

# Las consideraciones bilingües (español-inglés)

## Introducción

Debido a la ubicación fronteriza de Nogales, Sonora, Ciao Peccato se encuentra en una zona con constante interacción entre personas de México y Estados Unidos. Por esta razón, las habilidades bilingües pueden representar una ventaja importante dentro de la empresa, especialmente en áreas relacionadas con la atención al cliente y el servicio.

### **1. Admisión / Integración de Personas**

Durante el proceso de contratación, Ciao Peccato puede considerar importante que algunos candidatos tengan conocimientos básicos de inglés, principalmente para puestos relacionados con atención al cliente. Esto facilita la comunicación con turistas o consumidores extranjeros que visitan el restaurante.

### **2. Aplicación / Organización de Personas**

La empresa puede organizar ciertas actividades laborales tomando en cuenta las habilidades lingüísticas de sus empleados. Aquellos trabajadores con mayor dominio del inglés pueden apoyar en la toma de pedidos, explicación del menú o atención a clientes extranjeros, mejorando la experiencia del consumidor.

### **3. Compensación de Personas**

Las habilidades bilingües pueden convertirse en un valor agregado para algunos empleados, ya que contribuyen a mejorar el servicio y la satisfacción de los clientes. Esto podría influir en oportunidades de crecimiento, incentivos o reconocimiento dentro de la empresa.

### **4. Desarrollo de Personas**

Ciao Peccato puede fomentar el aprendizaje de inglés básico entre sus trabajadores para fortalecer la comunicación con clientes internacionales. Este tipo de capacitación ayuda al desarrollo profesional del personal y mejora la calidad del servicio ofrecido por el restaurante.

### **5. Retención / Mantenimiento de Personas**

La empresa busca mantener un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo, donde el bilingüismo sea visto como una herramienta de crecimiento. Esto contribuye a fortalecer la confianza de los empleados y mejorar la estabilidad laboral dentro de la organización.

### **6. Auditoría / Monitoreo de Personas**

La empresa puede evaluar constantemente la calidad de atención brindada a clientes locales y extranjeros. El monitoreo del desempeño permite identificar si las habilidades bilingües ayudan a mejorar la experiencia del cliente y el funcionamiento general del restaurante.

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education.
- Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos* (16.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.
- Secretaría de Turismo. (2023). *Importancia del servicio al cliente en zonas turísticas y fronterizas*. Gobierno de México. [Secretaría de Turismo](#)