



## Capacitación: elemento esencial en las microempresas

Jessica Isabel Rodríguez Martínez<sup>1</sup>, José Antonio Hernández Contreras<sup>1</sup>, Anahí Bautista Alvear<sup>1</sup>, Kelly Guadalupe Leyva López<sup>1</sup>, María Guadalupe Martínez Esteban<sup>1</sup> y Hugo Paul Severiano Regules<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad del Papaloapan. jess.rodriguez.mt@gmail.com

La capacitación es un proceso por el cual las personas adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para mejorar el desempeño en una función laboral o un conjunto de actividades. Es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto de manera profesional como personal, por ello las empresas, sin importar su tamaño o giro, deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para desempeñar sus actividades diarias de la mejor manera posible, lo cual puede lograrse a través de la aplicación de un diagnóstico de necesidades de capacitación, el cual es un proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas que favorecen el fortalecimiento de los conocimientos, habilidades o actitudes de todos los colaboradores de la organización a fin de contribuir al mejoramiento de la organización. El objetivo del trabajo identificar las áreas de oportunidad de un negocio del giro de Alimentos y Bebidas de la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca a través de un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), con el fin de realizar mejoras para el desarrollo 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. Es una investigación descriptiva, el análisis de los datos fue de tipo cualitativo. Dentro de los principales resultados se encontró que el dueño de la empresa es quien fija los objetivos y quien decide el rumbo que ha de seguir el negocio, así mismo es el dueño quien también decide las actividades que cada empleado debe realizar. Mientras que al hablar de capacitación se observó que los empleados no la reciben como parte del mejoramiento de sus habilidades y conocimientos, lo cual los ha llevado a en ocasiones enfrentar situaciones complicadas cuando de atender a los clientes se trata, y esto genera confusión y algunos problemas entre los mismos empleados y con los clientes. Una vez detectadas las necesidades se elaboró un plan de capacitación para mejorar la atención al cliente con la finalidad de que todos los participantes de la organización puedan desarrollar de manera eficiente su trabajo, además es muy importante que también el dueño de la empresa se capacite, ya que es él quien toma todas las decisiones importantes del negocio y es imperativo que estas decisiones se realicen de manera oportuna y adecuada.