

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo tiene como finalidad presentar los datos obtenidos de los cuestionarios, así como también los arrojados por los métodos estadísticos utilizados en el presente estudio. De esta forma, se procederá a su debida interpretación para posteriormente evaluar su grado de significancia.

4.1. Resultados de los métodos estadísticos.

En la tabla 4 se presentan los datos obtenidos en función de las variables: nombre del restaurante, número de empleados por restaurante, sexo del empleado, antigüedad del restaurante, cheque promedio, aforo, segmento, tipo de administración y ubicación de cada uno de los restaurantes.

De acuerdo con el sexo de los empleados se puede observar que la mayoría son hombres, de 96 empleados; que es el tamaño de la muestra de estudio, 86 son hombres y únicamente 10 mujeres.

La antigüedad de los restaurantes seleccionados va desde los cuatro meses hasta los 11 años, en su mayoría son restaurantes de comida internacional, y en segundo lugar se encuentra la comida mexicana. El cheque promedio que predomina dentro de estos restaurantes es de \$150.00, y el aforo oscila entre los 55 hasta los 215 comensales.

De la misma forma se puede observar que en su mayoría son restaurantes enfocados al segmento de negocios y familiar, el tipo de administración independiente es la más común y se encuentran ubicados mayormente en la Avenida Juárez.

Tabla 4: Resultados de la estadística de acuerdo a las variables: número de empleados, sexo, antigüedad del empleado, tipo de comida, cheque promedio, aforo, segmento, tipo de administración y ubicación.

Nombre del Restaurante	Número de empleados	Número de Sexo empleado	Antigüedad del restaurante (meses)	Tipo de comida restaurante	Cheque promedio del restaurante (\$)	Aforo restaurante	Segmento restaurante	Tipo de administración	Ubicación
La Bola Roja	2	M=2	12	Mexicana	180.00	110	Negocios y familiar	Independiente	La Juárez
La Cantina de los Remedios	9	M=9	60	Mexicana	150.00	215	Negocios y familiar	Fraquicia	La Juárez
La Fonda de Santa Clara	12	M=12	36	Mexicana	150.00	200	Negocios y familiar	Independiente	Zona Angelópolis
La Fondue	2	M=2	12	Suiza	150.00	55	Negocios y familiar	Independiente	La Paz
La Garita	4	M=4	48	Mexicana	150.00	80	Negocios y familiar	Independiente	La Juárez
La Mansión	9	M=9	48	Internacional	200.00	100	Negocios y familiar	Cadena	Zona Angelópolis
La Noria	8	M=8	132	Internacional	150.00	130	Negocios y familiar	Independiente	La Noria
La Piccola Italia	7	M=7	12	Italiana	180.00	100	Negocios y familiar	Independiente	La Paz
La Ruta de los Vinos	5	M=2, F=3	24	Francesa	150.00	70	Negocios	Independiente	La Paz
La Tecla	2	M=2	60	Mexicana	150.00	90	Negocios y familiar	Independiente	La Juárez
Los Amorosos	5	M=1, F=4	48	Internacional	150.00	100	Negocios y familiar	Independiente	La Juárez
Mosquito Bamboo	7	M=7	4	Fusión	130.00	120	Negocios	Independiente	Zona Angelópolis
No que no	5	M=4, F=1	36	Internacional	100.00	200	Negocios y familiar	Independiente	La Juárez
T.G.I. Friday's	15	M=13, F=2	4	Internacional	150.00	150	Negocios y familiar	Fraquicia	Zona Angelópolis
Tentempié	4	M=4	60	Internacional	150.00	80	Negocios y familiar	Independiente	La Paz
Total	96	M=86, F=10							

En la tabla 5 se puede observar que el mayor grupo de empleados cuentan con preparatoria. Sólo uno de los meseros encuestados tenía nivel primaria, lo que generó resultados interesantes que se analizarán más adelante.

4.1.1. Escolaridad del empleado.

Tabla 5: Resultados de la estadística por escolaridad del empleado.

Escolaridad del empleado	Número de empleados
Licenciatura	17
Preparatoria	36
Primaria	1
Secundaria	27
Técnico	15
Muestra (N=)	96

4.1.2. Antigüedad en el puesto.

En la tabla 6 se muestra la antigüedad del empleado en el puesto y cuantos son los empleados que cuentan con dicha antigüedad.

Tabla 6: Resultados de la estadística por la antigüedad en el puesto.

Antigüedad en el puesto (meses)	Número de empleados	Antigüedad en el puesto (meses)	Número de empleados
0.25	2	17.00	1
0.50	6	18.00	5
1.00	8	24.00	2

1.50	1	27.00	1
2.00	6	29.00	2
2.50	1	30.00	1
3.00	9	34.00	1
4.00	9	36.00	1
5.00	2	38.00	1
6.00	3	39.00	1
7.00	6	41.00	1
8.00	2	48.00	1
9.00	3	51.00	1
10.00	4	60.00	2
12.00	5	72.00	1
13.00	1	84.00	1
14.00	1	120.00	1
15.00	1	204.00	1
16.00	1	Muestra (N=)	96

4.2. Análisis Global.

Se recomienda al lector que consulte el apéndice D, donde se encuentran los resultados arrojados por el análisis estadístico realizado. La discusión que continúa está basada en dichos resultados.

Se puede observar que en la variable estatus social los empleados de los restaurantes obtuvieron el mayor número de unidades de satisfacción (67.16). En segundo lugar está la variable crecimiento, aquí obtuvieron una media de 62.25 unidades de satisfacción.

Esto quiere decir que los empleados se encuentran mayormente satisfechos con el hecho de ser *alguien* en la comunidad en la que se desarrollan y están satisfechos con las oportunidades que sus empresas les dan para crecer.

Por el contrario, se observa que tanto en la variable seguridad, como en compensación; los empleados obtuvieron los valores más bajos de unidades de satisfacción, 36.66 y 38.98 respectivamente.

De acuerdo con lo anterior, se puede comprobar que los empleados que trabajan en los restaurantes seleccionados no sienten que cuentan con un empleo estable. Del mismo modo, están insatisfechos con la relación entre el trabajo que desempeñan y el sueldo que perciben.

4.3. Análisis por sexo del empleado.

Se puede observar que tanto hombres como mujeres en la variable estatus social, obtuvieron las más altas unidades de satisfacción. Las empleadas obtuvieron 72.80 y los empleados 66.50. En segundo lugar se encuentra la variable uso de habilidades, en la cual las mujeres obtuvieron 66.70 unidades de satisfacción y los hombres 61.47.

Referente a lo anterior, se puede decir que tanto hombres como mujeres se encuentran satisfechos con el hecho de contar con un lugar estable en la comunidad en la que se desarrollan. Basado en el mismo análisis, tanto los hombres como las mujeres, están satisfechos con la oportunidad que les dan las empresas a las que pertenecen de hacer algo que pongan en uso sus habilidades.

Dentro de la variable valores morales se observa una diferencia significativa de las unidades de satisfacción obtenidas entre las mujeres y los hombres. Las mujeres obtuvieron 59.00 unidades de satisfacción y los hombres 37.94, lo que pone en evidencia que las mujeres se encuentran más satisfechas con el hecho de tener la posibilidad de desarrollar su trabajo, sin que éste lesione o entre en conflicto con sus valores.

También se observa una importante diferencia entre las unidades de satisfacción obtenidas entre las mujeres y los hombres en la variable responsabilidad. Las primeras

obtuvieron 63.00 unidades de satisfacción, y los segundos 48.93. De acuerdo con esto, se puede decir que las empleadas de los restaurantes seleccionados, se encuentran más satisfechas con el hecho de poder responder por su conducta.

4.4. Análisis por restaurante.

En la variable uso de habilidades, los empleados del restaurante La Ruta de los Vinos son los que obtuvieron el mayor número de unidades de satisfacción (85.60); en comparación con los demás restaurantes seleccionados. En el extremo opuesto y con una media 20.00 unidades de satisfacción en la misma variable, se ubicaron los empleados del restaurante La Bola Roja.

De lo anterior se deduce que los empleados del restaurante La Ruta de los Vinos se encuentran muy satisfechos con la oportunidad que brinda esta empresa, en relación a la capacidad e inteligencia para hacer las cosas.

Los empleados del restaurante La Bola Roja se encuentran muy insatisfechos con la carencia de este tipo de oportunidades.

En la variable de logro, la media más alta la obtuvo el restaurante Mosquito Bamboo, arrojando un resultado de 77.71 unidades de satisfacción. Contrariamente el restaurante La Bola Roja, en la misma variable obtuvo una media de 7.50, colocándolo con el nivel más bajo de los restaurantes seleccionados.

En base a estos resultados, se puede decir que los empleados del restaurante Mosquito Bamboo se encuentran satisfechos con el hecho de conseguir lo que intentan. Por segunda vez, los empleados del restaurante La Bola Roja están muy insatisfechos con el sentimiento de logro que derivan del trabajo en la empresa.

En la variable actividad, la media más alta la obtuvo el restaurante La Fondue con un resultado de 79.50 unidades de satisfacción. El valor más bajo lo obtuvo el restaurante La Bola Roja con 21.00 unidades de satisfacción.

Los empleados del restaurante La Fondue se sienten satisfechos con el hecho de estar ocupados la mayor parte del tiempo. Por el contrario, el restaurante La Bola Roja no brinda a sus empleados dicha oportunidad, dando como resultado un sentimiento de insatisfacción para con la empresa, referente a la variable actividad.

Con una media de 94.40, el restaurante No que no se coloca en el nivel más alto de la variable de crecimiento. De los restaurantes seleccionados, Los Amorosos obtuvo la media más baja dentro de esta variable, arrojando un resultado de 21.00 unidades de satisfacción.

Son entonces los empleados del restaurante No que no, los que tienen el mayor nivel de satisfacción de acuerdo con las posibilidades que les brinda la empresa para crecer dentro de ella. Por el contrario, los empleados del restaurante Los Amorosos no cuentan con la oportunidad de ascender de puesto.

Relacionado con la variable autoridad, la media más alta con un total de 89.75 unidades de satisfacción pertenece al restaurante La Garita. La media más baja con un total de 27.00 unidades de satisfacción la obtuvo el restaurante Los Amorosos.

De lo anterior se puede decir que los empleados del restaurante La Garita presentan mayor compromiso entre ellos, ya que la mayoría cuenta con la posibilidad de decir a sus compañeros que hacer, dando como resultado un marcado espíritu de cooperación entre ellos. Por otro lado, los empleados del restaurante Los Amorosos no cuentan con dicho compromiso.

De acuerdo con la variable de políticas y prácticas de la empresa, con 87.00 unidades de satisfacción, el restaurante La Fondue se coloca en primer lugar. El resultado

más bajo con tan sólo 10.00 unidades de satisfacción, lo obtuvo el restaurante La Bola Roja.

La forma en que se administra el restaurante La Fondue y la manera en que esta información es transferida a los empleados, da como resultado buenos niveles de satisfacción por parte del capital humano que labora en éste. Por el contrario, los empleados del restaurante La Bola Roja están muy insatisfechos con la manera en que se aplican las prácticas y políticas de la compañía.

Referente a la variable compensación, la media más alta la obtuvo el restaurante La Garita, logrando un resultado de 63.80 unidades de satisfacción. El restaurante La Bola Roja presenta 20.00 unidades de satisfacción, colocándose en último lugar.

La variable compensación se refiere a la relación existente entre el sueldo percibido y la carga de trabajo que los empleados realizan; en este aspecto los empleados del restaurante La Garita son los que se encuentran más satisfechos. En oposición a esto, los empleados que laboran en el restaurante La Bola Roja, están muy insatisfechos con dicha relación.

Otra de las variables analizadas fue la de compañeros de trabajo, en la cual la media más alta fue para el restaurante La Fondue, logrando sus empleados 84.50 unidades de satisfacción. La media más baja la obtuvo el restaurante La Bola Roja, con un total de 7.50 unidades de satisfacción.

Lo que mide la variable de compañeros de trabajo es la manera en que se relacionan entre sí, de tal forma que los empleados del restaurante La Fondue se encuentran satisfechos con las relaciones entre compañeros, mientras que los empleados del restaurante La Bola Roja están muy insatisfechos con las relaciones laborales que mantienen con sus compañeros de trabajo.

