

## 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se muestran, describen y analizan de manera particular los resultados obtenidos en la investigación cuantitativa que se realizó para cumplir los objetivos del presente proyecto. Dichos resultados se presentan a continuación:

### 5.1 Distribución de Frecuencias

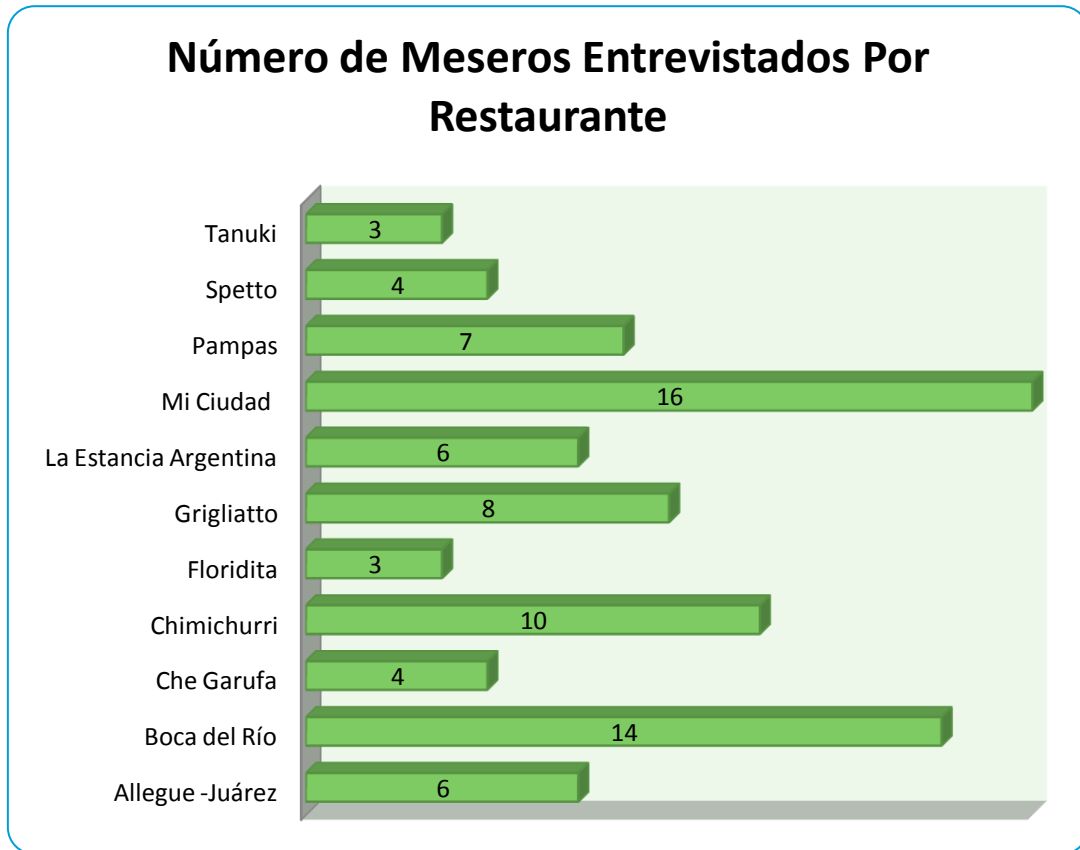
Como se mencionó anteriormente, el cuestionario con el que se realizó la investigación está conformado por 18 preguntas específicas, todas ellas relacionadas con la percepción que tienen los meseros, de los restaurantes de la Avenida Juárez de la Zona Esmeralda en la Ciudad de Puebla, en respuesta a las actitudes, buenas o malas, que se pueden presentar durante la interacción laboral que tienen con los clientes de dichos establecimientos; además de esta información, se preguntó la edad y el nombre del lugar donde laboran.

Cabe recalcar que las opciones de respuesta de cada una de las preguntas, fueron obtenidas de la encuesta piloto que se realizó previo a la elaboración del cuestionario final, asegurando de esta manera, el total entendimiento y familiarización del contenido de la encuesta por parte de los entrevistados.

Una vez aclarado lo anterior, a continuación se presentan los resultados obtenidos de manera general y con una breve explicación al pie de cada tabla o figura; los resultados se presentarán en apartados individuales por pregunta.

### 5.1.1 Distribución de Meseros Encuestados por Restaurante y Edad

En la Figura 5.1 se puede observar como está distribuida la población de meseros entrevistados que laboran en los restaurantes de la muestra.



**Figura 5.1 – Número de Meseros Entrevistados Por Restaurante**

Como se puede ver, en los restaurantes Mi Ciudad (16), Boca del Río (14) y Chimichurri (10) es donde tienen mayor número de meseros a su disposición, dado que el número de entrevistados por restaurante es proporcional a la población de meseros en cada uno de los establecimientos. Igualmente, la figura muestra que en Tanuki (3), Floridita (3), Spetto (4) y Che Garufa (4) cuentan con menor número de empleados de servicio.

En cuanto a la edad de los meseros entrevistados, para efectos de practicidad se establecieron 3 rangos de clasificación: a) Entre 18 y 25 años; b) Entre 26 y 40 años; y c) Más de 41 años. Para mostrar la distribución de

edades de los meseros en los 11 restaurantes que fueron parte de la muestra, se realizó una tabla con frecuencias y porcentajes; los resultados se muestran a continuación:

**Tabla 5.1 – Rangos de edad de los meseros entrevistados por restaurante**

RESTAURANTES	EDAD			TOTAL
	Entre 18 y 25 Años	Entre 26 y 40 Años	Más de 41 Años	
Mi Ciudad	8	4	4	16
Boca del Río	6	5	1	12
Chimichurri	5	3	2	10
Grigliatto	3	4	3	10
Pampas	1	6	0	7
La Estancia Argentina	2	2	2	6
Allegue Juárez	4	2	0	6
Spetto	2	1	1	4
Che Garufa	2	1	1	4
Tanuki	1	2	0	3
Floridita	2	1	0	3
<b>Total Frecuencia</b>	<b>36</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>81</b>
<b>Total % Edad</b>	<b>44.4%</b>	<b>38.3%</b>	<b>17.3%</b>	<b>100%</b>

Como se observa en la Tabla 5.1 la mayoría de la población de meseros se encuentra entre los 18 y 25 años con un 44.4%, seguido de un 38.3% que representa a los que se encuentran entre 26 y 40 años, y finalmente un 17.3% que corresponde a los meseros mayores de 41 años. De todos los restaurantes, sólo 4 (Pampas, Allegue Juárez, Tanuki y Floridita) no tienen personal de servicio mayor a los 41 años, con lo que se podría deducir que prefieren meseros jóvenes. En base a lo observado, se puede decir que en casi todos los restaurantes de la muestra, tienen contratados meseros jóvenes siendo la media de edad entre los meseros de 25 a 30 años.

En relación a las demás preguntas que integran el cuestionario, donde se pide su opinión acerca de los clientes y el servicio que brindan, a continuación se presentan los resultados de cada pregunta en forma tablas o gráficas.

### 5.1.2 Pregunta 1: ¿Qué tipo de cliente es el que más le gusta atender?

Para esta pregunta, éstos son los resultados obtenidos; cabe mencionar que las opciones de respuesta fueron tomadas de la encuesta piloto que se aplicó previa a la elaboración del cuestionario final.

