

DETECCIÓN DE NECESIDADES Y SOLUCIONES MEDIANTE CAPACITACION EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA PIZZERÍA

Jessica Isabel Rodríguez Martínez, José Antonio Hernández Contreras, Ana María González Ponce, Silvia Guadalupe García Carrasco, Guadalupe Pérez González, Yadhira Jerónimo Lorenzo y Libni Keren Vanvollenhoven Vargas.

División de Ciencias Sociales y Administrativas, Universidad del Papaloapan, Campus Tuxtepec, Circuito Central #200, colonia Parque Industrial, Tuxtepec, Oax., México C.P. 68301. Tel. (287) 875 9240 ext. 210. jrodriguez@unpa.edu.mx

RESUMEN

En nuestro país se estima que la mayoría de las empresas establecidas se encuentran en la clasificación de microempresas, razón por la cuál es imprescindible que éstas apliquen la administración y sus herramientas de manera adecuada; la capacitación puede ayudar al buen uso de dichas herramientas, pues ésta proporciona a los empleados nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. El primer paso del proceso de capacitación consiste en determinar las necesidades que existen en la organización, para ello es necesario realizar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), ya que éste proporciona información completa sobre el estado en el que se encuentra el personal respecto a sus habilidades, actitudes y conocimientos, lo que permite establecer objetivos y acciones concretas en el plan de capacitación. El objetivo de ésta investigación fue identificar las Necesidades de Capacitación de los empleados de una pizzería en la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca. Se realizó una entrevista a profundidad a los 9 trabajadores que laboran en la empresa. Los resultados muestran diferencias en las necesidades de capacitación de los trabajadores, pues en estas influye el puesto que cada trabajador desempeña, siendo aquellos puestos que tienen una relación directa con el cliente los que más necesitan ayuda. Estos resultados permitieron determinar un plan de intervenciones específico para la organización.

INTRODUCCIÓN

En base a la clasificación de las empresas, según la Secretaria de Economía en el informe de resultados 2007-2011, las microempresas representan el 95.5% de las empresas establecidas y el 45.5% del empleo. Por ello es importante un mayor enfoque para la detección de necesidades de capacitación en las microempresas para que adquieran, refuercen, o actualicen sus conocimientos, actitudes y habilidades por medio de herramientas que contribuyan a una mayor eficacia en la realización de sus actividades. Por tal razón cabe mencionar que las microempresas tienen una gran necesidad de capacitación, pues es indispensable que apliquen de manera adecuada para aplicar la administración, ya que ésta es una actividad indispensable en cualquier ámbito de la vida de una empresa, cualquiera que sea su tamaño, pues puede ayudar a las organizaciones a lograr y garantizar la competitividad, puesto a través de sus técnicas y procesos se logra una mayor rapidez y efectividad en las actividades gracias a la optimización de tiempos y costos. Y la administración del capital humano no es la excepción, ya que para alcanzar la competitividad empresarial es indispensable contar con personal capacitado y que tenga los elementos necesarios para realizar de manera óptima sus actividades laborales, y en éste sentido la capacitación es el elemento clave que puede permitir a las empresas alcanzar dichos objetivos.

TEORÍA

La capacitación consiste en proporcionar a los empleados nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo (Dessler, 2009), puesto que es un proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que tanto los nuevos empleados, como los que ya forman parte de la empresa, necesitan. El primer paso del proceso de capacitación consiste en determinar las necesidades que existen en una organización, estas necesidades son las áreas de información que requieren un mayor aprendizaje para aumentar la productividad organizacional. Para ello es necesario realizar un diagnóstico de estas necesidades (DNC), con el fin de establecer los objetivos y acciones en el plan o programa de capacitación y adiestramiento basado en el DNC. El DNC proporciona información completa sobre el estado en que se encuentra el personal respecto a sus habilidades, actitudes y conocimientos, lo que

permite establecer objetivos y acciones concretas en el plan de capacitación (Pinto 1997). El plan de capacitación constituye un factor de éxito de gran importancia, pues determina las principales necesidades y prioridades de capacitación de los colaboradores de una empresa o institución permitiendo que los colaboradores brinden el mejor de sus aportes en el puesto de trabajo asignado ya que es un proceso constante, que busca lograr con eficiencia y rentabilidad los objetivos empresariales. El realizar el diagnóstico de necesidades y aplicar un adecuado plan de capacitación, contribuye a lograr los objetivos empresariales logrando los resultados hacia el que se encaminan los esfuerzos y que pretenden mejorar la eficacia y eficiencia de una empresa.

METODOLOGÍA

La presente investigación se refiere al tema de diagnóstico de necesidades de capacitación. El objetivo de ésta investigación fue identificar las Necesidades de Capacitación de los empleados de una pizzería en la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca.

Se realizó una entrevista a profundidad a los trabajadores que laboran en la empresa. Dicho instrumento consta de 10 preguntas que tienen como fin conocer las necesidades de los empleados en distintas categorías (Tabla 2). Para la aplicación del instrumento se acudió a una de las sucursales de la empresa, para ello se contó con la participación del encargado, luego se capturó la información obtenida y se realizó el análisis de datos. Para el análisis se realizó un análisis de contenido, se establecieron categorías y luego se aplicaron estadísticos descriptivos.