El restaurante La Ruta de los Vinos se coloca en primer lugar en la variable creatividad, con una media de 75.80 unidades de satisfacción. Analizando la misma variable, el restaurante La Bola Roja obtuvo la media más baja, presentando 25.00 unidades de satisfacción.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede decir que los empleados del restaurante La Ruta de los Vinos se encuentran satisfechos con la oportunidad que dicha empresa les brinda para utilizar sus propias formas de hacer el trabajo. Por el contrario, los empleados del restaurante La Bola Roja presentan un sentimiento de insatisfacción por el hecho de no contar con dicha oportunidad.

La media más alta analizando la variable independencia, la obtuvo el restaurante La Tecla con un total de 85.00 unidades de satisfacción. Del mismo análisis se puede observar que la media más baja, con un total de 17.50 unidades de satisfacción, la posee el restaurante La Bola Roja.

Los empleados que laboran en el restaurante La Tecla se encuentran satisfechos por el hecho de sentir que pueden trabajar solos, que no es necesario que sus superiores estén detrás de ellos. El restaurante La Bola Roja presenta el caso contrario; es decir, sus empleados se sienten muy insatisfechos por el hecho de no poder trabajar de una manera independiente dentro de la empresa.

De acuerdo con la variable valores morales, el restaurante La Ruta de los Vinos presenta una media de 66.00 unidades de satisfacción. El caso contrario es el del restaurante La Bola Roja, ya que obtuvo la media más baja de un total de 5.00 unidades de satisfacción.

Analizando lo anterior, se puede decir que los empleados del restaurante La Ruta de los Vinos se encuentran mayormente satisfechos con el hecho de tener la posibilidad de hacer cosas sin que éstas vayan en contra de sus principios. El caso contrario es por parte de los empleados del restaurante La Bola Roja, ya que se sienten muy insatisfechos de acuerdo con la variable de valores morales.

El restaurante La Fondue obtuvo la media más alta de acuerdo con la variable reconocimiento, logrando 87.00 unidades de satisfacción. Contrario a esto, el restaurante La Bola Roja se posicionó en último lugar, teniendo una media de 10.00 unidades de satisfacción.

Los empleados que laboran en el restaurante La Fondue están muy satisfechos con el reconocimiento que obtienen al hacer un buen trabajo; es decir, la empresa se preocupa por hacerlos sentir bien cada vez que realizan una actividad de manera sobresaliente. Por el contrario, los empleados del restaurante La Bola Roja, no sienten ese aprecio ya que la empresa no los reconoce cuando realizan un buen trabajo, logrando que sus empleados se encuentren muy insatisfechos de acuerdo con la variable analizada.

La media más alta lograda de acuerdo con la variable responsabilidad, la obtuvo el restaurante La Tecla, con un total de 75.00 unidades de satisfacción. El restaurante La Bola Roja se encuentra en último lugar, teniendo una media de 7.50 unidades de satisfacción.

El restaurante La Tecla brinda a sus empleados la oportunidad de que utilicen su propio juicio, siendo los últimos los responsables de sus decisiones relacionadas con su trabajo, esto da como resultado que se sientan satisfechos de acuerdo con dicha oportunidad. Los empleados del restaurante La Bola Roja se encuentran muy insatisfechos ya que la empresa no les otorga la oportunidad de utilizar su propio juicio.

De acuerdo con la variable seguridad, el restaurante No que no, obtuvo una media de 71.80 unidades de satisfacción por parte de sus empleados. Por el otro lado, el restaurante La Bola Roja presenta la media más baja, con un total de 11.50 unidades de satisfacción.

En general los empleados de los restaurantes seleccionados sienten mucha insatisfacción al percibir niveles bajos de seguridad en cuanto a sus empleos. Los empleados del restaurante No que no, fueron los que tuvieron el mayor nivel de

satisfacción. Por el contrario, el restaurante La Bola Roja presenta los empleados con el nivel más bajo de satisfacción.

La media más alta analizando la variable servicio social, la obtuvo el restaurante La Tecla, logrando 79.50 unidades de satisfacción. El último lugar es para el restaurante La Bola Roja, ya que su media fue de 20.00 unidades de satisfacción.

El restaurante La Tecla brinda a sus empleados la oportunidad de hacer cosas por otros; es decir, sus empleados se encuentran satisfechos por el hecho de poder brindar ayuda a los demás. El restaurante La Bola Roja no brinda a sus empleados dicha oportunidad, por lo tanto éstos presentan un nivel considerable de insatisfacción.

De acuerdo con la variable estatus social, la media más alta es para el restaurante Mosquito Bamboo, contando con 87.43 unidades de satisfacción. Analizando la misma variable; el restaurante La Tecla obtuvo la media más baja, presentando 45.00 unidades de satisfacción.

Analizando las medias, los empleados del restaurante el Mosquito Bamboo se sienten satisfechos porque dicha empresa les genera un lugar estable dentro de la comunidad en que éstos se desarrollan, de acuerdo con su puesto actual. Por el contrario, los empleados del restaurante La Tecla se encuentran insatisfechos, ya que la empresa no les brinda dicha oportunidad.

Dentro de la variable supervisión – relaciones humanas, el restaurante La Fondue obtuvo 85.00 unidades de satisfacción, colocándolo en primer lugar de los restaurantes seleccionados. El último lugar, con 22.50 unidades de satisfacción, lo obtuvo el restaurante La Bola Roja.

El Gerente General y/o el capitán de meseros han realizado un muy buen papel en el manejo de sus empleados, dando como resultado que éstos se encuentren muy satisfechos.

El caso contrario es el Jefe del restaurante La Bola Roja, debido a la manera en que maneja a sus empleados, éstos se encuentran insatisfechos con dichas prácticas.

El restaurante La Fondue nuevamente obtiene el primer lugar en la variable supervisión – técnica, presentando una media de 82.50 unidades de satisfacción. Del mismo modo, el restaurante La Bola Roja se encuentra en último lugar con una media de 15.00 unidades de satisfacción.

La capacidad del supervisor del restaurante La Fondue para tomar decisiones ha sido sobresaliente, ya que sus empleados se encuentran muy satisfechos con dicha actividad. Por el contrario, los empleados del restaurante La Bola Roja están muy insatisfechos con relación a la misma variable.

De acuerdo con la variable variedad, el restaurante La Fondue obtuvo el primer lugar, presentando una media de 82.50 unidades de satisfacción. El restaurante La Bola Roja se ubica en el último lugar, ya que obtuvo una media de 10.00 unidades de satisfacción de acuerdo con la misma variable antes mencionada.

De lo anterior se puede asumir que los empleados del restaurante La Fondue se encuentran satisfechos por el hecho de poder hacer cosas diferentes de vez en cuando; es decir, la empresa se preocupa por que sus empleados conozcan las actividades que se realizan en otras posiciones. En el restaurante La Bola Roja los empleados no cuentan con dicha oportunidad, dando como resultado que estén muy insatisfechos con este tipo de acciones.

Finalmente relacionado con la variable condiciones de trabajo, el restaurante No que no, se ubica en primer lugar por haber obtenido una media de 77.80 unidades de satisfacción. El caso contrario es para el restaurante Los Amorosos, ubicándose en último lugar por haber obtenido una media de 14.20 unidades de satisfacción.

Relacionado con lo anterior, los empleados del restaurante No que no, están satisfechos con el estado en el que se encuentran las instalaciones internas y externas de la empresa. Por el otro lado, los empleados del restaurante Los Amorosos se encuentran muy insatisfechos con la misma variable.

De acuerdo con el análisis por restaurante se puede concluir que el capital humano del restaurante La Bola Roja se encuentra con un alto índice de satisfacción en la mayoría de las variables del cuestionario aplicado. Por el contrario, el capital humano de los restaurantes: La Ruta de los Vinos, La Fondue, No que no, La Garita y La Tecla; están mayormente satisfechos con las variables estudiadas a través del mismo cuestionario; ya que fueron éstos, los que obtuvieron mayores unidades de satisfacción.

4.5. Análisis por escolaridad.

Del análisis por escolaridad se puede observar una tendencia. El empleado más satisfecho en la mayoría de las variables; excepto en las variables de logro, valores morales, responsabilidad y servicio social, es el que cuenta con el menor nivel de escolaridad. En segundo lugar se encuentran los empleados que tienen preparatoria, y posteriormente los empleados que cuentan con una licenciatura.

En la mayoría de las variables se observa que el empleado con escolaridad de nivel primario, obtuvo unidades de satisfacción más altas en comparación con aquellos empleados que cuentan con preparatoria y licenciatura.

Para el caso de la variable logro, las unidades de satisfacción más altas las obtuvieron los empleados con escolaridad preparatoria, arrojando una media de 59.33 unidades de satisfacción. El caso contrario es para el empleado con escolaridad primaria, el cual obtuvo una media de 20.00 unidades de satisfacción.

De acuerdo con la variable responsabilidad, la media más alta la obtuvieron los empleados con escolaridad preparatoria logrando 55.92 unidades de satisfacción. El empleado con escolaridad primaria obtuvo la media más baja, presentando 25.00 unidades de satisfacción.

De acuerdo con el análisis realizado, se puede mencionar que la satisfacción de las variables logro y responsabilidad no están en función del restaurante, sino que están en función de la escolaridad del empleado. Es decir, el empleado que cuenta con un menor grado de escolaridad se encuentra muy insatisfecho con el hecho de no sentir que está alcanzando lo que desea y de no poder ser responsable por las decisiones que toma.

4.6. Análisis por antigüedad del restaurante.

La tendencia observada en este análisis es que los empleados que laboran en restaurantes con una antigüedad de un año (12 meses), obtuvieron bajas unidades de satisfacción en las variables de logro, actividades y responsabilidad. En las variables restantes, las unidades más bajas de satisfacción fueron obtenidas por los empleados que laboran en restaurantes con cinco años (60 meses) de antigüedad.

Por el contrario, se observa que en todas las variables las mayores unidades de satisfacción fueron obtenidas por los empleados que laboran en restaurantes con una antigüedad de dos años (24 meses).

Se puede mencionar de acuerdo al análisis realizado que los empleados que laboran en restaurantes con mayor antigüedad, se encuentran más insatisfechos que aquellos que pertenecen a restaurantes con menos años en operación. Regularmente los restaurantes que llevan más tiempo operando se encuentran más preocupados por cambiar su imagen para que los comensales no se cansen de ésta; con el objetivo de permanecer dentro del mercado, no dedicando a su capital humano la atención que merece.

4.7. Análisis por tipo de comida del restaurante.

Se observa que los restaurantes de comida suiza (La Fondue) y francesa (La Ruta de los Vinos), son los que obtuvieron mayores unidades de satisfacción por parte de sus empleados. El caso contrario es para los empleados de comida mexicana, como son los restaurantes La Tecla, La Garita, La Bola Roja, La Cantina de los Remedios y La Fonda de Santa Clara; los que presentan las unidades más bajas de satisfacción.

Los restaurantes de comida internacional; como son: T.G.I. Friday's, No que no, La Mansión y La Noria; se encuentran en los niveles medios de unidades de satisfacción obtenidas por parte de sus empleados.

4.8. Análisis por el número de empleados del restaurante.

De acuerdo con el análisis realizado, se puede observar que los empleados que laboran en el restaurante No que no; que es el que cuenta con 16 empleados, son los que obtuvieron mayores niveles de satisfacción en la mayoría de las variables. En segundo lugar se encuentra el restaurante La Tecla.

De acuerdo con la misma variable analizada en esta sección, los empleados que trabajan en el restaurante La Bola Roja fueron los que obtuvieron en la mayoría de las variables, las menores unidades de satisfacción.

Una vez realizado el análisis; se pudo observar que, gracias a que no se presentó una tendencia en los resultados obtenidos por los encuestados, la satisfacción que pueda presentar un empleado no se encuentra influenciada por el número de empleados que laboran en un restaurante.

4.9. Análisis por cheque promedio del restaurante.

Se puede observar que los empleados que laboran en restaurantes que cuentan con un cheque promedio de \$130.00 a \$150.00, obtuvieron mayores unidades de satisfacción en la mayoría de las variables. Por el contrario, los empleados que trabajan en restaurantes que cuentan con un cheque promedio mayor; es decir, de \$180.00 a \$200.00, presentan menores unidades de satisfacción en la mayoría de las variables.

Los restaurantes que cuentan con un cheque promedio mayor requieren de personal más capacitado y las exigencias para los empleados por parte de los superiores son mayores. De acuerdo con el análisis realizado, los empleados presentan mayores unidades de satisfacción cuando se encuentran menos presionados por parte de sus superiores.