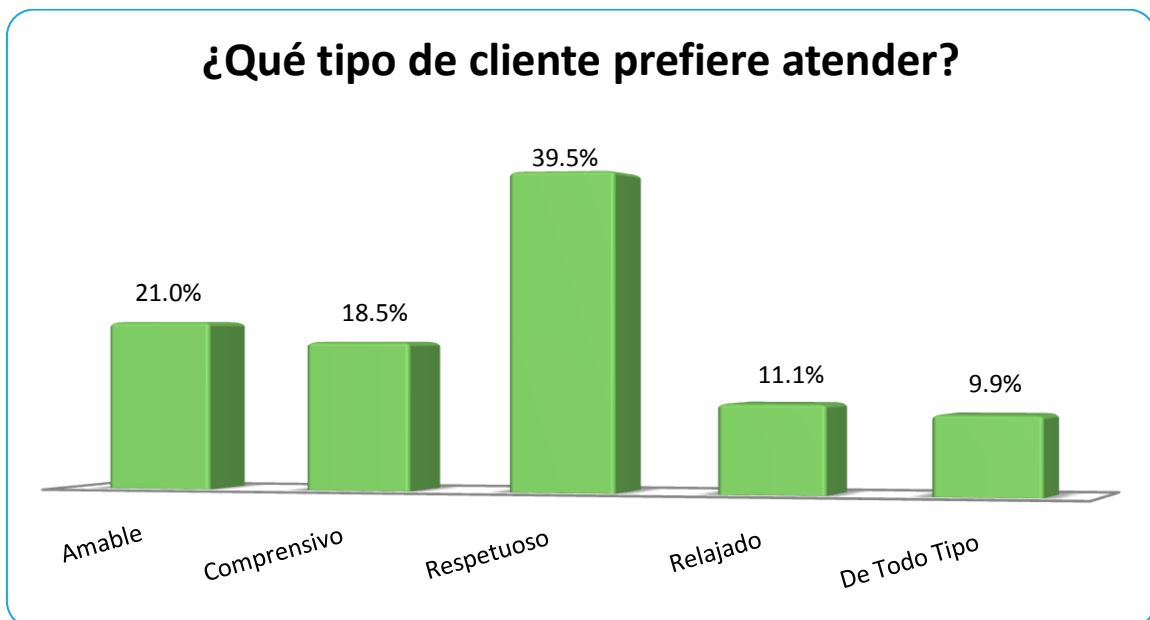
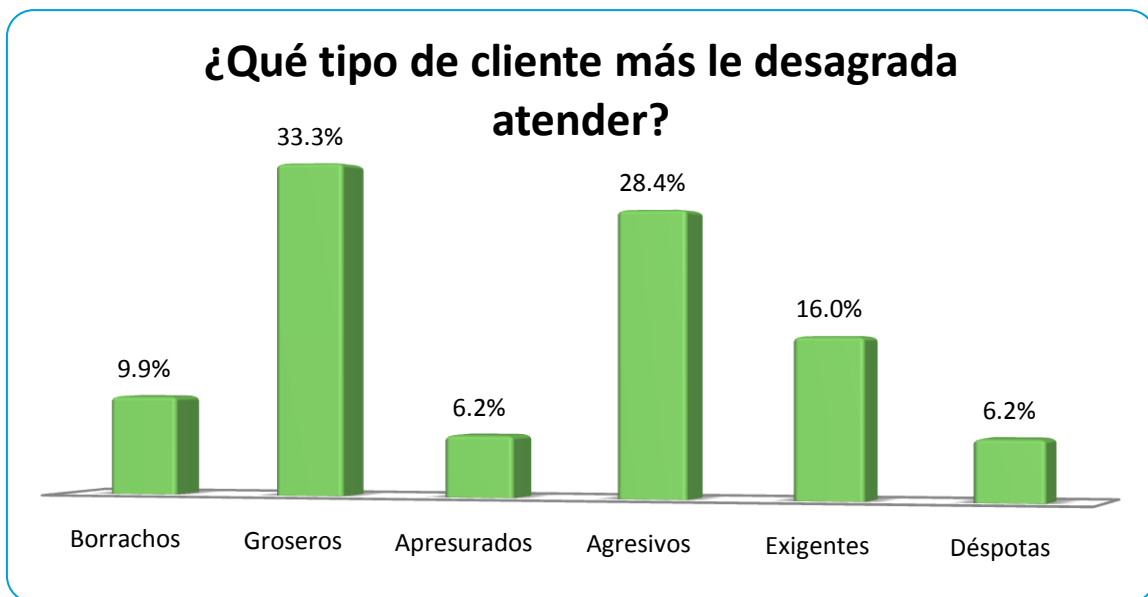


Figura 5.2 – ¿Qué tipo de cliente prefiere atender?

Como se observa en la figura 5.2, más de la tercera parte de los encuestados, representada por un 39.5%, prefieren atender clientes respetuosos, seguido por amable con un 21.0%; por otra parte el 9.9% opina que prefiere atender clientes de todo tipo, lo que refleja que ellos consideran estar capacitados para atender a cualquier tipo de cliente, en vista de que es parte de su formación.

### 5.1.3 Pregunta 2: ¿Qué tipo de cliente más le desagrada atender?

Para esta pregunta se dieron 6 opciones de respuesta, las cuales fueron obtenidas del cuestionario piloto: a) Borrachos, b) Groseros, c) Apresurados, d) Agresivos, e) Exigentes, d) Déspotas. Los resultados se muestran a continuación en la Figura 5.3:

