



RESUMEN

Ante la aparición de clientes cada vez más exigentes surge la necesidad de contar con personal más capacitado capaz de satisfacer las necesidades de los consumidores, donde la capacitación es un punto trascendental en el desarrollo de la empresa y de los empleados. Pese a esto, algunas empresas restauranteras consideran que un programa de capacitación para sus empleados no es indispensable.

Debido a esto se realizó un análisis de las necesidades de capacitación en los restaurantes de servicio completo pertenecientes a la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados [CANIRAC] de la delegación Puebla, con el fin de conocer los cursos recibidos por los empleados y aquellos cursos que serían indispensables para su crecimiento personal y profesional.

Para llevar a cabo la presente investigación se emplearon dos instrumentos de medición, uno para empleados de servicio y producción, y el segundo para gerentes y directores; aplicando un total de 118 encuestas en los ocho restaurantes pertenecientes a CANIRAC que aceptaron formar parte del estudio. Dichas encuestas consistieron en preguntas abiertas y cerradas, con 18 y 27 reactivos respectivamente.

Los resultados obtenidos muestran que la industria de la restauración es una industria joven pero con un alto porcentaje de rotación de personal, principalmente en las áreas de producción y de servicio. Además la causa de la desatención en materia de



capacitación es principalmente debido a que ninguno de los restaurantes en estudio cuenta con un departamento o área específica para atender las necesidades de los empleados. También se encontró que los tres principales cursos de capacitación que han recibido los empleados son los referentes al Distintivo H, la calidad en el servicio y el servicio al cliente, viéndose una necesidad de capacitación en lo referente a motivación personal, vinos y coctelería, primeros auxilios, manejo de conflictos y cursos idiomas, en especial el inglés.

Finalmente se hicieron algunas recomendaciones a los dueños demostrando que la implementación de cursos de capacitación no es una inversión compleja.