José Antonio Hernández Contreras<sup>1</sup>, Nallely García Bravo<sup>1</sup>, Daniela Medina Juárez<sup>1</sup>, Maribel Sánchez Avendaño<sup>1</sup> y Rosa Judith Villanueva Ayala<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad del Papaloapan. jrodriguez@unpa.edu.mx

Para cualquier organización, sin importar el tamaño, giro o fin, es indispensable tener un rumbo definido a seguir y contar con personal que tenga claro qué y cómo debe realizar sus actividades o cuáles son sus funciones dentro de la empresa. La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización, puesto que su deber es conciliar objetivos generales de la organización, necesidades propias de cada departamento y demandas individuales; esto con la finalidad de dotar al personal de los conocimientos, habilidades y actitudes que permitan tener un personal altamente preparado y motivado que ayude a la organización a obtener una ventaja competitiva en el mercado. El objetivo del trabajo fue identificar las necesidades de capacitación en una pizzería de la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca, a través de la aplicación de un cuestionario y una entrevista para detectar las necesidades específicas de capacitación con el fin de establecer estrategias y un plan de capacitación que permitan mejorar la competitividad de la empresa. El instrumento utilizado fue 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. El análisis de los datos fue de tipo cualitativo. Los resultados mostraron que éste es un negocio familiar y que el dueño es quien se encarga de tomar las decisiones del negocio, así como de decidir las actividades que debe realizar cada miembro de la organización. Así mismo se observó que en los 15 meses que lleva operando el negocio ninguno de los empleados ha recibido capacitación y aunque hasta el momento los empleados han ido aprendiendo algunas cosas conforme pasan tiempo en su puesto, ellos mismos consideran que necesitan mejorar, principalmente en la forma en la que se atiende al cliente y en la forma en la que se ofrece el servicio. Con estos resultados se diseñó un plan de capacitación en que se incluyeron los temas de técnicas de ventas, atención al cliente e higiene general, esto con el fin de que todo el personal realice de manera eficiente sus actividades y así obtener una mayor eficiencia y competitividad, así como también es importante que el dueño del negocio se asesore para tomar decisiones que lleven a la empresa a tener un mejor desempeño y un mayor crecimiento.