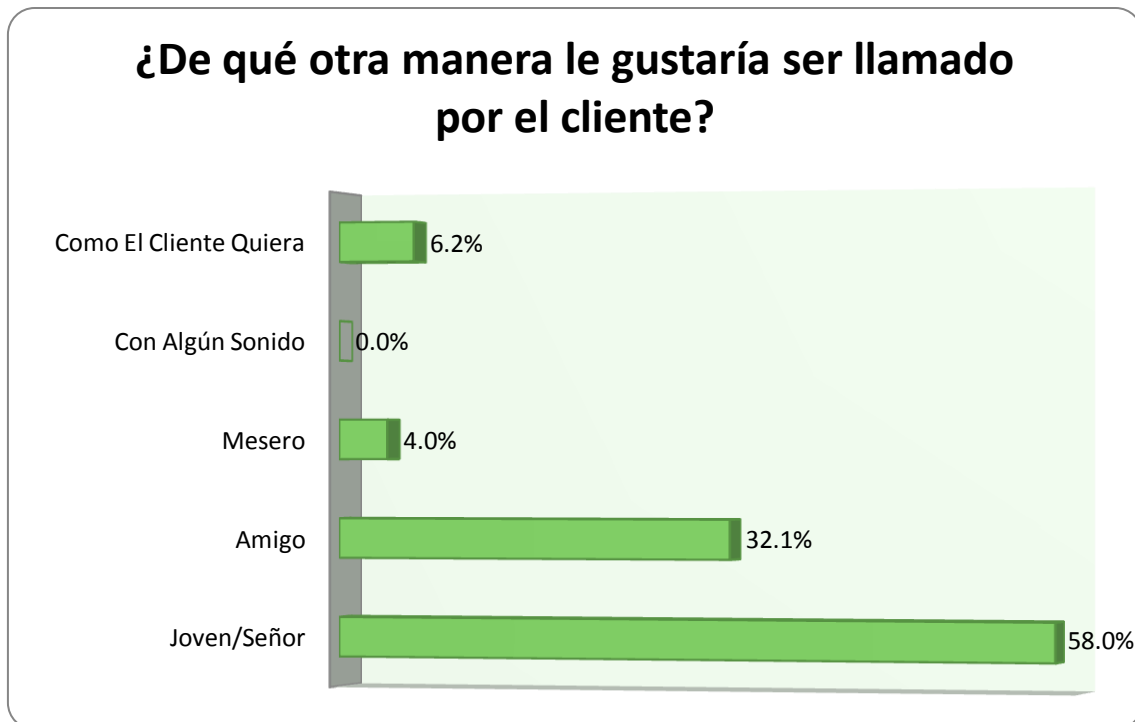


**Figura 5.3 – ¿Qué tipo de cliente más le desagrada atender?**

El grupo de clientes que resultan más desagradables atender son los groseros (33.3%), seguidos por los agresivos (28.4%); lo que coincide con la Figura 5.2 donde se muestra que los clientes ideales para atender son los respetuosos.

#### **5.1.4 Pregunta 3: Además de que lo llamen por su nombre, ¿De qué otra manera le gustaría ser llamado por el cliente?**

En la encuesta piloto el 100% de los meseros aseguró que les gusta ser llamados por su nombre, por lo que para identificar otra manera en que les agrade ser llamados por el cliente, se redactó esta pregunta; se dieron 5 opciones de respuesta y los resultados se muestran a continuación:

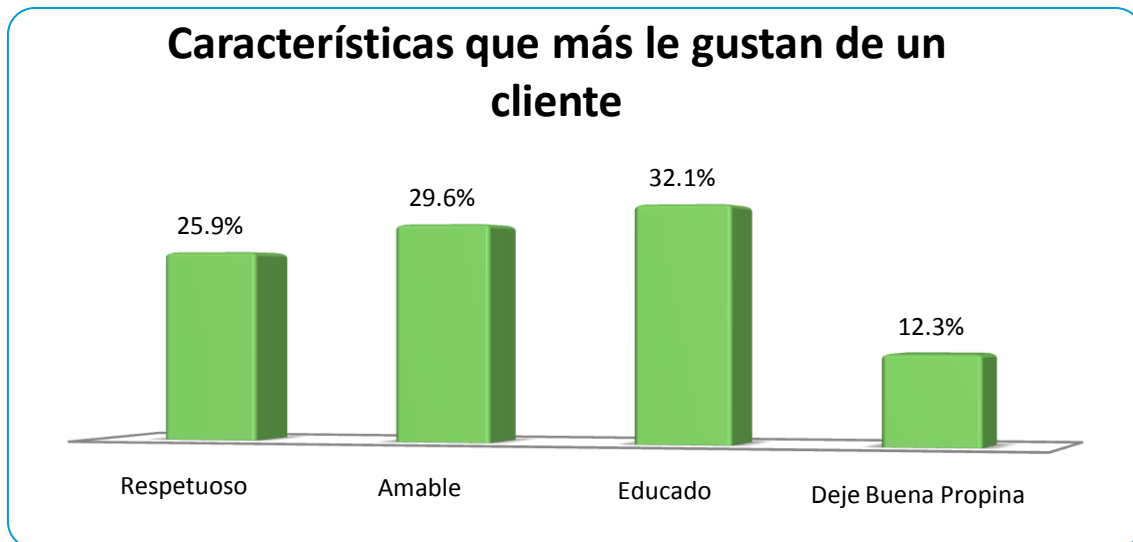


**Figura 5.4 - Además de que lo llamen por su nombre, ¿De qué otra manera le gustaría ser llamado por el cliente?**

De las 5 opciones de respuesta, ninguno de los encuestados mencionó que les guste ser llamados con algún sonido, esto podría reflejar que al llamarlos de esta manera sientan alguna falta de respeto hacia su trabajo; por otra parte el 58.0% de los encuestados prefieren que les digan joven/señor además de amigo (32.1%); sólo al 6.2% les gusta ser llamados como el cliente quiera y al 4.0% que les digan mesero.

#### **5.1.5 Pregunta 4: ¿Cuál es la característica que más le gusta de un cliente?**

Con la pregunta 4 del cuestionario se buscó identificar si existe alguna particularidad en el comportamiento de los clientes a la hora de atenderlos o cuando termina el servicio; se dieron 4 opciones de respuesta y los resultados son los siguientes:



**Figura 5.5 – Características Que más le gustan de un cliente**

El 32.1% de los encuestados dicen que prefieren un cliente educado y amable (29.6%), sin embargo un 12.3% de los meseros prefieren los clientes que dejan buena propina; lo que hace deducir que la mayoría de los meseros prefieren ser tratados educada, amable y respetuosamente que recibir una buena propina por su servicio, sin descartar esta opción.

#### **5.1.6 Pregunta 5: ¿La calidad de su servicio varía conforme transcurre su turno?**

En la pregunta 5 se cuestionó a los meseros si la calidad de su servicio varía conforme transcurre su turno, dando como opciones de respuesta a) Sí y b) No.

El 16.1% respondió considera que sí puede variar la calidad de su servicio y el 83.9% cree que no.

#### **5.1.7 Pregunta 6: ¿Por qué cree que puede variar la calidad del servicio?**

Al 16.1% que respondió que sí, se le pidió que mencionara porqué podría variar la calidad del servicio durante el transcurso del turno; las opciones de respuesta fueron a) exceso de horas laboradas, b) estrés laboral, y c) tipo de cliente; estos son los resultados:



**Figura 5.6 – ¿Por qué puede variar la calidad del servicio?**

El 54% de las personas que respondieron esta pregunta piensa que la calidad del servicio puede variar por el estrés laboral, mientras que el resto piensa por igual (23% cada una de las categorías) que puede ser por el exceso de horas trabajadas o el tipo de cliente que están atendiendo.

#### **5.1.8 Pregunta 7: ¿Qué factores influyen para que usted no brinde un buen servicio?**

Para identificar qué factores influyen en el buen servicio de los meseros hacia los clientes, se redactó la pregunta 7; los resultados se muestran en la siguiente tabla donde se enlistan los factores que fueron opciones de respuesta y los rangos de edad de los meseros entrevistados:

**Tabla 5.2 – Factores que influyen en el servicio por rangos de edad**



FACTORES	EDAD				TOTAL	%
	18 – 25 Años	26 – 40 Años	Más de 41 Años			
<b>Actitud del Cliente</b>						
Sí	25	10	3	38	46.9%	
No	11	21	11	43	53.1%	
<b>Falta de Personal</b>						
Sí	13	17	7	37	45.6%	
No	23	14	7	44	54.4%	
<b>Ambiente Laboral</b>						
Sí	6	10	5	21	25.9%	
No	30	21	9	60	74.1%	
<b>Problemas Personales</b>						
Sí	3	8	1	12	14.8%	
No	33	23	13	69	85.2%	

Como se puede observar, de manera general lo que más afecta a todos los meseros sin importar la edad es la actitud del cliente (representada con un 46.9%) y lo que menos afecta son sus problemas personales (85.2%).

