

# **Capítulo 5**

**Análisis de resultados.**

# CAPITULO V

## 5.1 Análisis de resultados, su aplicación y evaluación.

La aplicación y la evaluación de los cuestionarios fue llevada acabo una vez que se recopilaron todos los cuestionarios que fueron enviados a las diferentes unidades, a continuación se muestra la composición del formato en el que fue recopilada la información para su análisis, la cual consta de dos partes, la primera que fue para los datos de las personas y la segunda para la recopilación de las respuestas de conocimiento

**Figura 9 1 era parte. Formato para compilación de la información.**

Número de cuestionario	Datos de identificación			
	Unidad	Nombre	Edad	Antigüedad
1	Ccn.			
a	D.F.		d	
	Pue.	c		e
	Cel.			
b	Mty.			

**Fuente:** Creación propia.

En donde a corresponde al número que se le asigno a cada cuestionario para facilitar su uso y clasificación. B que es el lugar donde esta ubicado el restaurante, donde se utilizó Ccn para Cancún, D.F. para el Distrito federal, Pue. en el caso de Puebla, Cel para la unidad ubicada en Celaya y Mty. como abreviatura para la de Monterrey. Los

siguientes incisos c y d nombre y edad de la persona que contestó el cuestionario y por último e que nos indica la antigüedad en la empresa.

**Figura 10 2da Parte Formato para la compilación de la información.**

Capitán de meseros																								
PREGUNTAS																		RESULTADOS						
Grupo 1			Grupo 2									Grupo 3						G1	G2	G3	TOTAL			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21				

- a. Corresponde al conjunto de preguntas que integran cada grupo.
- b. Número de pregunta con relación a los cuestionarios.
- c. Enmarca el conjunto de preguntas.
- d. Área a la que corresponden los resultados.
- e. Resultado correspondiente a la suma de aciertos por cada grupo.
- f. Resultado integrado por la suma de cada grupo dividido entre el número de preguntas de cada uno.

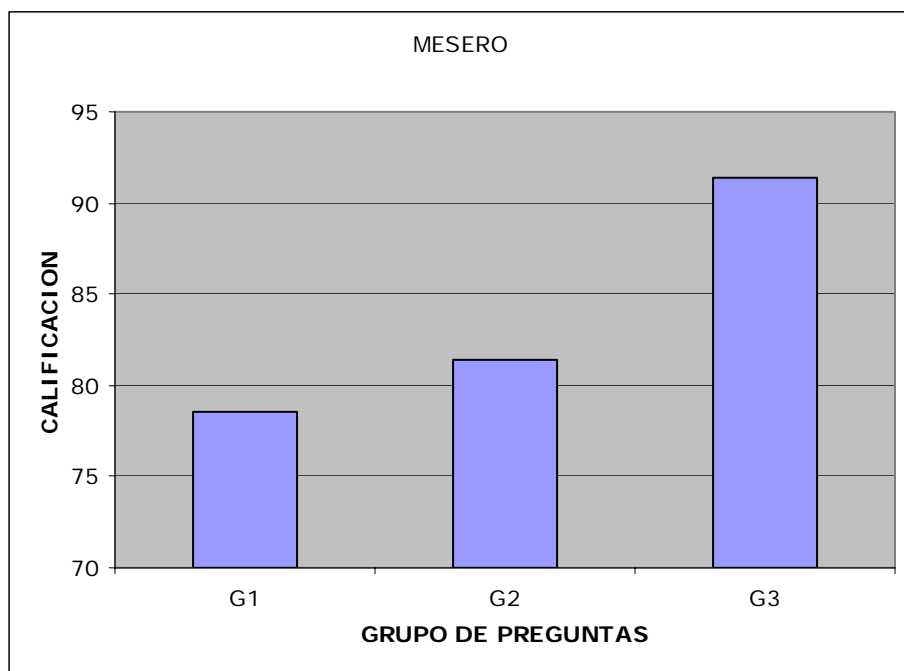
**Fuente:** Creación propia.

Los resultados de los cuestionarios están contenidos en el apartado de Anexo F, donde se muestran las tablas que se obtuvieron al realizar las encuestas. Lo que se presenta a continuación son los resultados en forma de gráfica y resumidos para una mayor facilidad de comprensión.

## Grupo de Gráficas 1

En este grupo de gráficas se obtienen los resultados por área en base a el conocimiento que se tienen por grupo especificado en cada cuestionario, es decir, la filosofía, los conocimientos por puesto y sobre los apoyos a la ecología.

