

CAPACITACIÓN: UNA OPORTUNIDAD PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA FRANQUICIA DE CAFÉ

Jessica Isabel Rodríguez Martínez, José Antonio Hernández Contreras, Carlos Peguero Jarquín, Yadhira Anaya Martínez, Juana Lizbeth Arana Martínez y Domitila Ruíz Cruz.

Universidad del Papaloapan. jrodriguez@unpa.edu.mx

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

Hoy en día es de vital importancia que una empresa funcione de manera adecuada y logre alcanzar sus objetivos, y para ello es imprescindible contar con la ayuda de sus colaboradores, sin embargo, para que esta premisa se cumpla dichos colaboradores deben tener los conocimientos, habilidades y actitudes que le permitan coadyuvar en la consecución de las metas organizacionales, es aquí donde la capacitación juega un papel importante, pues ésta le permite a las organizaciones dotar de esas características a sus colaboradores. El objetivo de este estudio fue conocer la percepción sobre las necesidades de capacitación que tienen los empleados de una franquicia de café ubicada en la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca. Se realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), con el fin encontrar áreas de oportunidad en la formación laboral de los colaboradores de la organización y así realizar mejoras en su trabajo diario. Para este trabajo se diseñó y aplicó un cuestionario con 36 reactivos, dividido en seis factores. Se realizó un análisis de distribución de frecuencias. Los resultados muestran que dentro de las áreas con evaluación menos favorable se encuentran motivación, satisfacción y comunicación. El conocer las necesidades de los trabajadores de ésta franquicia de café permite fortalecer sus actividades diarias, establecer planes de acción y ayudarlos a desempeñarse de mejor manera y ser más productivos y competitivos.

INTRODUCCIÓN

Detrás de una empresa exitosa, con un gran posicionamiento en el mercado, y con el reconocimiento por parte de las personas es importante tener un personal capacitado que le ayude a lograr los objetivos. Por lo que es importante reconocer que, de no llevar una buena capacitación en determinado tiempo en el ciclo de vida de las empresas, estas tal vez no obtendrían los mismos resultados, o en el peor de los casos, llegar a la quiebra o cierre de la misma. Respecto a la capacitación se puede decir que es aquel proceso mediante el cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades, actitudes para el mejor desempeño de las actividades laborales. La capacitación es un factor importante en las organizaciones, ya que los resultados o los beneficios son para ellas mismas, tales como: mejorar la productividad; con respecto a la calidad en el producto y/o servicio, ayuda en el rendimiento de los trabajadores; tales como la eficiencia y la eficacia, todo se resume en un proceso constante para fomentar las mejoras para el desarrollo de la empresa, disminuyendo los riesgos en el trabajo.

TEORÍA

La capacitación es un proceso a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades, en función de los objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades, cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla. La capacitación tiene 5 etapas en el proceso de capacitación y desarrollo: 1.-Diagnóstico: la cual identifica las dificultades del empleado para alcanzar el objetivo, 2.-Programación: Determina los medios necesarios para solucionar el problema y esta etapa contiene: Persona a capacitar, quién realizará la capacitación, el tema a capacitar, intensidad y duración, cuáles son los objetivos esperados, costos y objetivo del curso, 3.- Planeación: Esta etapa contiene el lugar dónde se realizará la capacitación si es dentro del trabajo

o fuera del área de trabajo, los métodos y materiales, la cantidad de personas y la adecuación del Programa a las necesidades de la empresa, 4.-Ejecución: esta etapa contiene la calidad del material para enseñar, calidad de los instructores y garantiza la motivación del personal, 5.- Evaluación, control y seguimiento: En esta etapa de gran dificultad no debe limitarse a medir los conocimientos adquiridos, sino hay que verificar los cambios de comportamiento producidos y si los resultados obtenidos son los esperados por la Empresa.

Para que una empresa alcance un alto nivel de competitividad, el recurso principal para alcanzarlo es el hombre, el cual debe estar preparado, no sólo técnicamente, sino que también debe estar motivado y con voluntad para tratar de resolver con rapidez y calidad cualquier problema que se presente. La capacitación no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo manda la ley. La capacitación es una inversión que trae beneficios a la persona y a la empresa. La función de la capacitación dentro de una empresa es aportar a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones, habiendo previamente descubierto las necesidades reales de los empleados, para así llevar a cabo de manera adecuada el proceso y obtener como resultado último una buena capacitación, así que un paso fundamental es el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), el cual es una investigación sistemática, que se realiza a través de una metodología específica que permite obtener e integrar la información para guiar la elaboración de los programas de capacitación y establecer el tipo de acción (González, 2001). El objetivo del DNC es identificar las discrepancias entre lo que es y lo que debería de ser. Son cuatro las preguntas que debe permitir obtener el DNC:

- 1.- ¿Quiénes necesitan capacitación?
- 2.- ¿En que necesitan capacitación?
- 3.- ¿Con qué nivel de profundidad?
- 4.- ¿Cuándo y en qué orden deben ser capacitados?