Por rango de edad, los meseros entre 18 y 25 años se ven mayormente afectados por la actitud del cliente, y menos afectados por los problemas personales. Por otra parte, a los meseros entre 26 y 40 años y a los mayores de 41 años, les afecta más la falta de personal y menos los problemas personales; con esto se puede afirmar que los meseros más jóvenes son quienes se ven afectados en su desempeño por la actitud del cliente, mientras que los de mayor edad no se preocupan por eso y creen que la falta de personal sería el factor principal para no poder cumplir con su trabajo.

#### 5.1.9 Pregunta 8: ¿Cambia su actitud del servicio cuando se presenta una mala actitud por parte del cliente?

Para saber si los meseros cambian su actitud de servicio al identificar una mala actitud por parte del cliente, se realizó la pregunta 8; para analizar los resultados e identificar el segmento de meseros que más cambia la forma de realizar su trabajo, se hizo una tabla con las opciones de respuesta y los rangos de edad de los entrevistados.

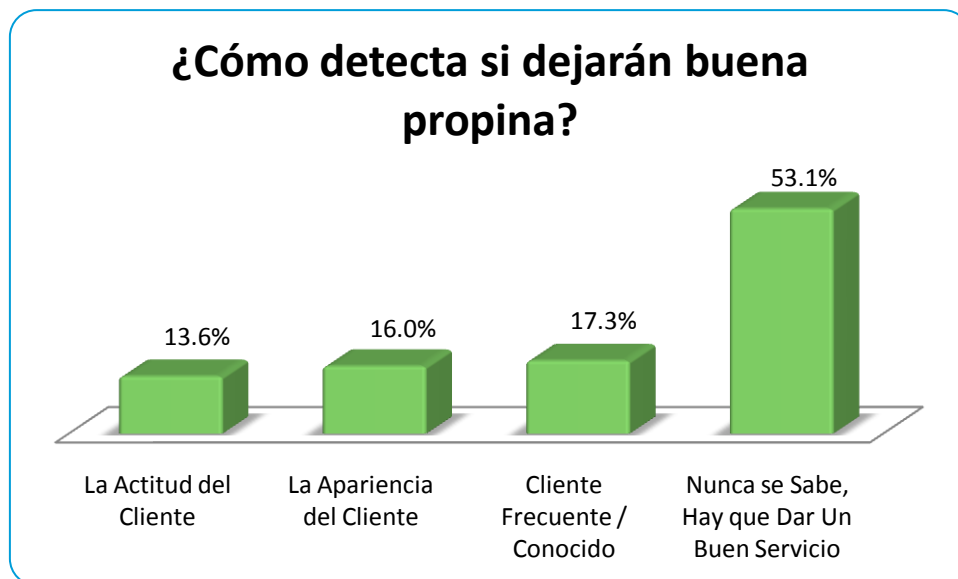
**Tabla 5.3 – ¿Cambia la actitud del servicio por una mala actitud del cliente? por rangos de edad**

FACTORES	EDAD					TOTAL	%	
	18 – 25 Años		26 – 40 Años		Más de 41 Años			
<b>Cambia Actitud de Servicio</b>								
<b>Sí</b>	6	16.6%	13	41.9%	4	28.6%	23	28.4%
<b>No</b>	30	83.4%	18	58.1%	10	71.4%	58	71.6%
<b>Total x Edad</b>	36	100%	31	100%	14	100%	81	100%

La Tabla 5.3 muestra que el 71.6% de los encuestados no cambian su forma de atender al cliente, mientras que el 28.4% sí lo hace. El segmento de meseros que más cambia su actitud de servicio es el que se encuentra integrado por los entrevistados que tienen entre 26 y 40 años de edad, y los que menos muestran un cambio son los que se encuentran entre 18 y 25 años. De los meseros mayores a 41 años sólo el 28.6% cambian su forma de atender al cliente si éste presenta una mala actitud con ellos a la hora de prestar el servicio.

#### **5.1.10 Pregunta 9: Cuando recibe a un cliente, ¿Qué le hace detectar si le dejarán buena propina?**

Se cree que los meseros pueden detectar desde la recepción del cliente si éste les dejará una buena propina, para comprobarlo se realizó la pregunta 9: Cuando recibe a un cliente, ¿qué le hace detectar si le van a dejar una buena propina?; las opciones de respuesta fueron 4 y en la siguiente gráfica se muestran los resultados:



**Figura 5.7 - ¿Cómo detecta si dejarán buena propina?**

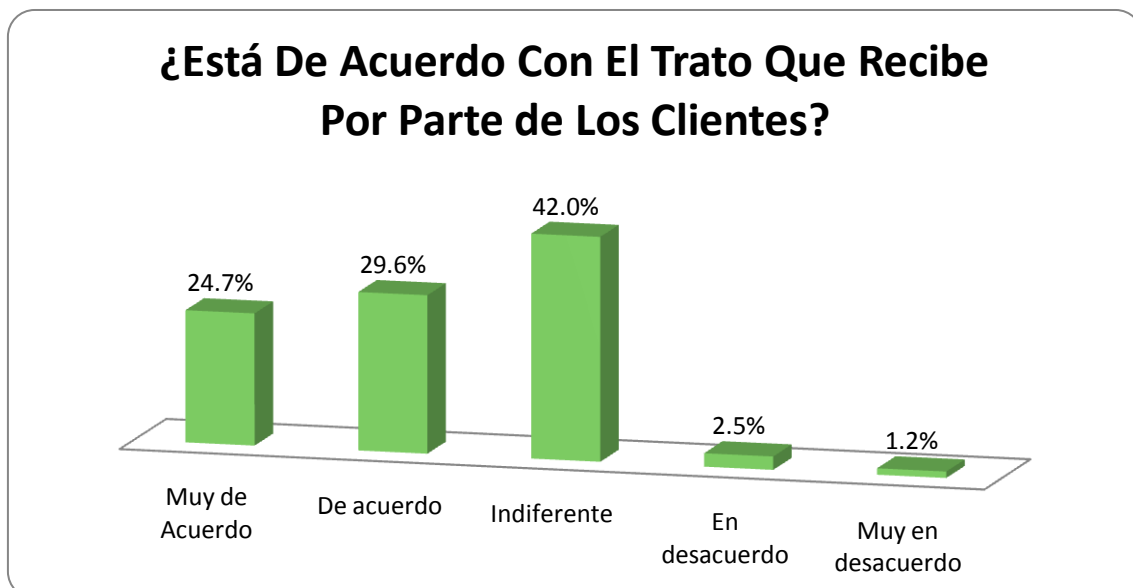
La mayoría de los entrevistados coinciden que nunca se sabe, por eso hay que dar un buen servicio (53.1%), sin embargo el 17.3% y el 16% opinan que pueden deducir si les dejarán una buena propina si se trata de un cliente frecuente/conocido o por la apariencia del cliente respectivamente.

#### **5.1.11 Pregunta 10: ¿Queda usted satisfecho por el trato en general que recibe por parte de los clientes?**

Para medir el nivel de satisfacción que tienen los meseros en respuesta al trato de los clientes durante su lapso de servicio, se incluyó una pregunta de escala tipo Likert de 5 puntos, donde los parámetros de medición fueron del 1 al 5, siendo 1= Muy de Acuerdo y 5 = Muy en Desacuerdo.