4.10. Análisis por aforo del restaurante.

Se puede observar que los empleados del restaurante La Bola Roja obtuvieron muy bajas unidades de satisfacción en cuanto al análisis del aforo del restaurante. Los empleados de los restaurantes La Tecla y La Fondue fueron los que obtuvieron las más altas unidades de satisfacción en variables como el uso de habilidades, actividades, crecimiento, autoridad, prácticas y políticas de la compañía, compensación, compañeros de trabajo, creatividad, independencia, reconocimiento, responsabilidad, servicio social, supervisión – relaciones humanas, supervisión – técnica, variedad y condiciones de trabajo.

Debido a que los resultados arrojados no presentan una tendencia estable, se puede mencionar que los empleados de los restaurantes seleccionados presentan sentimientos de apatía y de conformismo, ya que les da lo mismo atender a pocos comensales o a muchos.

4.11. Análisis por segmento del restaurante.

De acuerdo con este análisis, se puede observar que los empleados que laboran en restaurantes enfocados al segmento de negocios; como es el caso de los restaurantes La Ruta de los Vinos y Mosquito Bamboo, obtuvieron más altas unidades de satisfacción a diferencia de los empleados que laboran en restaurantes enfocados al segmento familiar.

Se considera importante mencionar que el segmento de negocios es más exigente que el segmento familiar y al mismo tiempo el primero valora más el trabajo del mesero que se ve recompensado por propinas más generosas. Es por esto que los meseros que laboran en restaurantes enfocados al segmento de negocios presentan en general mayores unidades de satisfacción.

4.12. Análisis por tipo de administración del restaurante.

Se puede observar que tanto los empleados de los restaurantes que cuentan con una administración independiente (Los Amorosos, El tentempié, La Fonda de Santa Clara, No que no, La Tecla, La Fondue, La Garita, La Piccola Italia, La Bola Roja, La Ruta de los Vinos y La Noria) como el de cadena (La Mansión), obtuvieron mayores unidades de satisfacción que los empleados que trabajan en restaurantes de franquicia; como es el caso de T.G.I. Friday's y La Cantina de los Remedios.

Cuando se adquiere una franquicia el deseo principal es poder recuperar la inversión en el menor tiempo posible. Una vez obtenido esto, la mayor parte de la atención se va en cumplir con los lineamientos del franquiciatario y del mismo modo, en obtener el mayor número de ganancias para poder pagar las cuotas por diversos rubros de la franquicia. Esto da como resultado que los dueños de la franquicia se olviden del recurso más importante: el humano.

4.13. Análisis por ubicación del restaurante.

De acuerdo con el análisis realizado por la ubicación del restaurante, se puede observar que los empleados que laboran en los restaurantes ubicados en La Noria y en La Paz, fueron los que obtuvieron de manera general altas unidades de satisfacción.

Por el contrario, los empleados que trabajan en restaurantes ubicados en la Avenida Juárez obtuvieron las más bajas unidades de satisfacción. Los restaurantes ubicados en la zona de Angelópolis, presentan un nivel medio de unidades de satisfacción por parte de sus empleados.

Los bajos niveles de satisfacción presentados por los empleados de los restaurantes ubicados en la Avenida Juárez, están en función de la alta rotación existente en dicha zona. La mayoría de los empleados de dichos restaurantes tienden a permanecer en una empresa por períodos cortos de tiempo, ya que consideran fácil el poder encontrar un empleo dentro de la misma zona, esto debido a la gran oferta de restaurantes existentes en la zona en análisis.

4.14. Análisis por antigüedad del empleado en el puesto.

Se puede observar que los empleados con poca antigüedad (0.25 meses a 18 meses) son los que obtuvieron mayores unidades de satisfacción; por el contrario, los empleados con antigüedad de dos años a cuatro años y medio son los que presentan menores unidades de satisfacción.

Conforme va pasando el tiempo, los empleados van experimentando cierto grado de monotonía en sus empleos, dando como resultado que sean menos productivos ya que no asisten al trabajo con el mismo ánimo que al principio. La consecuencia de lo anterior es que presentan niveles altos de insatisfacción, como se puede demostrar con el análisis anterior.

4.15. Análisis por edad del empleado.

Se puede observar que en la mayoría de las variables, los empleados con edades de 17, 18, 34 y 35 años obtuvieron mayores unidades de satisfacción. Por el contrario, los empleados con edades de 19, 21, 26, 28, 29, 40, 42 obtuvieron bajas unidades de satisfacción. De acuerdo con lo anterior, se puede mencionar que no existe ninguna relación importante entre el nivel de satisfacción y la edad del empleado.

Un empleado que labora en el restaurante La Fonda de Santa Clara Angelópolis, el cual desempeña el puesto de encargado de bar y que tiene laborando tres años en la empresa, obtuvo muy bajas unidades de satisfacción, en una escala del uno al cien obtuvo una y cinco unidades de satisfacción.

4.16. Análisis global por restaurante.

A continuación se desea presentar un análisis global por restaurante, el objetivo de esta sección es dar a conocer la situación actual global en materia de satisfacción de los empleados de cada una de las empresas.

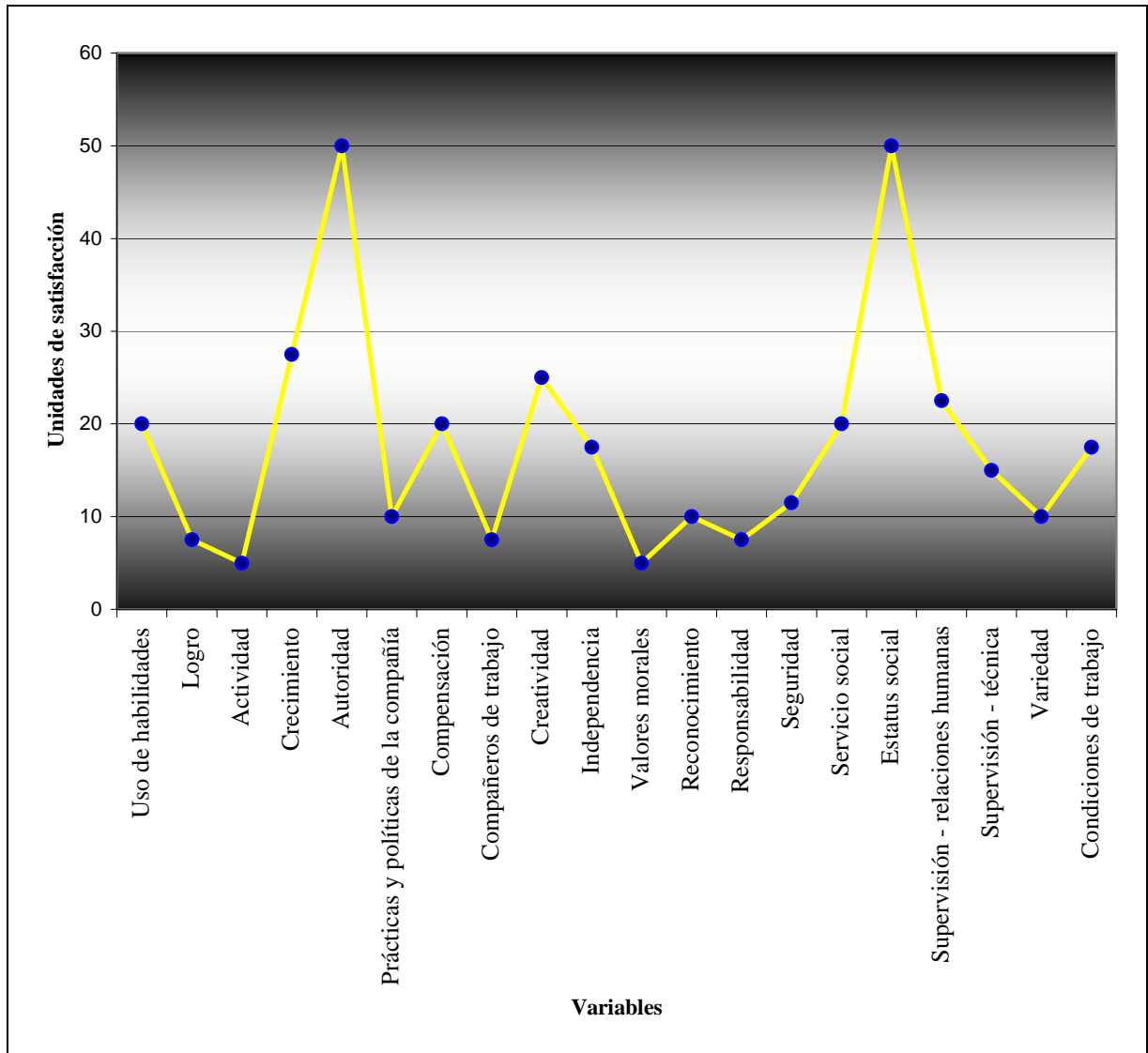
Lo que se pretende es entregar un reporte a cada uno de los restaurantes que aceptaron formar parte de este estudio, para esto se hará uso de gráficas con el objeto de que sea más sencillo y entendible la información contenida en dicho reporte.

En la tabla 7 se encuentran los resultados de las medias en unidades de satisfacción para cada una de las variables de las cuales hace uso el cuestionario, basado en esta información se procede a realizar el análisis y las gráficas antes mencionadas.

Tabla 7: Medias de las variables para cada restaurante

Variables	La Bohemia Roja	La Cantina de los Remedios	La Fomula de Santa Clara	La Fomula	La Garita	La Mansión	La Noria	La Piccola Italia	La Ruta de los Vinos	La Tecla	Los Amosmos	Monquito Bamboo	No que no	T.G.L. Prilly's	Tentempié
Uso de habilidades	20	43.89	45.42	82	84.5	68.89	67.38	57.86	85.6	83	46.2	80.43	58.4	61.27	76
Logro	7.5	31.11	34.75	72.5	53.5	60.56	63.13	60.71	65.8	77.5	44	77.71	72.6	47.6	62.5
Actividad	5	35.56	57	79.5	48.5	51.22	61.25	62.14	70.6	62.5	41.2	77	67.6	55.93	54.8
Crecimiento	27.5	50	60.75	92	80.8	69.44	77.5	55	80	65	21	63.4	94.4	60.93	35
Autoridad	50	48.89	51.33	85	89.75	73.33	60.63	52.14	82	65	27	77.7	76.4	61.27	51
Prácticas y políticas de la compañía	10	37.78	55.83	87	48.8	44.44	61.88	60	65.8	52.5	15.2	52	75.8	43.67	15
Compensación	20	21.33	33.83	40	63.8	47.2	48.13	43.6	46	55	20.2	39.3	58.6	34.67	31.25
Compañeros de trabajo	7.5	27.22	20.5	84.5	56	47.22	58.8	35	64.4	77.5	37.2	59.9	70	41.27	44.8
Creatividad	25	40.56	41.3	77.5	67.3	53.33	53.1	52.71	75.8	60	29.2	66.3	64.8	52.67	36.3
Independencia	17.5	27.78	40.5	75	59.8	39.56	30	67.14	71	85	55.2	59.1	76.8	55.33	72.5
Valores morales	5	10.67	41.25	40	47.5	38.4	20.13	48.6	66	60	29.2	59.7	49.8	44.13	52.5
Reconocimiento	10	34.33	39.67	87	66.3	63.89	70	50.7	84	75	23.2	66.3	79.6	36.27	57.5
Responsabilidad	7.5	27.78	32.17	67.5	51	51.67	53.1	62.86	73.8	75	53.2	61.4	81	43.6	61
Seguridad	11.5	18.9	40.5	47.5	50	35.22	53.8	29.29	48	37.5	20	32.1	71.8	33.27	23.8
Servicio social	20	40.56	48.33	77.5	70	66.11	57.5	65.71	78.6	79.5	47.2	74.86	68.8	51.93	61.3
Estatus social	50	53.8	59.42	82	69.8	64.3	74.75	69.9	83.8	45	52	87.43	77.4	68.2	62.5
Supervisión - relaciones humanas	22.5	34.44	43.75	85	53.8	55.44	53.75	50	60.8	57.5	24	55.6	61.2	40.2	17.5
Supervisión - técnica	15	35	39.08	82.5	45	40	61.88	47.1	70	60	31	52	70.8	54.53	16.25
Variedad	10	28.33	38.42	82.5	47.5	48.33	55.63	48.6	70	77.5	23	64.9	72.8	39.33	33.5
Condiciones de trabajo	17.5	33.89	53	77.5	47.5	59.44	68.75	50	70.8	62.5	14.2	54.9	77.8	47.93	23.7

A continuación; en la gráfica 1, se muestra el estado actual del restaurante La Bola Roja, en materia de las 20 variables analizadas.