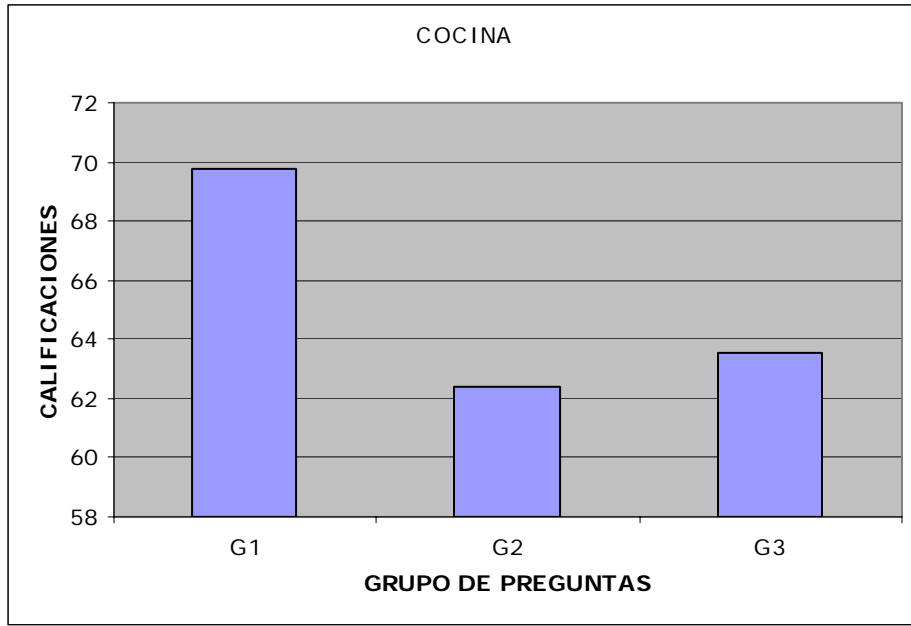
**Figura 11 Gráfica de resultados sobre el puesto de meseros**



**Fuente:** *Creación propia.*

Esta gráfica nos muestra el resultado a nivel grupal en el área de meseros, en la que se puede observar claramente que el mayor conocimiento que tiene el personal es sobre el área de ecología, seguida por el conocimiento en su actividad diaria y por último el conocimiento sobre la filosofía del restaurante,

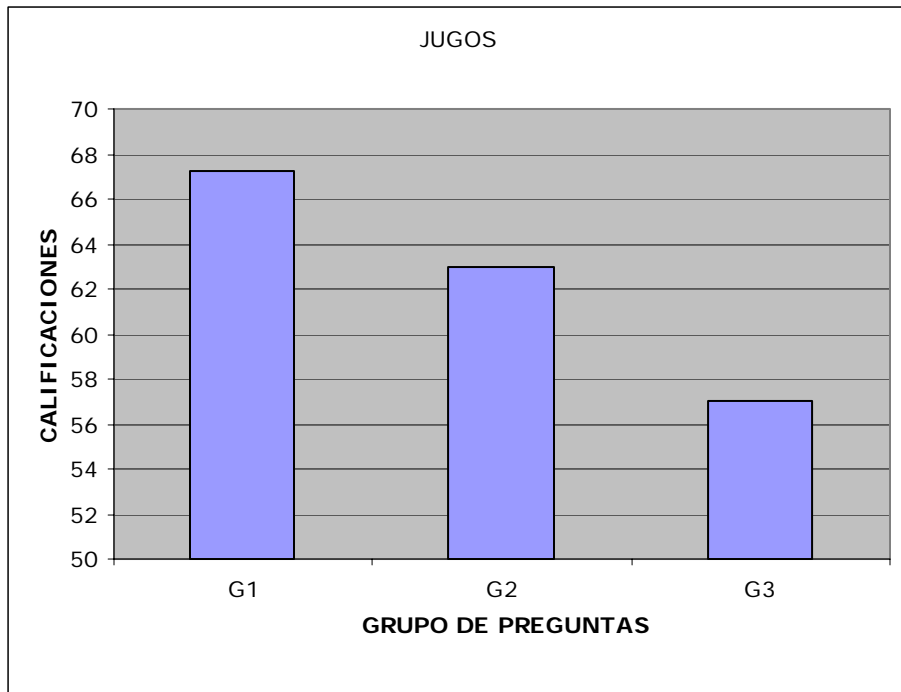
**Figura 12 Gráfica de resultados sobre el puesto de Cocina.**



**Fuente:** *Creación Propia.*

Esta gráfica nos muestra el resultado a nivel grupal en el área de cocina, en la que se puede observar claramente que el mayor conocimiento que tiene el personal es sobre el área de filosofía del restaurante, seguida por el conocimiento en ecología y por último el conocimiento sobre la labor en su puesto.