Se obtuvieron los estadísticos descriptivos de las respuestas a esta pregunta en el programa SPSS, y la Media de las respuestas es de 2.26, lo que se puede interpretar, basándose en los parámetros de la escala y tomando en cuenta que 2 = De Acuerdo, 3 = Indiferente y que la Media 2.26 se encuentra entre estos rangos, que los meseros consideran estar conformes con el trato de los clientes orientándose a estar Indiferentes con el mismo trato.

A continuación se muestra una distribución de frecuencias para apreciar de manera detallada los resultados obtenidos en porcentajes:

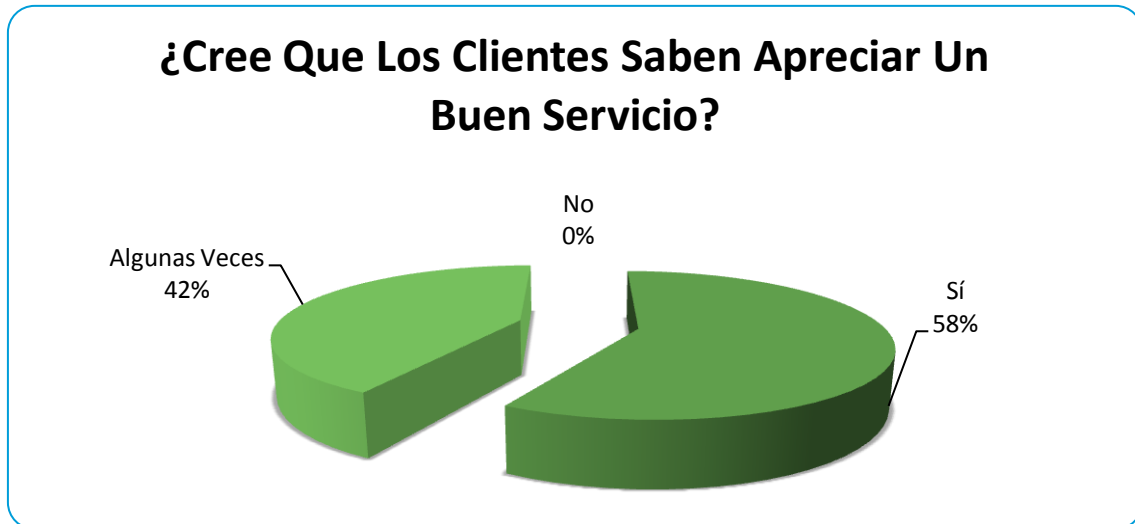


**Figura 5.8 - ¿Está de acuerdo con el trato que recibe por parte de los clientes?**

La mayoría de los meseros se encuentran indiferentes (42%) ante el trato que reciben por parte de los clientes; por otra parte son muy pocos los entrevistados que se encuentran en desacuerdo (2.5%) y muy en desacuerdo (1.2%) con esto.

#### **5.1.12 Pregunta 11: ¿Cree usted que los clientes saben apreciar un buen servicio?**

La pregunta 11 se realizó con la finalidad de detectar si los meseros creen que los clientes saben apreciar un buen servicio. A continuación se muestran los resultados obtenidos en una de gráfica de pastel.



**Figura 5.9 - ¿Cree que los clientes saben apreciar un buen servicio?**

El 58% de los meseros cree que los clientes Sí saben apreciar un buen servicio, el 42% cree que sólo algunas veces. Ningún mesero piensa que los clientes no sepan apreciar la calidad de su trabajo. Con esto se puede inferir que los meseros detectan de alguna manera si su servicio es reconocido o no por los clientes; y esto podría ser el porcentaje que reciben como incentivo a su trabajo.

#### **5.1.13 Pregunta 12: ¿Cree usted que el servicio que ofrece se ve reflejado en las propinas?**

Para la pregunta 12, cuyas opciones de respuesta fueron a) Sí, b) Algunas Veces y c) No, estas fueron las respuestas obtenidas:

### ¿El Servicio Que Ofrecen Se Ve Reflejado En La Propina?

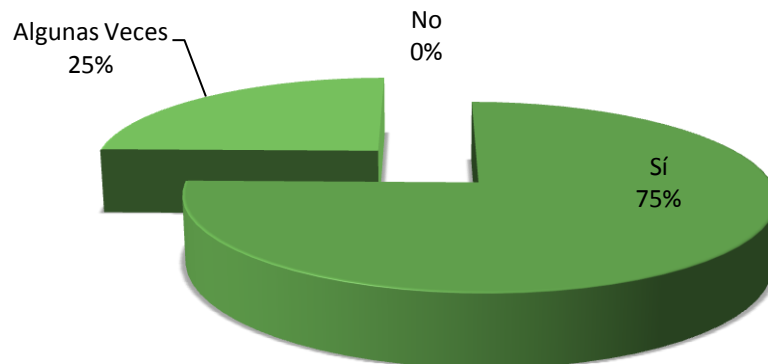


Figura 5.10 - ¿El servicio que ofrecen se ve reflejado en la propina?

El 75% de los entrevistados coincide que el servicio que ofrecen se ve reflejado en la propina, el 25% cree que algunas veces es así y ningún mesero cree que no sea de esta manera; con lo que se puede decir, que todos los meseros están consientes de que deben de tener un excelente desempeño en su servicio para obtener una buena propina; de igual manera esto podría relacionarse con la pregunta anterior (¿Cree que los clientes saben apreciar un buen servicio?) ya que en la Figura 5.9 se observa que la mayoría de los meseros piensa que los clientes saben apreciar un buen servicio; por lo tanto para ellos su desempeño podría verse reflejado en la propina.

#### 5.1.14 Pregunta 13: ¿Cuál cree que es la actitud más importante que debe tener un mesero?

Además de la actitud de servicio, los meseros deben de contar con ciertas características para poder interactuar de manera cordial con los clientes; para indagar entre los meseros cuál es la actitud más importante que deben de tener como persona para desarrollar su trabajo, se realizó la pregunta 13; a

continuación se muestran los resultados en la Figura 5.11 en donde se puede observar que el 46.9% de los entrevistados creen que un mesero debe de ser Amable.