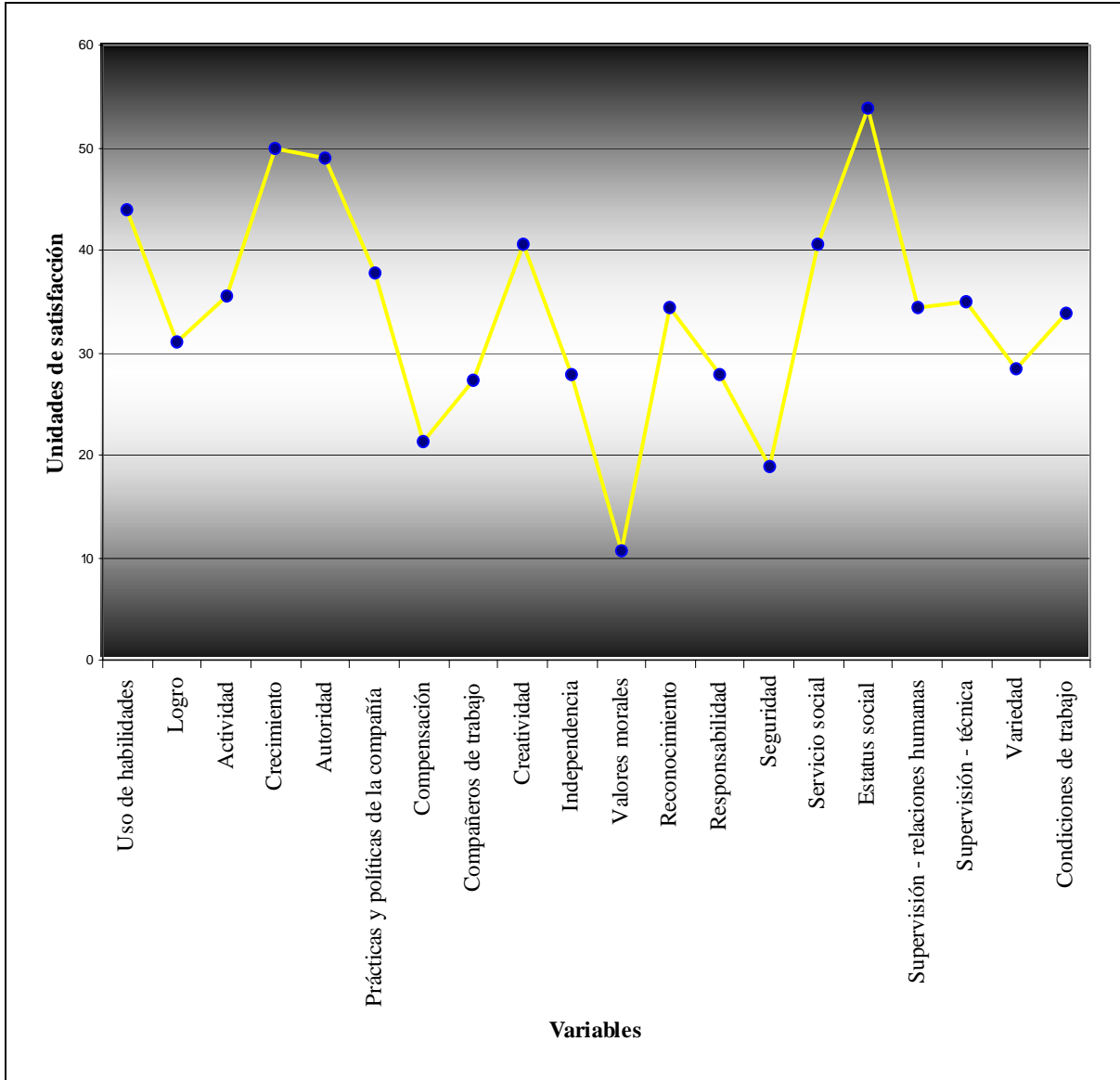


Gráfica 1: Resultados del restaurante La Bola Roja

Como se puede observar en la gráfica 1, los empleados del restaurante La Bola Roja se encuentran muy insatisfechos con la mayoría de las variables. La variable autoridad y estatus social son las únicas que alcanzan 50 unidades de satisfacción.

Es importante mencionar que en 16 de las variables, este restaurante fue el que obtuvo las medias más bajas en unidades de satisfacción, en comparación con los demás.

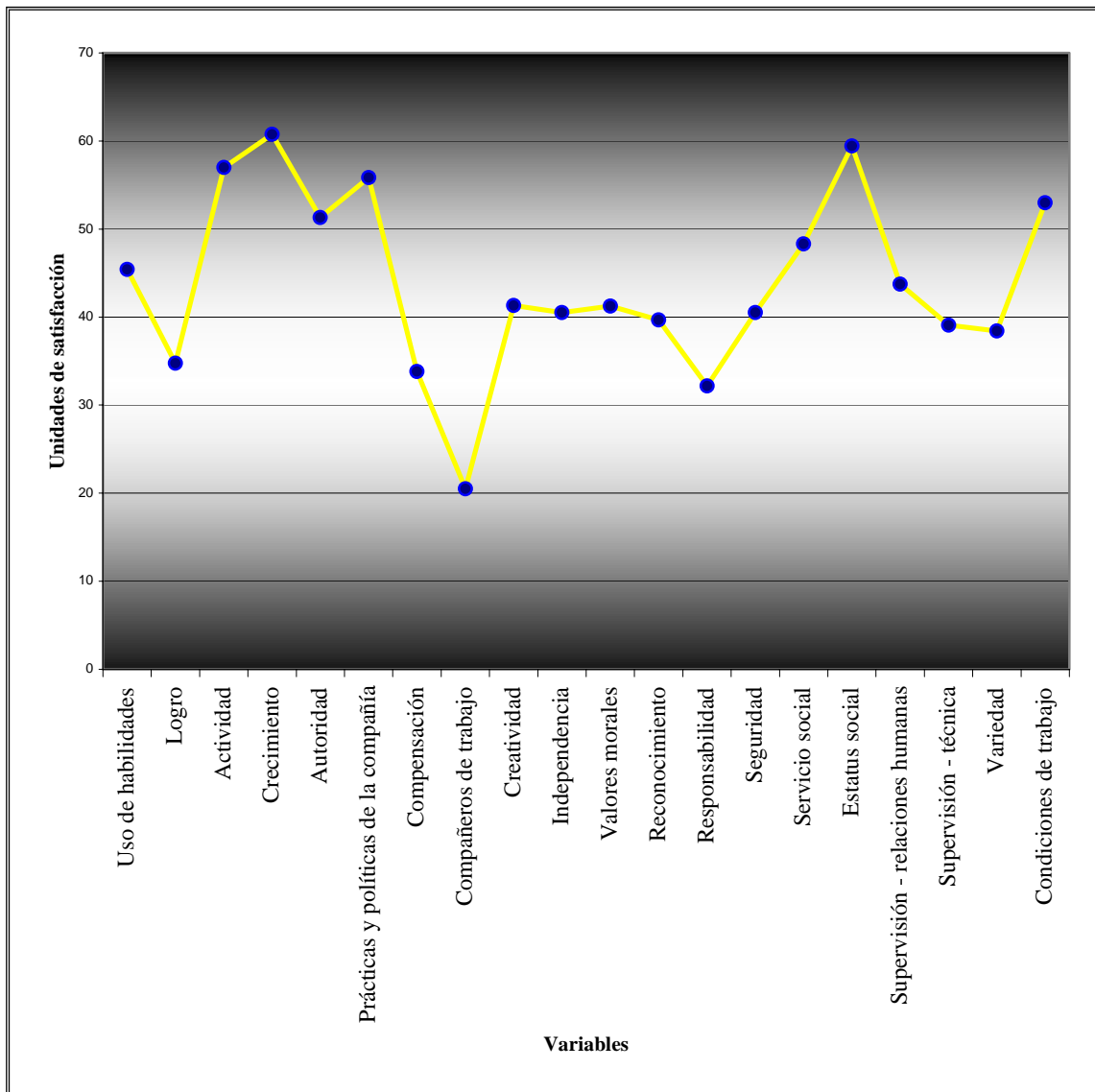
En la gráfica 2 se muestran los resultados obtenidos por el restaurante La Cantina de los Remedios.



Gráfica 2: Resultados del restaurante La Cantina de los Remedios

En la gráfica 2 se puede observar que los empleados del restaurante La Cantina de los Remedios obtuvieron en la variable estatus social 53.80 unidades de satisfacción y en la variable crecimiento se alcanzaron únicamente 50 unidades de satisfacción. En el resto de las variables se presentan bajos niveles de satisfacción.

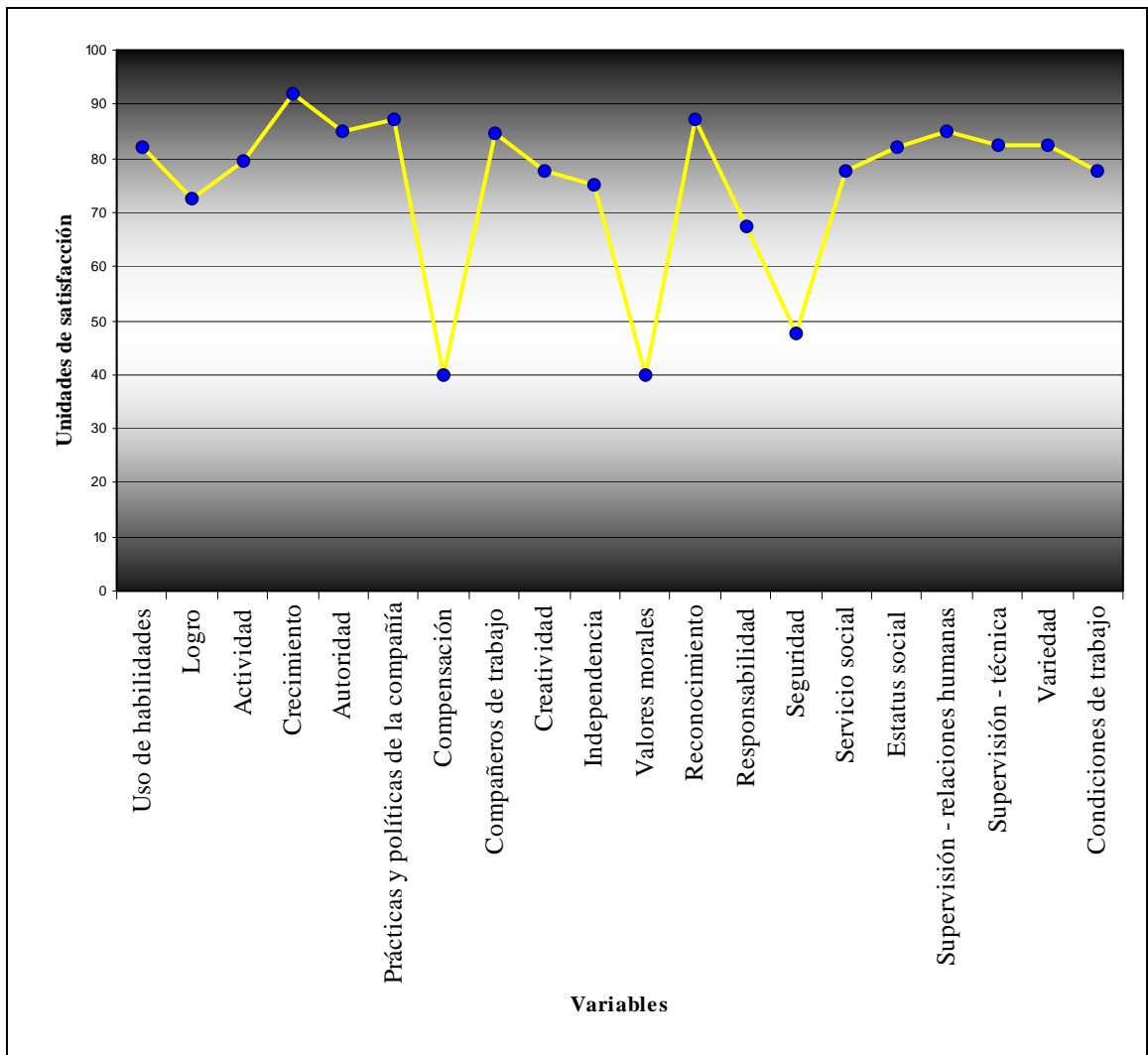
En la gráfica 3 se presentan los resultados obtenidos por el restaurante La Fonda de Santa Clara, Angelópolis.