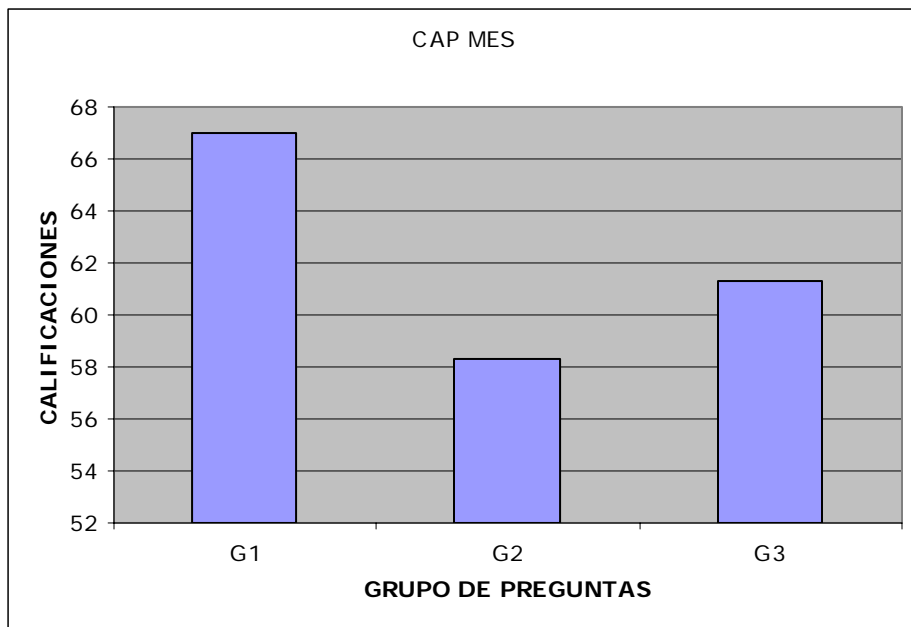
**Figura 13 Gráfica de resultados sobre el puesto de Jugos.**



**Fuente:** *Creación Propia.*

Esta gráfica nos muestra el resultado a nivel grupal en el área de jugos, en la que se puede observar claramente que el mayor conocimiento que tiene el personal es sobre el área de filosofía del restaurante, seguida por el conocimiento en la labor de su puesto y por último el conocimiento en cuanto a ecología.

