

COMPETENCIAS DIRECTIVAS DE GERENTES DE RESTAURANTES TURÍSTICOS

Un estudio en la ciudad de San Francisco de Campeche, México

*Roger Manuel Patrón Cortés
Universidad Autónoma de Campeche
San Francisco de Campeche - México
Francisco Gerardo Barroso Tanoira
Universidad Anáhuac Mayab
Mérida - México*

Este estudio presenta aspectos críticos relacionados con la formación de gerentes de restaurantes ubicados en el sureste de México. Asimismo, tiene como objetivo identificar las competencias que utilizan y las que deben adquirir con miras a contribuir al desarrollo económico de la localidad y de México. El estudio es de corte cualitativo y utiliza como método un estudio de campo basado en cuatro casos seleccionados. Se incluyen observaciones, entrevistas y análisis de documentación. Los resultados indican que existen diferencias entre conocimientos y competencias. Las competencias que muestran mayor complejidad en su desempeño son del área del comportamiento humano, tales como formación de redes de relaciones efectivas, empatía, coaching, trabajo en equipo y desarrollo personal, entre otras. En este sentido, los gerentes deben desarrollar relaciones humanas efectivas tanto con los trabajadores del restaurante como con personas clave del entorno externo para conseguir la integración de los trabajadores y el logro de los objetivos de la empresa.

PALABRAS CLAVE: competencias directivas, gerentes de restaurantes, comportamiento humano.