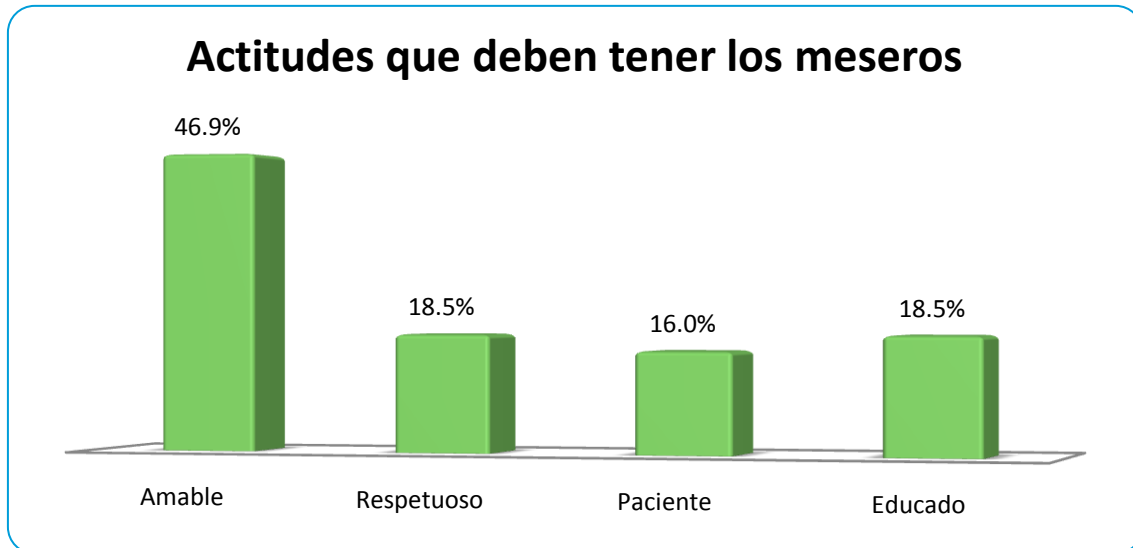


Figura 5.11 – Actitudes que deben tener los meseros

#### 5.1.15 Pregunta 14: ¿Considera usted que los clientes poblanos tienen una actitud difícil de atender?

Esta pregunta tiene como propósito identificar la percepción que tienen los meseros hacia este segmento de clientes, ya que la mayoría de los comensales que asisten a estos restaurantes de especialidad, son residentes poblanos.

Las opciones de respuesta fueron a) Sí y b) No; el 42% de los meseros entrevistados considera que los poblanos tienen una actitud difícil de atender, mientras que la mayoría, representada por el 58%, creen que la actitud de los comensales poblanos es fácil de atender.

Con la finalidad de profundizar la información, se construyó una tabla que desglosa de manera particular y por restaurantes los resultados de esta

pregunta; en ella se muestran el número y porcentaje de meseros que respondió Sí o No por restaurante.

**Tabla 5.4 – ¿Cree que los poblanos tienen una actitud difícil de atender? Por restaurantes**

RESTAURANTES	Poblanos: Actitud Difícil de Atender				TOTAL
	Sí		No		
Mi Ciudad	5	31.2%	11	68.8%	16
Boca del Río	8	66.7%	4	33.3%	12
Chimichurri	4	40.0%	6	60.0%	10
Grigliatto	3	30.0%	7	70.0%	10
Pampas	3	42.9%	4	57.1%	7
La Estancia Argentina	2	33.3%	4	66.7%	6
Allegue Juárez	4	66.7%	2	33.3%	6
Spetto	1	25.0%	3	75.0%	4
Che Garufa	2	50.0%	2	50.0%	4
Tanuki	0	0.0%	3	100.0%	3
Floridita	2	66.7%	1	33.3%	3
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>58.0%</b>	<b>34</b>	<b>42.0%</b>	<b>81</b>

En la Tabla 5.4 se puede observar que en los restaurantes Boca del Río, Allegue Juárez y Floridita, el 66.7% de los meseros encuestados en cada uno de dichos lugares coincide que los clientes Poblanos tienen una actitud difícil de atender; en contraste sólo el 25% de los meseros del restaurante Spetto y el 0% de Tanuki, creen que es difícil atender a sus clientes Poblanos.

Por otra parte, en Grigliatto (70%), Mi Ciudad (68.8%) y La Estancia Argentina (66.7%) los entrevistados creen que no es difícil atender a los Poblanos, siendo Tanuki (100%) y Spetto (75%) los lugares con mayor nivel de adaptación a cualquier tipo de clientes. Por lo que al observar los resultados, se puede decir que en los restaurantes Boca del Río, Allegue Juárez y Floridita los clientes pueden ser más exigentes o los meseros pueden tener menor nivel de tolerancia; mientras que en Tanuki, Spetto, Grigliatto, Mi Ciudad y La Estancia



Argentina los clientes son más flexibles o los meseros son más tolerantes con sus clientes.

### 5.1.16 Pregunta 15: ¿Cree que recibe propina justa en función de su servicio?

Las 4 últimas preguntas del cuestionario están encaminadas a identificar lo que los meseros piensan en relación a la propina que reciben; la pregunta 15 busca identificar si los meseros creen que reciben una propina justa por su trabajo.

El 74.1% de los meseros que formaron parte de la muestra considera que sí recibe una propina justa en función del servicio que ofrecen, mientras que el 25.9% cree que no es así.

Como las propinas pueden variar dependiendo los restaurantes, a continuación se muestra una tabla con el resultado a la pregunta en cada uno de los restaurantes en los que se hizo el estudio.

**Tabla 5.5 – ¿Cree que recibe propina justa en función de su servicio? por restaurantes**

RESTAURANTES	¿Recibe Propina Justa?				TOTAL
	Sí	No	Sí	No	
Mi Ciudad	9 56.3%	7 43.7%			16
Boca del Río	7 58.3%	5 41.7%			12
Chimichurri	8 80.0%	2 20.0%			10
Grigliatto	7 70.0%	3 30.0%			10
Pampas	5 71.4%	2 28.6%			7
La Estancia Argentina	6 100.0%	0 0.0%			6
Allegue Juárez	5 83.4%	1 16.6%			6
Spetto	3 75.0%	1 25.0%			4
Che Garufa	4 100.0%	0 0.0%			4
Tanuki	3 100.0%	0 0.0%			3
Floridita	3 100.0%	0 0.0%			3
<b>TOTAL</b>	<b>60 74.1%</b>	<b>21 25.9%</b>			<b>81</b>

Según lo observado, y con relación a si los meseros creen que reciben una propina justa, se puede decir que los empleados que consideran que obtienen propinas justas se encuentran trabajando en La Estancia Argentina (100%), Che Garufa (100%), Tanuki (100%) y Floridita (100%). En contraste los que creen que ganan propinas injustas trabajan en Mi Ciudad (43.7%) y Boca del Río (41.7%).

#### 5.1.17 Pregunta 16: ¿Por qué cree que sí recibe una propina justa?

A las personas que contestaron Sí recibo propina justa, se les preguntó el por qué. Se dieron 4 opciones de respuesta y estos son los resultados:

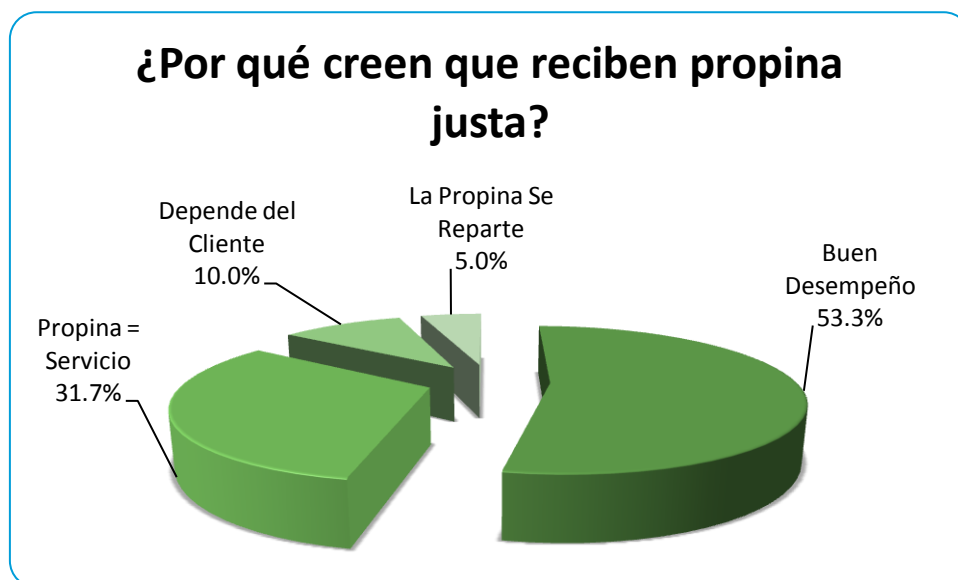


Figura 5.12 - ¿Por qué creen que reciben propina justa?