Una vez identificadas dichas preguntas es importante seguir con el procedimiento para realizar el DNC, para lo cual se determinan en primer lugar las actividades, los puestos o las temáticas en las que se realizará el diagnóstico, luego se seleccionan las técnicas a utilizar y se elaboran los instrumentos necesarios para recabar la información.

METODOLOGÍA

El objetivo de este estudio fue conocer la percepción sobre las necesidades de capacitación que tienen los empleados de una franquicia de café ubicada en la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca. Se realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), con el fin encontrar áreas de oportunidad en la formación laboral de los colaboradores de la organización y así realizar mejoras en su trabajo diario.

El instrumento para este trabajo fue realizado especialmente para la aplicación de los trabajadores de la franquicia de café el cual está elaborado de 37 reactivos (Tabla 1), separados en seis categorías (la estructura organizacional, relaciones, capacitación y desarrollo, comunicación, satisfacción, y motivación).

Una vez diseñado el cuestionario se aplicó a los trabajadores de franquicia con la supervisión y aprobación de la encargada, después de aplicar el instrumento este se capturó en una base de datos y se procedió al análisis. Para el análisis de los datos se realizó un análisis de distribución de frecuencias.

Tabla 1.- Estructura de la Encuesta de Diagnostico de Necesidades para los trabajadores de la franquicia de café.

Número	Categoría	No. de reactivos
1	Estructura	5
2	Relaciones	4
3	Capacitación y desarrollo	6
4	Comunicación	7
5	Satisfacción	5
6	Motivación	7
7	Preguntas abiertas	3

Número	Categoría	No. de reactivos
Total		37

En el estudio participaron 5 trabajadores, de los cuales 3 son meseros, 1 encargado de la barra y 1 cocinera; en la franquicia predominan los hombres siendo 4 y solo una mujer; 3 de los empleados cuentan con secundaria terminada y 2 con bachillerato terminado (Tabla 2).

Tabla 2.- Datos sociodemográficos de los trabajadores de la franquicia de Café.

No.	Sexo	Escolaridad	Puesto	Antigüedad
01	Masculino	Bachillero	Mesero	7 meses
02	Masculino	Secundaria	Barra	7 años
03	Masculino	Bachillero	Mesero	1 meses
04	Femenino	Secundaria	Cocinera	1 año y 2 meses
05	Masculino	Secundaria	Mesero	1 año

RESULTADOS

Una vez ya analizado los cuestionarios se pudo observar que la opinión de los trabajadores pone a la franquicia con una evaluación aceptable, ya que todas las categorías se encuentran por encima de la mitad, no obstante la categoría de la motivación fue la más baja. Mientras que dentro de las áreas con evaluación menos favorable se encuentran motivación, satisfacción y comunicación (Tabla 3).

El conocer las necesidades de los trabajadores de ésta franquicia de café permite fortalecer sus actividades diarias, establecer planes de acción y ayudarlos a desempeñarse de mejor manera y ser más productivos y competitivos.

Tabla 3.- Resultados de las categorías evaluadas.



CONCLUSION

El conocer las necesidades de los trabajadores de ésta franquicia de café permite fortalecer sus actividades diarias, establecer planes de acción y ayudarlos a desempeñarse de mejor manera y ser más productivos y competitivos. La capacitación es de suma importancia ya que con ella se logra obtener un personal eficiente y con los conocimientos y habilidades necesarias para realizar de manera adecuada sus funciones y con ello alcanzando una mayor productividad y además brinda un mejor servicio. En la detección de problemas que arrojaron los resultados aplicados en la Franquicia

de café muestran la relevancia que esta tiene, ya que la realización del DNC es indispensable para una buena capacitación, así como lo es elegir la técnica o un instrumento (cuestionario) más adecuado para la obtención de la información. La principal área de oportunidad se encontró en la categoría de motivación y luego en la de comunicación. Para ayudar a solventar dichas áreas de oportunidad se le impartió un curso a los empleados de la franquicia sobre la comunicación en la organización, la importancia y los beneficios que se obtienen al llevarla de manera adecuada. Con ello se mejoró la comunicación, las relaciones interpersonales de los empleados y se ayudó a crear un clima agradable dentro de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alfonso Silíceo Aguila. Capacitación y desarrollo de personal. 8-febrero-2017, de cuarta edición, Ed. Limusa, México. 2004. Sitio web: <http://148.204.210.201/tesis/433.pdf>.
2. Jorge Everardo Aguilar. El diagnóstico de necesidades de capacitación. 08-febrero-2017, de Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. 2010. Sitio web: http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/diagnosticos_de_necesidades_de_capacitacion.pdf.
3. Idalberto Chiavenato. Administración de Recursos Humano. México: Mc Graw- Hill interamericana. 2007.