**Figura 14 Gráfica de resultados sobre el puesto de Capitán de Meseros.**



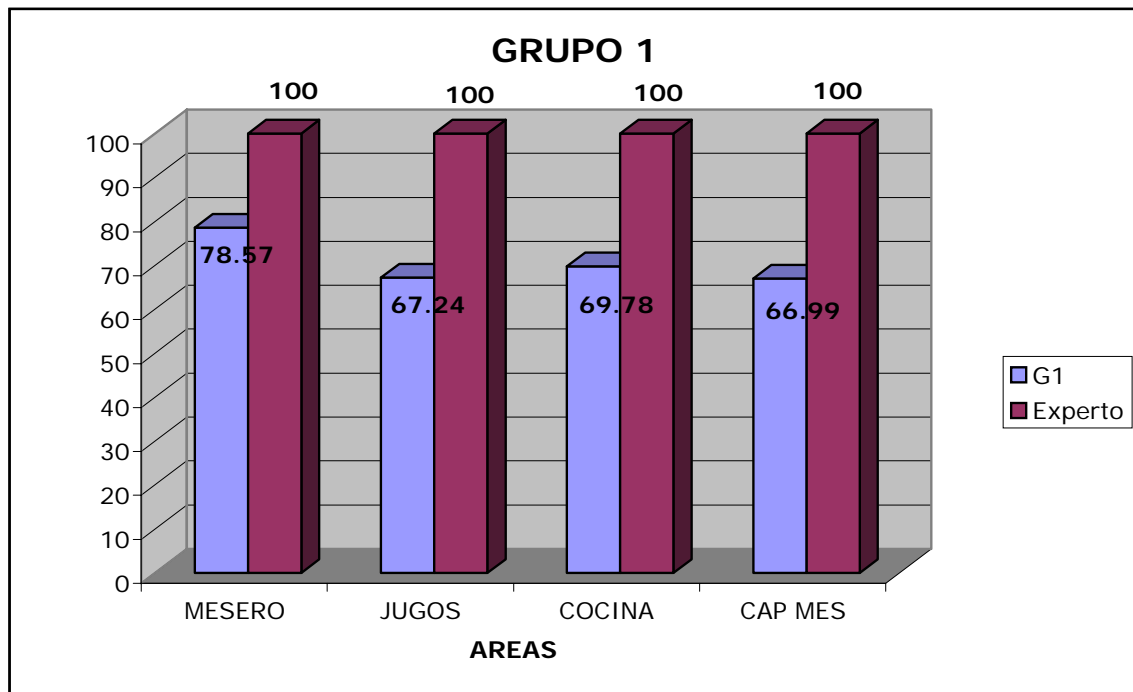
**Fuente:** *Creación Propia.*

Esta gráfica nos muestra el resultado a nivel grupal en el área de capitanes de meseros, en la que se puede observar claramente que el mayor conocimiento que tiene el personal es sobre el área de filosofía del restaurante, seguida por el conocimiento en ecología y por último el conocimiento sobre la labor en su puesto.

## Grupo de gráficas 2

El siguiente es un grupo de gráficas que nos muestra el grado de conocimiento por puesto en cada diferente grupo del cuestionario.

**Figura 15. Gráfica de resultados para el grupo de preguntas 1**



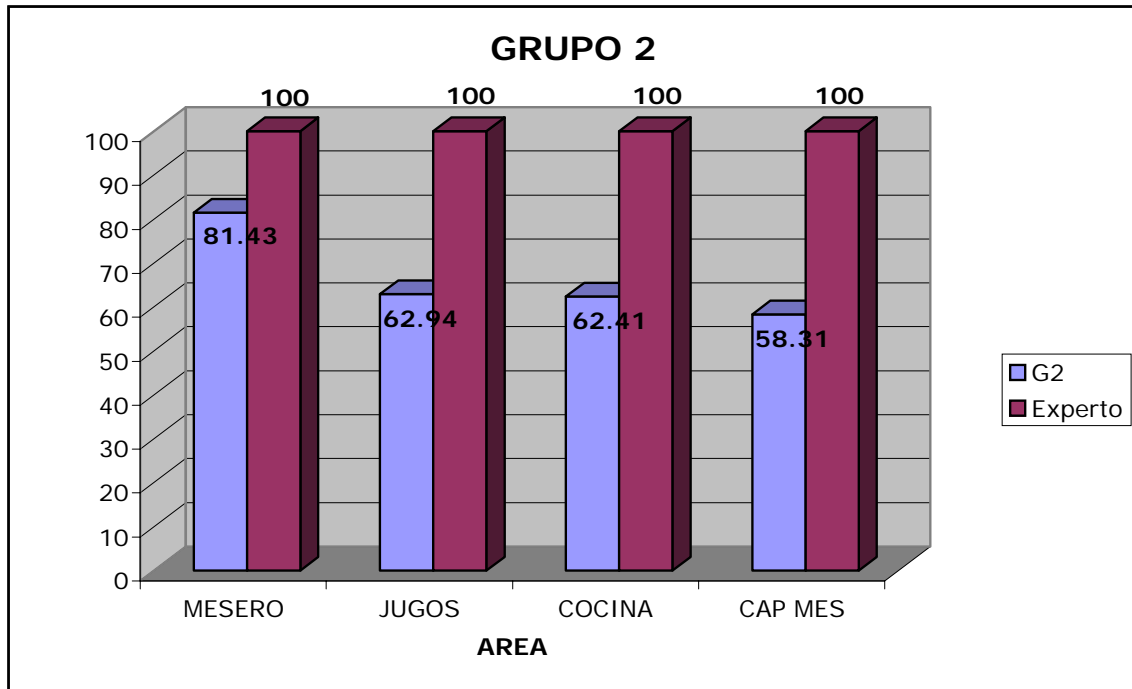
**Fuente:** Creación Propia.

Esta gráfica nos presenta un comparativo de la situación en la que se encuentran las diferentes áreas en relación a su conocimiento de filosofía de la empresa, y además se presenta una relación entre los grupos de personas como área contra los individuos que



mostraron tener el conocimiento experto. Lo cual representa una oportunidad para diseminar el conocimiento.