El 53.3% de los que respondieron creen que su incentivo se debe al buen desempeño que realizaron; el 31.7% cree que el porcentaje de propina es proporcional con el servicio que brindaron y sólo un 10% considera que la propina depende del cliente. El otro 5% cree que recibe propina justa porque La Propina se Reparte, con lo que se puede inferir que este porcentaje de meseros tal vez no se desempeña adecuadamente en su trabajo y recibe

buenos incentivos gracias al trabajo de sus demás compañeros en vista de que la propina se reparte. En base a lo observado se puede inferir que los meseros están consientes que dado su desempeño será lo que ganarán como incentivo.

#### 5.1.18 Pregunta 17: ¿Por qué cree que no recibe una propina justa?

También se preguntó a las personas que respondieron No recibo propina justa el por qué. Se dieron 4 opciones de respuesta y los resultados se muestran a continuación en la Figura 5.13:

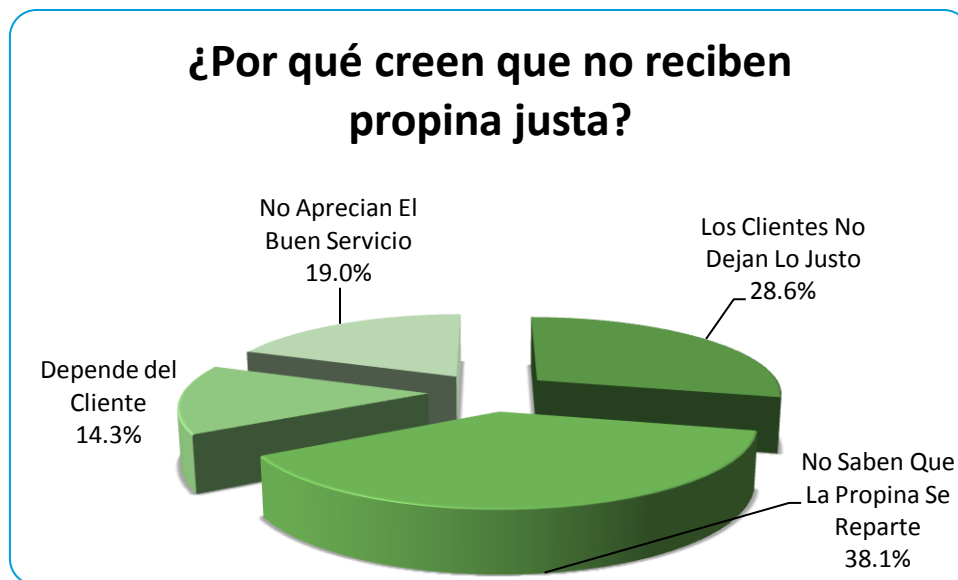


Figura 5.13 - ¿Por qué creen que no reciben propina justa?

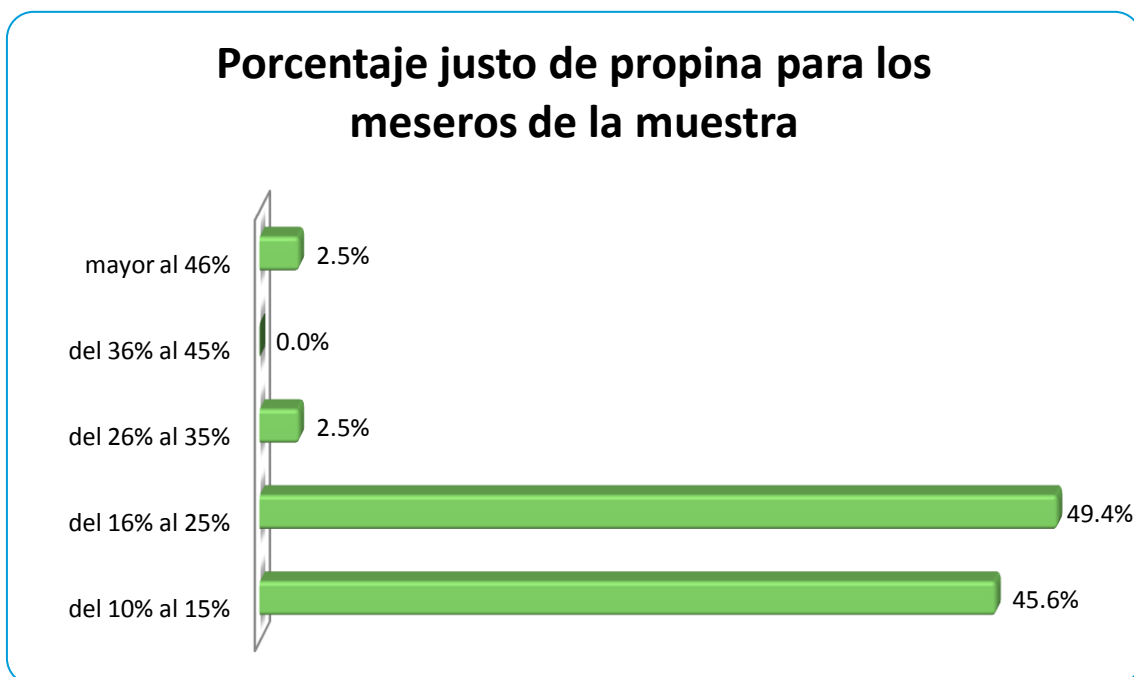
El 38.1% cree que no reciben propina justa porque los clientes no saben que la propina se reparte, el 28.6% coincide al decir que muchas veces los clientes no dejan lo justo y el 19% piensa que la propina que reciben dependerá del cliente que atiendan. Sin embargo el 14.3% de los entrevistados considera que algunos clientes no aprecian el buen servicio y por eso la propina es mala; con esto se puede deducir que a pesar de que ellos realizan bien su trabajo sienten que no es reconocido y el porcentaje de propina que reciben no es el deseado

dado que existen factores que los clientes no toman en cuenta a la hora de dar el incentivo.

#### 5.1.19 Pregunta 18: Para Usted, ¿Qué porcentaje de propina es justo?

La última pregunta del cuestionario es para identificar el porcentaje de propina que los meseros consideran como justo; para facilitar la elección se establecieron 5 categorías obtenidas de la encuesta piloto: a) del 10% al 15%, b) del 16% al 25%, c) del 26% al 35%, d) del 36% al 45% y e) Mayor al 46%.

A continuación se muestran los resultados de manera general, es decir, la distribución de frecuencias por rango de propina que fueron estipulados como opción de respuesta:



**Figura 5.14 – Porcentaje justo de propina para los meseros de la muestra**

Como se puede observar en la Figura 5.14, el 49.4% de los meseros entrevistados considera como propio un porcentaje de propina entre el 16% y el 25% del monto de la cuenta. Por otra parte el 45.6% de los meseros entrevistados cree que el porcentaje justo de propina debería encontrarse entre

el 10% y 15% del total a pagar por los clientes. Un 2.5% piensa que el porcentaje adecuado de propina debe ser entre el 26% y 35%, y el resto de los entrevistados (2.5%) considera que debe ser mayor al 46% del total de la cuenta.