Gráfica 3: Resultados del restaurante La Fonda de Santa Clara, Angelópolis

La gráfica 3 muestra que el restaurante La Fonda de Santa Clara, Angelópolis obtuvo; por parte de sus empleados, en sólo seis variables niveles de satisfacción por arriba de la media. En el resto de las variables, se obtuvieron bajas unidades de satisfacción.

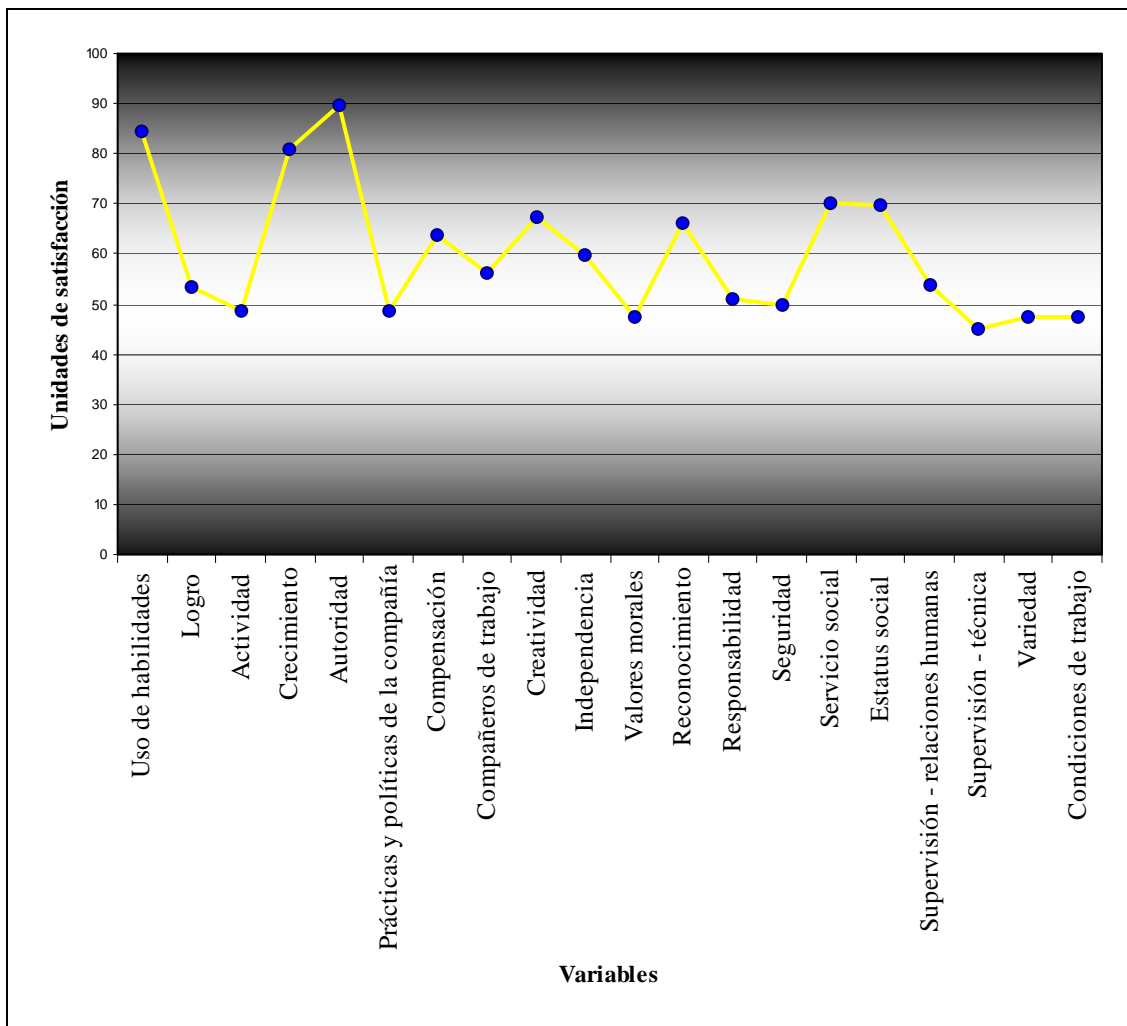
A continuación en la gráfica 4 se muestran los resultados obtenidos por el restaurante La Fondue.



Gráfica 4: Resultados del restaurante La Fondue

Los empleados del restaurante La Fondue obtuvieron; en comparación con los demás restaurantes, los niveles más altos de satisfacción en las variables de actividades, prácticas y políticas de la compañía, compañeros de trabajo, reconocimiento, supervisión – relaciones humanas, supervisión – técnica y variedad. Por el contrario, obtuvieron bajas unidades de satisfacción en las variables de compensación, valores morales y seguridad. En el resto de las variables se obtuvieron niveles de satisfacción por arriba de la media.

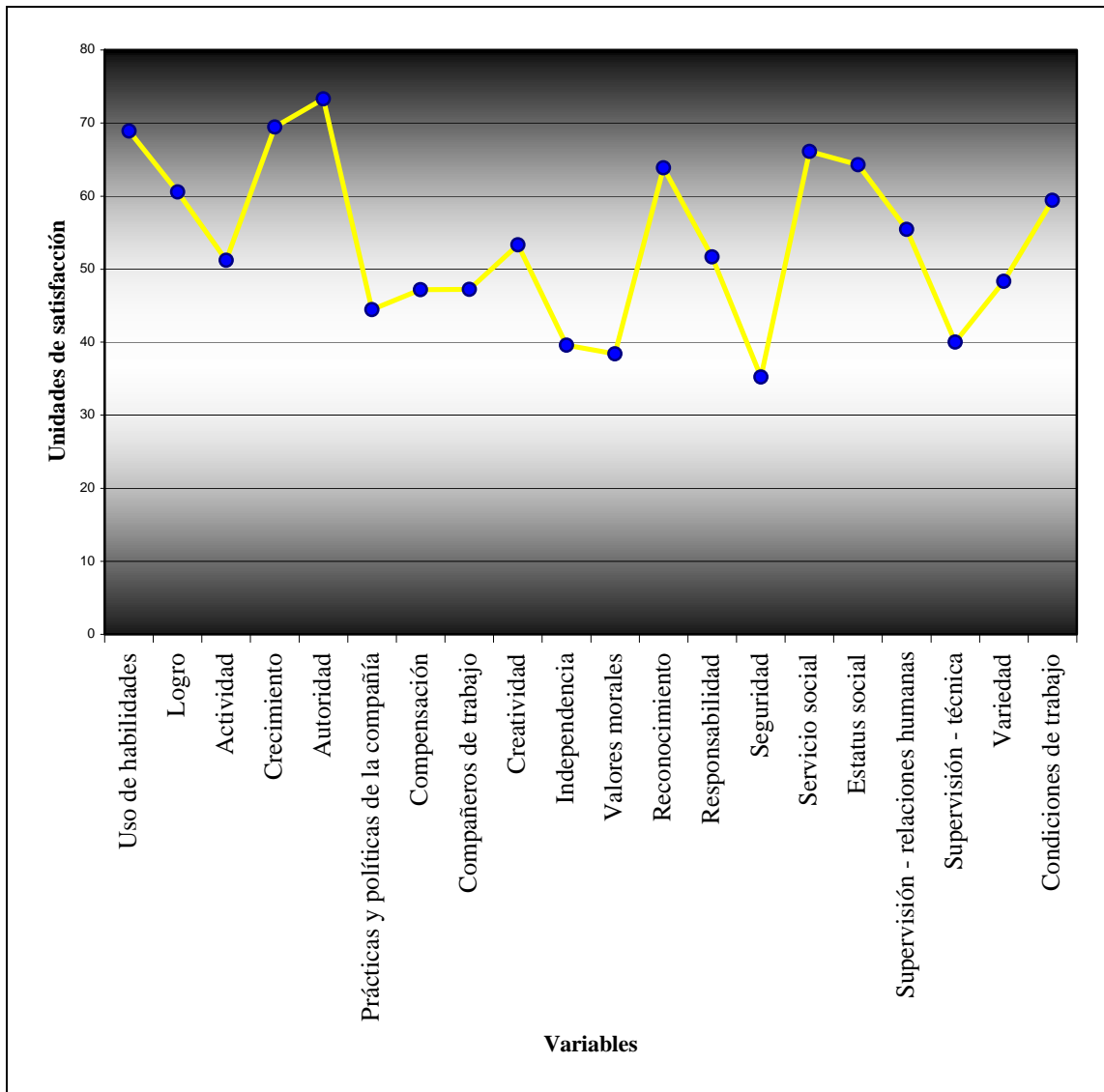
En la gráfica 5 se presentan los resultados obtenidos por parte del restaurante La Garita.



Gráfica 5: Resultados del restaurante La Garita

Los empleados que laboran en el restaurante La Garita, obtuvieron las más altas unidades de satisfacción en las variables de autoridad y compensación. Presentan bajos niveles de satisfacción en las variables de actividades, prácticas y políticas de la compañía, valores morales, supervisión – técnica, variedad y condiciones de trabajo. En el resto de las variables se obtuvieron unidades de satisfacción por arriba de la media.

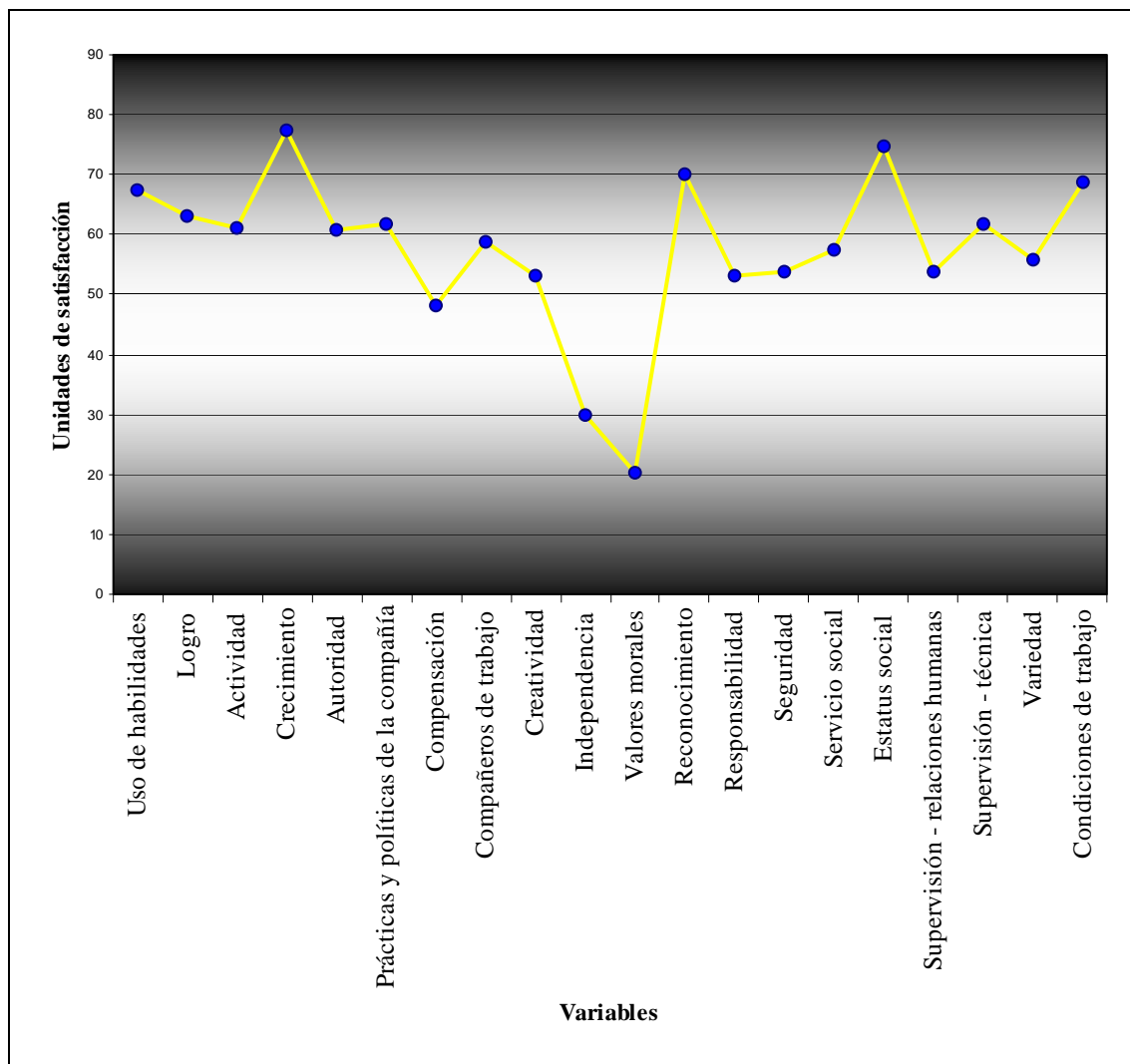
Se presentan en la gráfica 6, los resultados obtenidos por el restaurante La Mansión.