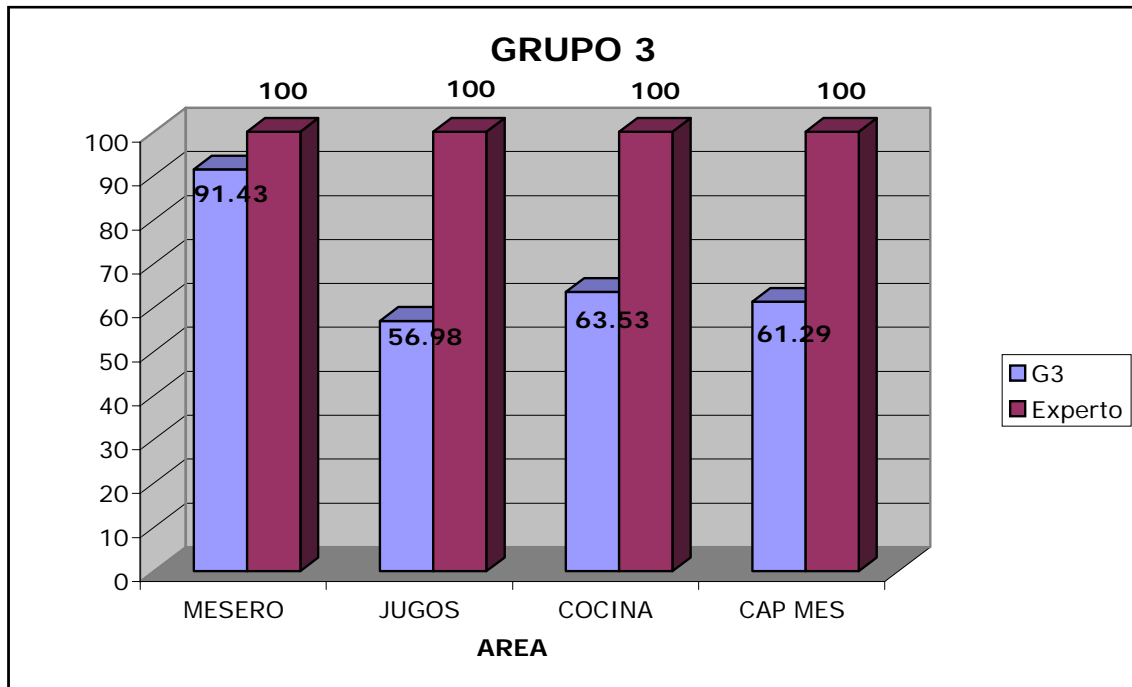
**Figura 16. Gráfica de resultados para el grupo de preguntas 2**



**Fuente:** *Creación Propia.*

En esta gráfica podemos observar como se ubican las áreas con relación al conocimiento en sus puestos y de igual forma su potencial para desarrollar cada puesto por área de forma grupal.

**Figura 17. Gráfica de resultados para el grupo de preguntas 3**



**Fuente:** *Creación Propia.*

En esta gráfica encontramos la disparidad que hay en cuanto al conocimiento de ecología, lo que representa una gran oportunidad para realizar la transferencia del conocimiento.

## **Conclusiones.**

Durante el pasado capítulo se presentaron las gráficas obtenidas con la recolección de información, esto nos permite observar los departamentos con los cuales se cuenta en la actualidad para la aplicación de los elementos necesarios para la identificación del conocimiento.

Los 4 cuestionarios abarcaron 3 de las áreas más importantes sobre conocimiento, ecología, conocimiento de sus labores específicas de cada puesto y la filosofía del restaurante. Cabe señalar que con estos resultados se obtienen los elementos para llegar a la creación de la escuela de capacitación.

Una vez analizado los resultados se elabora una tabla de los candidatos a formar parte de la escuela de capacitación y que cada uno de ellos formaron parte de la investigación que se llevo acabo, dicha tabla se presenta en el Anexo E. Cabe señalar que los candidatos seleccionados fueron aquellos que presentaron las mejores calificaciones en cuanto a las encuestas que se realizaron en las diferentes unidades que con anterioridad de mencionaron, los resultados son presentados en el Anexo F. Es importante destacar que las graficas anteriores solo muestran los niveles de conocimiento que se tiene en global dentro de las unidades, los candidatos que se escogieron son aquellos que cuentan con mas de 2 años de antigüedad en la empresa y que en los resultados de las encuestas salieron con mejores calificaciones que los demás.