



## La capacitación como elemento importante en empresas restauranteras

Jessica Isabel Rodríguez Martínez<sup>1</sup>, José Antonio Hernández Contreras<sup>1</sup>, María Isabel Crisanto Albino<sup>1</sup>, Noelia Olea Zavaleta<sup>1</sup>, Karla Fernanda Ruíz Gómez<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 Paúl Severiano Regules<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad del Papaloapan. jessyr2uno@yahoo.com.mx

La capacitación es el proceso de enseñanza aprendizaje que inicia con el diagnóstico de las necesidades de capacitación (DNC), el cual establece un programa y se apoya en diferentes métodos para fomentar en los empleados, nuevos y actuales, las habilidades que necesitan para ejecutar sus labores de manera adecuada. El análisis de necesidades permite identificar las habilidades, conocimientos y actitudes específicas para el desempeño del trabajo con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad. El objetivo del trabajo fue analizar si las microempresas Tuxtepecanas del giro de Alimentos y Bebidas utilizan la capacitación como parte de sus estrategias administrativas, con el fin de establecer alternativas y acciones de mejora que permitan el desarrollo empresarial. Para el estudio participaron 144 empresas; se diseñó un cuestionario de 84 reactivos, divididos en ocho apartados: datos generales del negocio, motivación y financiamiento, planeación, organización, dirección, control, entorno, mercadotecnia y ventas. Se realizó un análisis de distribución de frecuencias. Los resultados muestran que en el 35.42% de los negocios entrevistados se ha capacitado a los empleados y en el 62.74% de las ocasiones la capacitación ha sido proporcionada por el propietario o por un empleados del mismo negocio; mientras que al preguntar sobre los temas que se perciben como necesarios para recibir capacitación se encontró que el 30.56% coincide en que el tema debe ser atención al cliente puesto, puesto que el éxito del negocio depende de la satisfacción que el cliente tenga del servicio recibido. El estudio muestra que la mayorías de las decisiones y acciones las lleva a cabo el dueño del negocio y que éstas se realizan, en la mayoría de las ocasiones, en forma empírica, siendo la capacitación de los empleados una de esas acciones, lo cual ha ocasionado que los empleados no se sientan completamente capaces de realizar sus actividades laborales. Con los resultados obtenidos 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, incluyendo también al dueño, ya que muchas de las decisiones importantes dependen de él. Se puede concluir que es necesario que se capacite no solo a los empleados, sino también a los dueños de los negocios, ya que esto permitirá que todos estén mejor preparados para enfrentar los retos del mercado, esto a través del establecimiento de un proceso de capacitación sistematizado y bien definido que permita a los negocios establecer programas de capacitación adecuados a las necesidades de los integrantes del negocio y así puedan desarrollar los conocimientos, actitudes y habilidades que les permitan realizar de manera adecuada y oportuna las actividades asignadas.