Gráfica 6: Resultados del restaurante La Mansión

Los empleados del restaurante La Mansión obtuvieron en 12 de las variables unidades de satisfacción por arriba de la media; es decir, por arriba de 50 unidades de satisfacción. Por el contrario, en las variables: prácticas y políticas de la compañía, compensación, compañeros de trabajo, independencia, valores morales, seguridad, supervisión – técnica y variedad, fueron obtenidas bajas unidades de satisfacción.

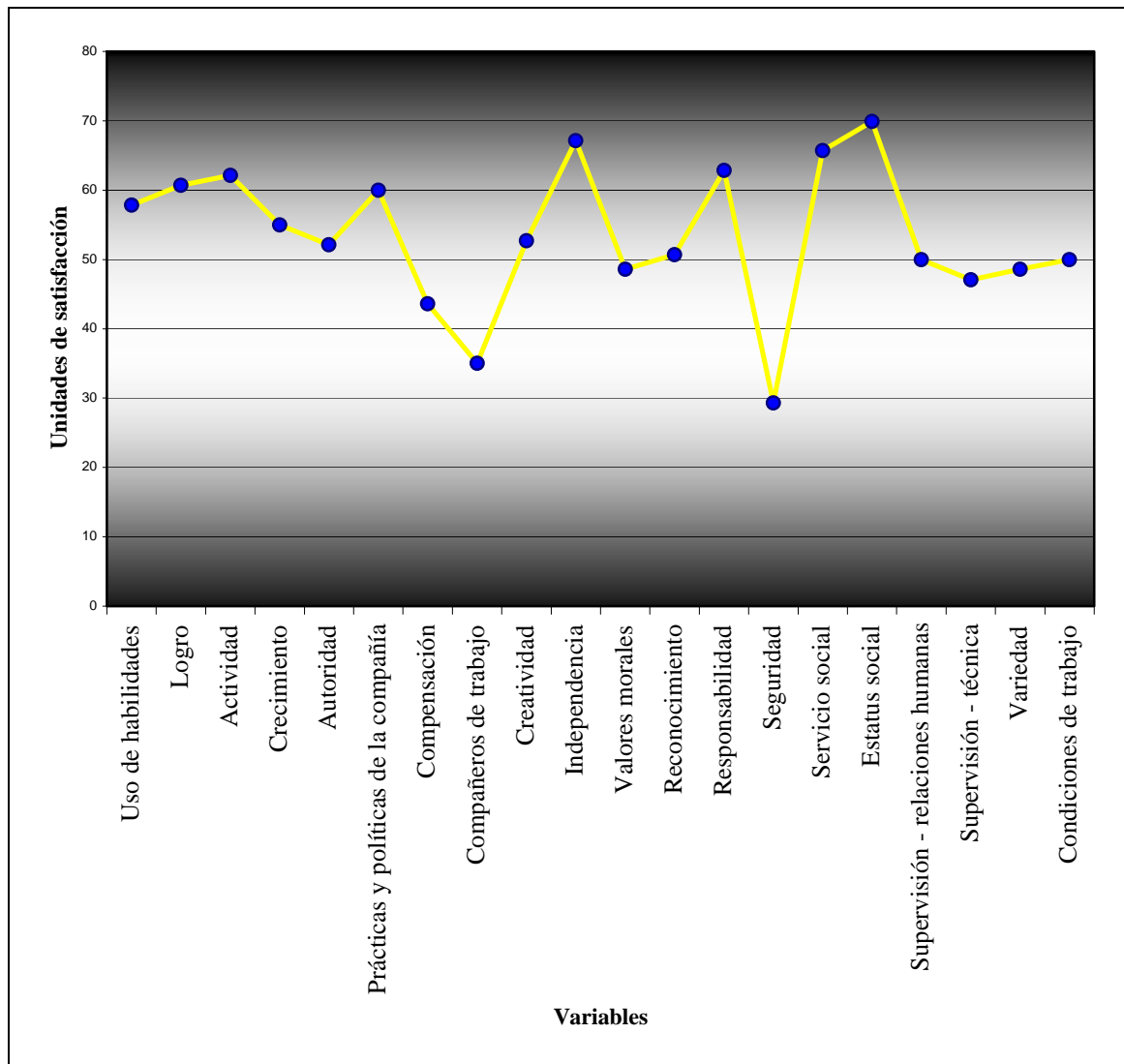
A continuación en la gráfica 7, se presentan los resultados obtenidos por el restaurante La Noria.



Gráfica 7: Resultados del restaurante La Noria

El restaurante La Noria obtuvo por parte de sus empleados buenos niveles de satisfacción en 17 de las variables. Por otro lado se obtuvieron bajas unidades de satisfacción en las variables compensación, independencia y valores morales.

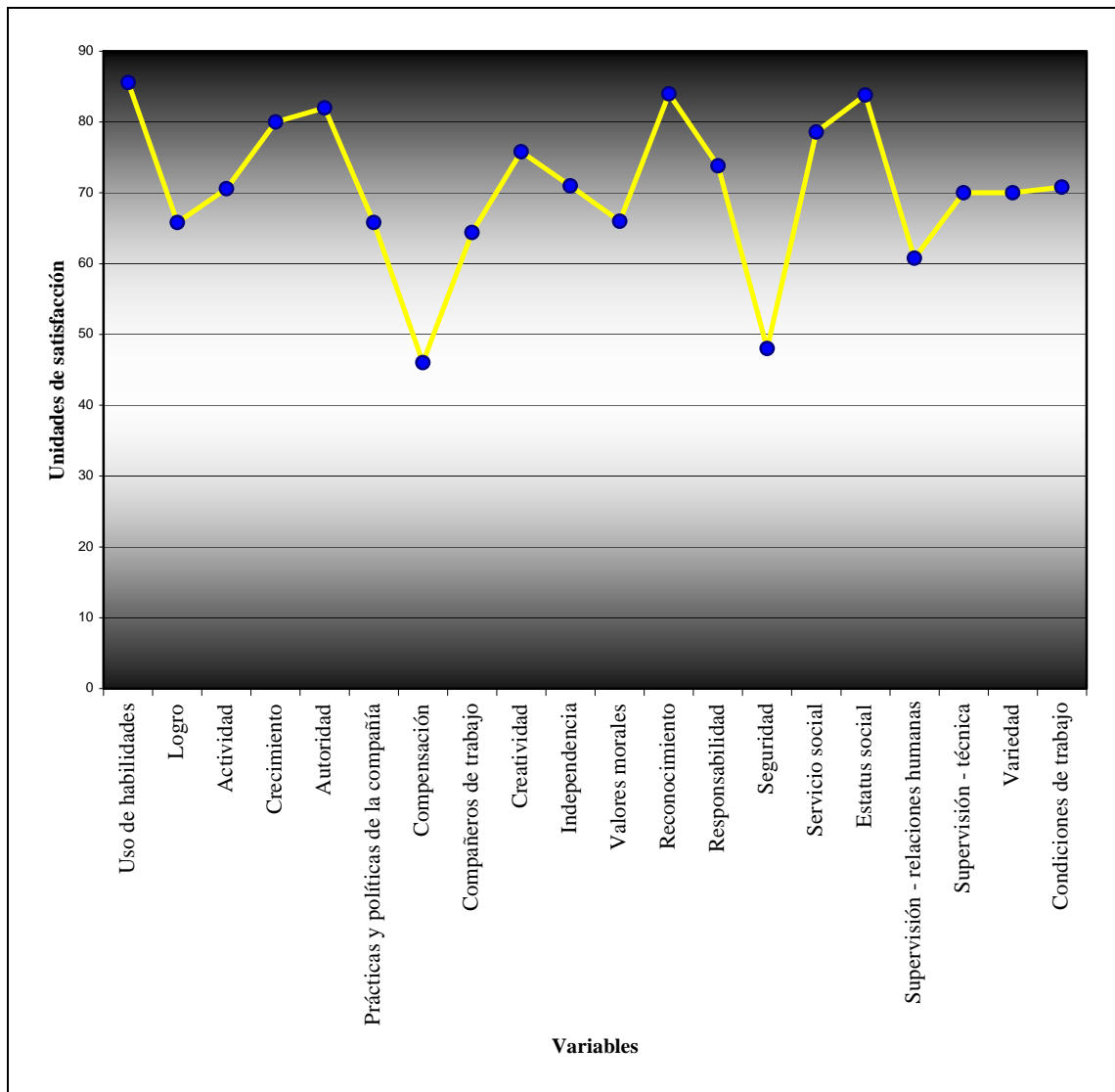
En la gráfica 8 se presentan los resultados obtenidos por el restaurante La Piccola Italia.



Gráfica 8: Resultados del restaurante La Piccola Italia

El restaurante La Piccola Italia obtuvo por parte de sus empleados buenos niveles de satisfacción en 14 de las variables; por el contrario, obtuvieron bajas unidades de satisfacción en las variables compensación, compañeros de trabajo, valores morales, seguridad, supervisión – técnica y variedad.

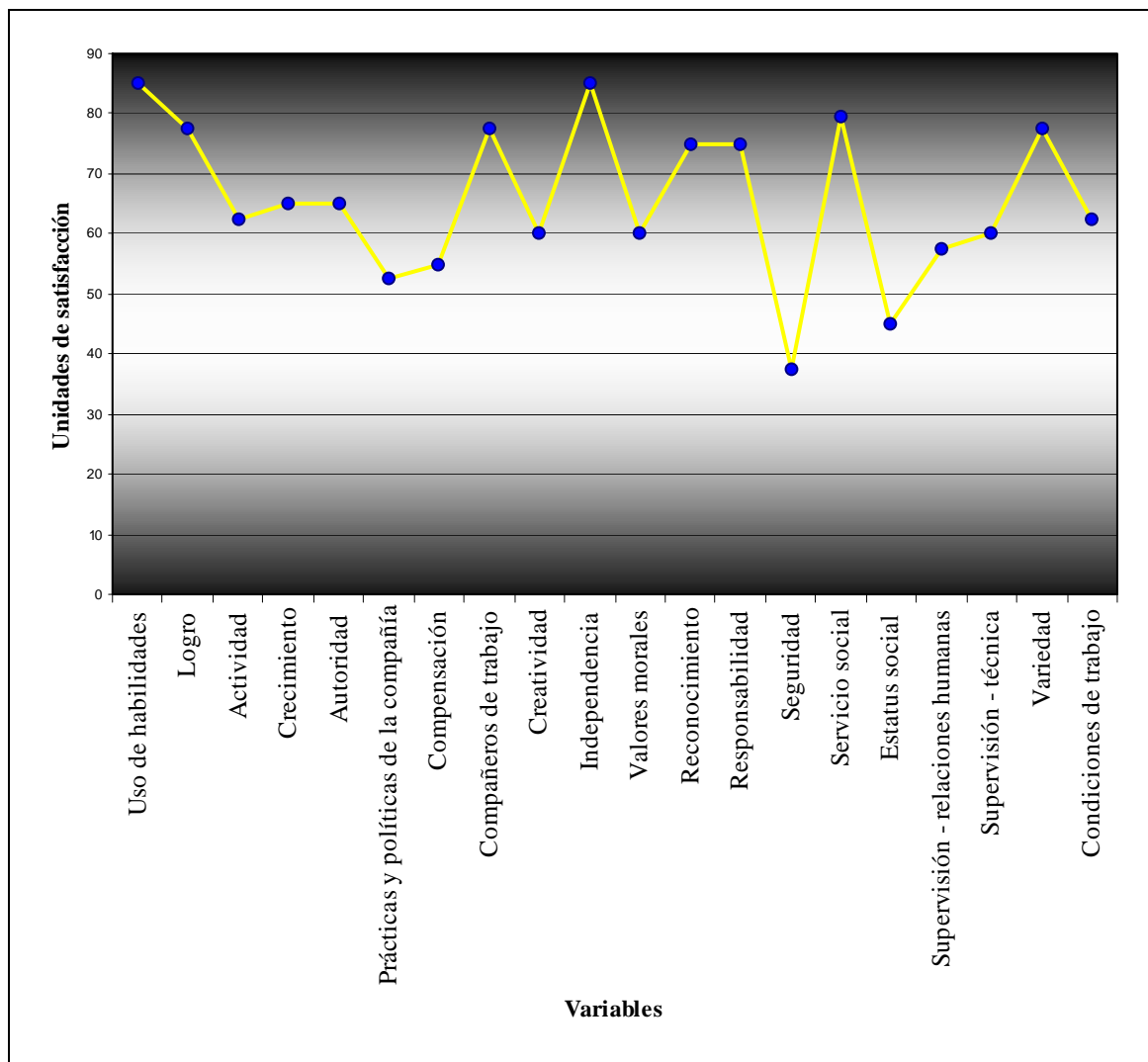
A continuación en la gráfica 9 se presentan los resultados obtenidos por el restaurante La Ruta de los Vinos.