En el estudio participaron 9 empleados (2 mujeres y 7 hombres), con una edad promedio de 32 años y una antigüedad promedio de 7 años (Tabla 1).

Tabla 1.- Datos sociodemográficos de los participantes en el estudio.

Puesto	Sexo	Edad	Antigüedad	Escolaridad
Encargada	Mujer	30	años y medio	Preparatoria
Mesero	Hombre	18	1 mes	Universidad
Repartidor	Hombre	26	3 años	
Repartidor	Hombre	21	7 meses	Secundaria
Repartidor	Hombre	18	6 meses	Preparatoria
Cocinera	Mujer	29	2 años	Preparatoria
Cocinero	Hombre	51	6 años	Primaria
Cocinero	Hombre	47	15 años	Primaria
Cocinero	Hombre	47	16 años	Primaria

Tabla 2. Aspectos que mide el instrumento utilizado.

ASPECTO A EVALUAR	PREGUNTAS
Capacitación	¿Ha recibido algún tipo de capacitación antes de ingresar al puesto? Si su respuesta es sí, mencione que tipo de capacitación.
Conocer su puesto	2. ¿Cuáles son las actividades que realiza?
Desempeño	¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo? ¿Por qué?
Rotación	¿Cómo considera la rotación de personal para su desempeño?

ASPECTO A EVALUAR	PREGUNTAS
Ambiente laboral	Describa como es su ambiente de trabajo ¿Se siente cómodo(a) en el ambiente de trabajo en la que se desarrolla? ¿Por qué? ¿Cuenta con el apoyo de sus jefes cuando se le presenta algún tipo de problema (familiar, trabajo)?
	Describa una buena experiencia que haya tenido en su trabajo Describa una mala experiencia que haya tenido en su trabajo
Desempeño	Mencione algo que crea necesitar para mejorar su desempeño laboral

RESULTADOS

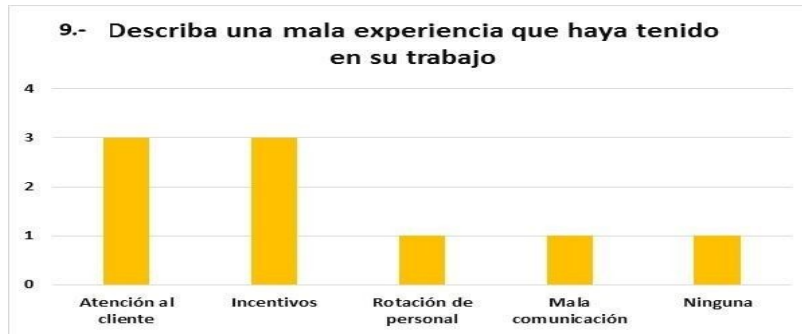
Los resultados muestran diferencias en las necesidades de capacitación de los trabajadores, pues en estas influye el puesto que cada trabajador desempeña, siendo aquellos puestos que tienen una relación directa con el cliente los que más necesitan ayuda. Estos resultados permitieron determinar un plan de intervenciones específico para la organización.

En el cuestionario aplicado se realizaron dos preguntas extras donde se pidió a los empleados que mencionaran una experiencia buena y mala; con estas preguntas se detectó deficiencias en la atención al cliente, que es en el área de recepción y distribución donde los empleados están en contacto con los clientes (Gráfica 1).

Además se encontraron otras necesidades como la necesidad del aumento de sueldo y el reconocimiento en algunas ocasiones por parte de los clientes (gráfica 1).



Gráfica 1- Opinión de los empleados con respecto a las experiencias de los trabajadores. También se detectó como necesidad el incremento de incentivos (aumento de sueldos), una alta rotación de personal, y deficiencias en la comunicación y atención al cliente (Gráfica 2).



Gráfica 2.- Opinión de los empleados sobre las malas experiencias en sus puestos de trabajo.

De acuerdo a la investigación realizada, la necesidad que se atenderá será una mejora en la atención al cliente. Se pretende que con dicha capacitación los empleados mejoren y fortalezcan sus habilidades y conocimientos con los distintos tipos de clientes. Al aplicar el instrumento se encontró que la necesidad a resolver solo se encuentra en los empleados que tienen contacto directo con los clientes, por lo cual la capacitación solo se impartirá en áreas específicas, las cuales son: recepción, distribución y mesero.

Se eligió esta necesidad ya que ha sido la más mencionada por los empleados y porque el cliente se considera el elemento más importante de la empresa. Al realizar la capacitación se tomará medidas las cuales son: respeto y comprensión con el fin de no generar conflictos entre los capacitados (recepción, distribución y mesero) y así la capacitación se realice en un ambiente de armonía.

CONCLUSIONES

Los resultados encontrados permitieron determinar un plan de intervenciones específico para la organización. El trabajo demostró que en cualquier organización es indispensable atender las necesidades de capacitación reales de la empresa, pues solo así se puede garantizar que los empleados realicen sus funciones de manera adecuada.

BIBLIOGRAFÍA

1. Chiavenato, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw- Hill Interamericana. 2004.
2. Dessler, G. Administración del personal. Mexico: Editorial Prentice Hall. 2009
3. Pinto, V. Proceso de capacitación. Segunda edición. México: Diana, S.A de C.V. 1997.