Para profundizar los resultados obtenidos se construyeron 2 tablas, una desglosando cuál sería el porcentaje justo de propina por rangos de edad entre los meseros, y la otra desglosando el porcentaje adecuado de propina por restaurantes. A continuación se muestra la primera tabla:

**Tabla 5.6 – Porcentaje justo de propina por rangos de edad**

% DE PROPINA	EDAD			%
	18 – 25 Años	26 – 40 Años	Más de 41 Años	
a) 10% al 15%	61.1%	41.9%	14.3%	45.6%
b) 16% al 25%	36.1%	51.7%	78.6%	49.4%
c) 26% al 35%	2.8%	3.2%	0.0%	2.5%
d) 36 al 45%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
e) Mayor al 46%	0.0%	3.2%	7.1%	2.5%
<b>Total x Edad</b>	100%	100%	100%	100%

La mayor parte de los meseros entre 18 y 25 años (61.1%) considera que es justo recibir entre un 10% y 15% de propina; por otra parte la mayoría de los meseros entre 26 y 40 años (51.7%) y Mayores de 41 años (78.6%) consideran que el porcentaje ideal de propina debe ser entre 16% y 25%.

Sólo el 2.8% de los meseros entre 18 y 25 años, y el 3.2% de los meseros entre 26 y 40 años cree que un porcentaje adecuado de propina debe ser entre el 26% y el 35% de lo que el cliente paga. Por otra parte el 3.2% de los meseros entre 26 y 40 años, y el 7.1% de los meseros mayores a 41 años, consideran que el porcentaje de propina justo debe ser mayor al 46% del total de la cuenta. Con esto se puede inferir que entre más edad tengan los

meseros, mayor es la propina que les gustaría recibir por el servicio que brindan.

A continuación, con ayuda de la segunda tabla se mostrarán los resultados del porcentaje de propina justa con respecto a los restaurantes en los que laboran los meseros que fueron parte de la muestra, los resultados serán presentados en desglose y por restaurante:

**Tabla 5.7 – Porcentaje justo de propina por restaurantes**

RESTAURANTES	Porcentaje de Propina Justo				
	10-15%	16-25%	26-35%	36-45%	+ 46%
Mi Ciudad	43.8%	50.0%	6.2%	0%	0%
Boca del Río	41.7%	58.3%	0%	0%	0%
Chimichurri	40.0%	60.0%	0%	0%	0%
Grigliatto	40.0%	40.0%	10.0%	0%	10.0%
Pampas	42.9%	57.1%	0%	0%	0%
La Estancia Arg.	0%	100.0%	0%	0%	0%
Allegue Juárez	66.7%	33.3%	0%	0%	0%
Spetto	75.0%	25.0%	0%	0%	0%
Che Garufa	75.0%	25.0%	0%	0%	0%
Tanuki	66.7%	33.3%	0%	0%	0%
Floridita	66.7%	0%	0%	0%	33.3%
TOTAL % x Categ	45.6%	49.4%	2.5%	0%	2.5%

En cuanto a los meseros que laboran en Mi Ciudad, consideran que un porcentaje justo de propina deberá ser entre el 10 y el 35%; el 50% de los empleados de este restaurante cree que el porcentaje justo de propina debe ser entre el 16% y 25%, mientras que el 43.8% considera que lo justo sería recibir entre el 10% y el 15% de la cuenta y sólo el 6.2 % cree que sería adecuado recibir entre el 26% y 35% de propina.

Para los meseros que laboran en Boca del Río el porcentaje justo de propina debe encontrarse entre el 10% y el 25%; el 58.3% considera que sería

justo recibir entre el 16% y el 25% de propina, mientras que el 41.7% cree que es suficiente recibir entre el 10% y el 15% de la cuenta como incentivo.

Los meseros que trabajan en Chimichurri y que a su vez fueron parte de la muestra, piensan que el porcentaje adecuado de propina debe ser entre el 10% y el 25%. La mayoría (60%) piensa que deben recibir entre el 16% y 25% del monto total de la cuenta como incentivo, mientras que el resto (40%) considera que es justo que reciban entre el 10% y el 15%.

En cuanto al caso específico de Grigliatto, un 10% de los meseros cree que el porcentaje de propina debe ser entre el 26% y 35% de la cuenta; otro 10% considera que debe ser mayor al 46% de lo que el cliente paga. Un 40% de los entrevistados creen que la propina justa sería entre el 10% y 15%, y el otro 40% considera que deben recibir un incentivo entre el 16% y 25% del monto de la cuenta.

En el restaurante Pampas, los meseros coinciden con que el monto de propina justo debe oscilar entre el 10% y el 25%. La mayoría (57.1%) piensa que el porcentaje justo de propina debe ser entre el 16% y el 25% de la cuenta y la minoría, representada por el 42.9%, considera que es justo que los clientes dejen entre el 10% y el 15% de la cuenta como incentivo por su trabajo.

En la Estancia Argentina, todos los meseros entrevistados (100%) cree que el porcentaje justo de propina deberá encontrarse entre el 16% y el 15% de la cuenta.

Los meseros de Allegue Juárez y Tanuki, consideran que el porcentaje de propina justo que deben recibir está entre el 10% y el 25% de la cuenta que pague el cliente. En ambos restaurantes, la mayoría de estos meseros (66.7%) cree que es justo recibir entre el 10% y 15%, mientras que los demás (33.3%)

considera que el porcentaje justo de propina debe ser entre el 16% y el 25% del monto total a pagar por los clientes.

En los restaurantes Spetto y Che Garufa los empleados de servicio creen que el porcentaje justo que deben recibir por su desempeño debería encontrarse entre el 10% y el 25%; en ambos establecimientos, el 75% de estos meseros cree que es justo recibir entre el 10% y 15% de la cuenta, mientras que el 25% considera como justo entre el 16% y 25% de propina.

Por otra parte el 66.7% de los meseros entrevistados en Floridita creen que es justo que reciban entre el 10% y 15% de propina; sólo el 22.2% considera que el incentivo debe ser equivalente al 46% de la cuenta o más.

Tomando en cuenta la descripción anterior, se puede resumir que la mayoría de los meseros entrevistados que laboran en Spetto (75.0%), Che Garufa (75.0%), Allegue Juárez (66.7%), Tanuki (66.7%) y Floridita (66.7%), coinciden en que un porcentaje de propina justa sería entre el 10% y el 15% de la cuenta. Por otro lado todos los empleados entrevistados de La Estancia Argentina están de acuerdo en que el porcentaje de propina debe ser entre el 16% y 25% de la cuenta. En esta misma categoría le siguen Chimichurri con un 60.0%, Boca del Río con un 58.3% y Pampas con un 57.1%. Ningún restaurante presentó registro para la categoría del 36% al 45% de propina.

En relación a lo observado se puede decir que en La Estancia Argentina, Chimichurri, Boca del Río, Pampas y Grigliatto, las expectativas de propina que tienen la mayoría de los meseros son arriba del 16% de la cuenta; lo que hace deducir que el servicio puede ser muy bueno o por el tipo de clientes que asisten los meseros esperan que sean más generosos a la hora de brindar los incentivos.