Gráfica 9: Resultados del restaurante La Ruta de los Vinos

Los empleados del restaurante La Ruta de los Vinos obtuvieron; en comparación con los demás restaurantes, las unidades de satisfacción más altas en las variables uso de habilidades, creatividad y valores morales. Sin embargo, obtuvieron bajos niveles de satisfacción en las variables compensación y seguridad. En el resto de las demás variables, se obtuvieron unidades de satisfacción por arriba de la media.

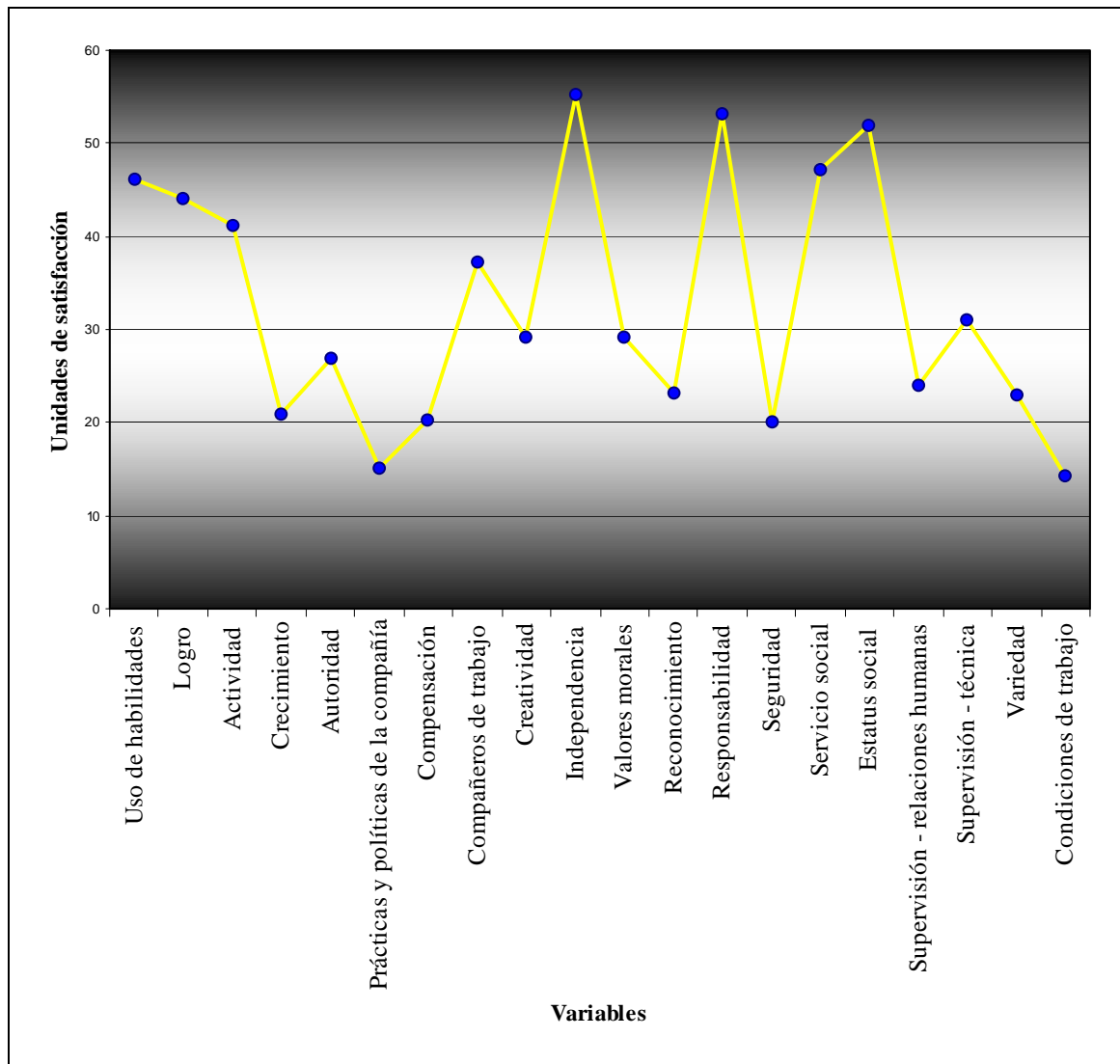
En la gráfica 10 se presentan los resultados obtenidos por parte del restaurante La Tecla.



Gráfica 10: Resultados del restaurante La Tecla

Se obtuvieron por parte de los empleados que laboran en el restaurante La Tecla, las más altas unidades de satisfacción; en comparación con los demás restaurantes, en las variables independencia, responsabilidad y servicio social. Por el contrario, en las variables seguridad y estatus social se obtuvieron bajos niveles. En el resto de las variables se obtuvieron unidades de satisfacción por arriba de la media.

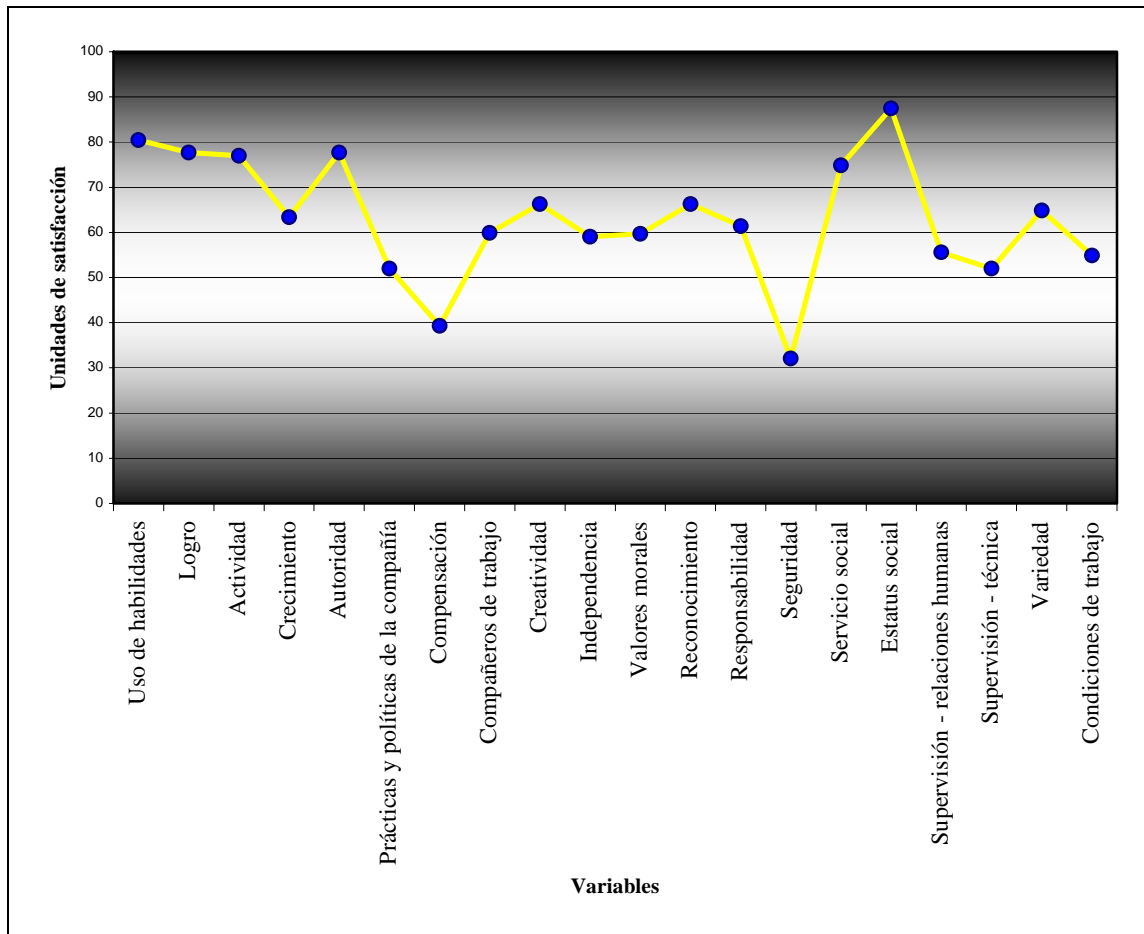
En la gráfica 11 se presentan los resultados obtenidos por el restaurante Los Amorosos.



Gráfica 11: Resultados del restaurante Los Amorosos

Los empleados del restaurante Los Amorosos obtuvieron únicamente unidades de satisfacción por arriba de la media en las variables independencia, responsabilidad y estatus social. En comparación con los demás restaurantes, obtuvieron las más bajas unidades de satisfacción en las variables crecimiento, autoridad y condiciones del trabajo. Del mismo modo obtuvieron bajos niveles de satisfacción en las variables uso de habilidades, logro, actividades, prácticas y políticas de la compañía, compensación, compañeros de trabajo, creatividad, valores morales, reconocimiento, seguridad, servicio social, supervisión – relaciones humanas, supervisión – técnica y variedad.

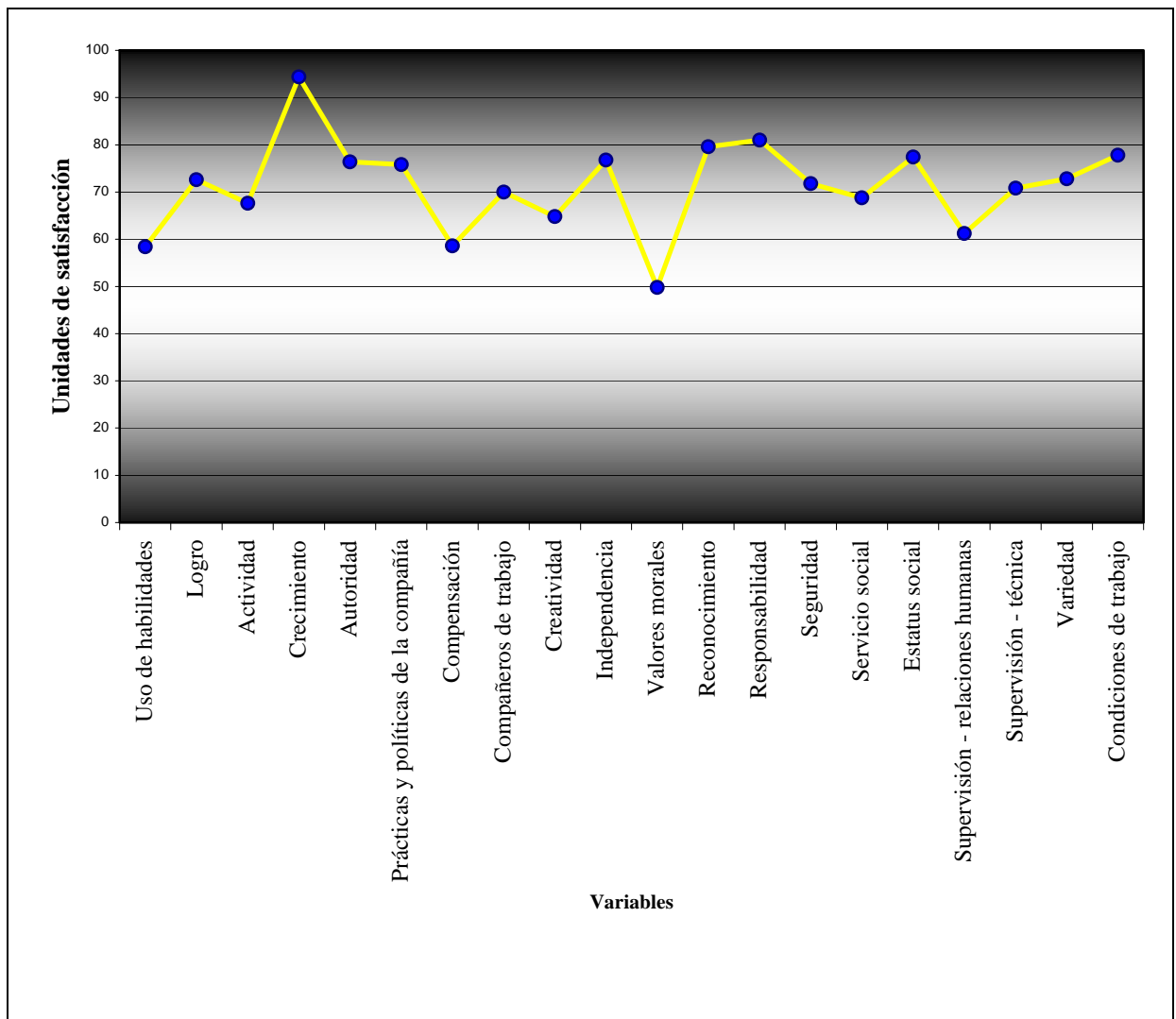
A continuación en la gráfica 12 se presentan los resultados obtenidos por los empleados del restaurante Mosquito Bamboo.



Gráfica 12: Resultados del restaurante Mosquito Bamboo

Los empleados del restaurante Mosquito Bamboo lograron, en comparación con los demás restaurantes, las más altas unidades de satisfacción en las variables logro y estatus social. Las únicas dos variables que aparecen con bajas unidades de satisfacción son las de compensación y seguridad. En el resto de las variables se obtuvieron niveles de satisfacción por arriba de la media, siendo este restaurante uno de los pocos que obtuvieron en la mayoría de las variables, niveles de satisfacción por arriba de la media.

En la gráfica 13 se presentan los resultados obtenidos por el restaurante No que no.

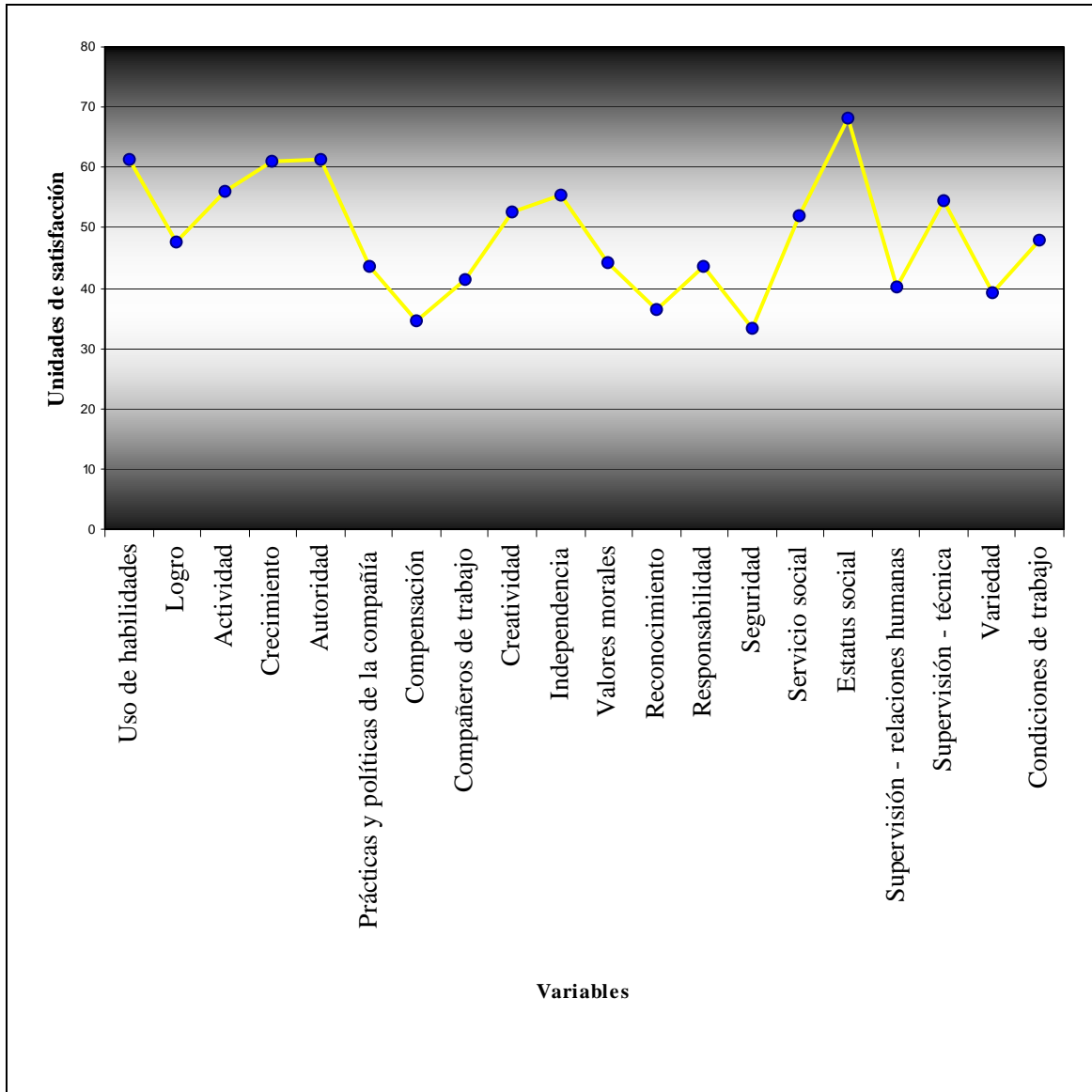


Gráfica 13: Resultados del restaurante No que no

Los empleados del restaurante No que no, obtuvieron en comparación con los demás restaurantes, las más altas unidades de satisfacción en las variables crecimiento, seguridad y condiciones de trabajo. En la única variable que obtuvieron bajos niveles de satisfacción fue en la de valores morales. En las demás variables se obtuvieron niveles de satisfacción por arriba de la media.

Es importante mencionar que los tres restaurantes que obtuvieron niveles de satisfacción por arriba de la media en la variable de seguridad son: La Garita (50.00), La Noria (53.80) y No que no (71.80) de acuerdo con lo anterior, se concluye que los empleados del restaurante No que no se encuentran muy satisfechos con la oportunidad que les brinda esta empresa de contar con un empleo estable.

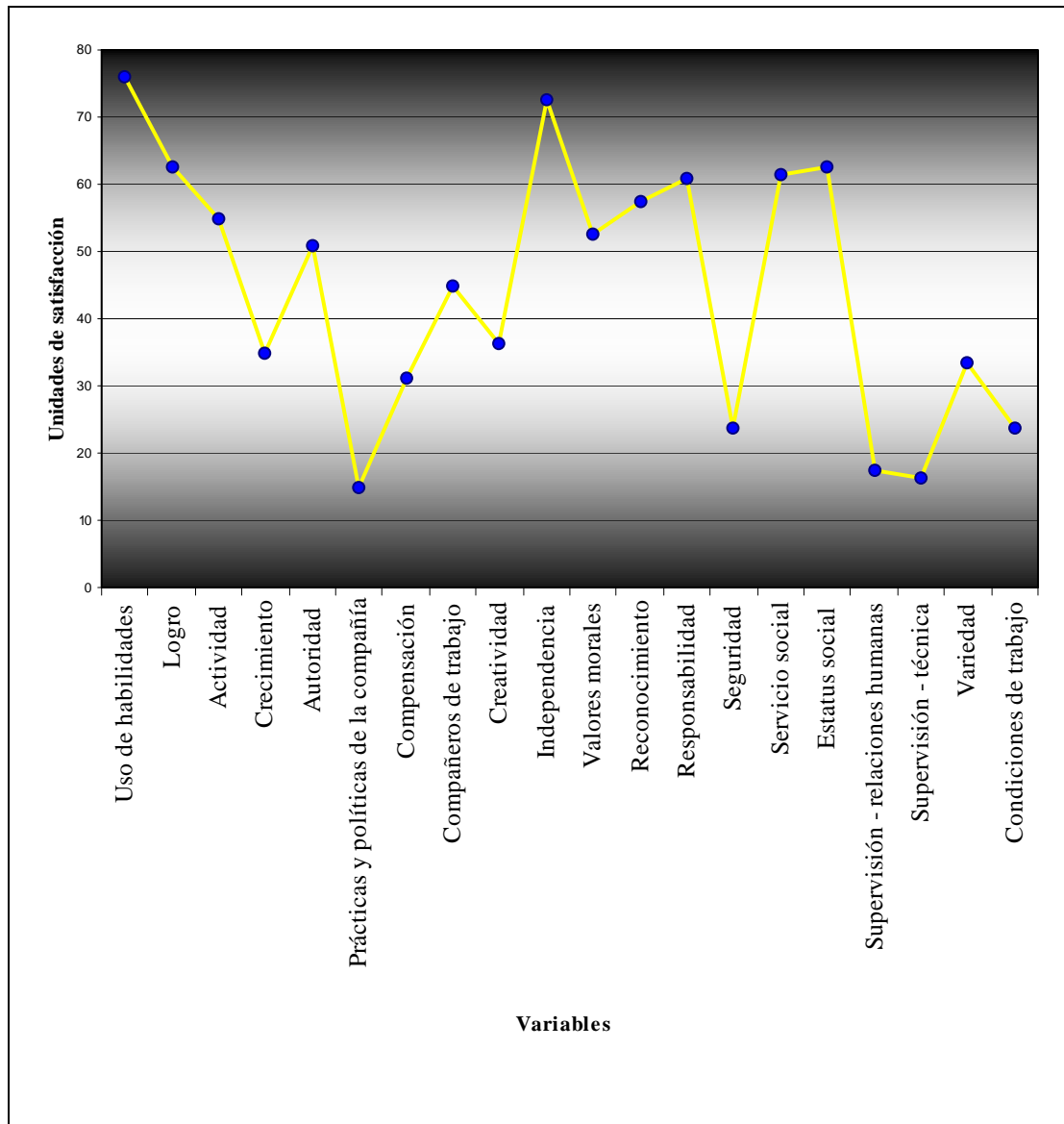
A continuación se presentan en la gráfica 14 los resultados que obtuvo el restaurante T.G.I. Friday's.



Gráfica 14: Resultados del restaurante T.G.I. Friday's

Los empleados del restaurante T.G.I. Friday's obtuvieron; en únicamente nueve de las variables, unidades de satisfacción por arriba de la media. El caso contrario es para las variables logro, prácticas y políticas de la compañía, compensación, compañeros de trabajo, valores morales, reconocimiento, responsabilidad, seguridad, supervisión – relaciones humanas, variedad y condiciones de trabajo; en las cuales se obtuvieron bajas unidades de satisfacción.

En la gráfica 15 se presentan los resultados obtenidos por el restaurante El Tentempié.



Gráfica 15: Resultados del restaurante El Tentempié

Los empleados del restaurante El Tentempié lograron obtener en 10 de las variables, niveles de satisfacción por arriba de la media. Los bajos niveles de satisfacción obtenidos fueron en las variables crecimiento, prácticas y políticas de la compañía, compensación,

compañeros de trabajo, creatividad, seguridad, supervisión – relaciones humanas, supervisión – técnica, variedad y condiciones de trabajo.

Las más bajas unidades de satisfacción se obtuvieron en las variables de compensación, compañeros de trabajo, valores morales, seguridad, supervisión – técnica y variedad. Únicamente dos restaurantes (La Cantina de los Remedios y Los Amorosos) obtuvieron bajas unidades de satisfacción en la variable de autoridad. El restaurante La Tecla fue el único que obtuvo bajos niveles de satisfacción en la variable de estatus social.

En la tabla 8 se presenta una comparación de los resultados obtenidos por cada uno de los restaurantes participantes. Además de los resultados presentados, cabe mencionar que los restaurantes que obtuvieron; en comparación con los demás, las unidades más altas de satisfacción fueron:

- La Fondue, en siete variables
- La Garita, en dos variables
- La Ruta de los Vinos, en tres variables
- La Tecla, en tres variables
- Mosquito Bamboo, en dos variables
- No que no, en tres variables

Contrariamente, los restaurantes que obtuvieron; en comparación con los demás, las más bajas unidades de satisfacción fueron:

- La Bola Roja, en 16 variables
- La Tecla, en una variable
- Los Amorosos, en tres variables

Tabla 8: Comparación de los resultados obtenidos por cada uno de los restaurantes participantes.

Nombre del restaurante	Unidades altas de satisfacción	Número de variables	Unidades de satisfacción en la media	Número de variables	Unidades bajas de satisfacción	Número de variables
La Bola Roja			•	2	•	18
La Cantina de los Remedios	•	1	•	1	•	18
La Fonda de Santa Clara	•	6			•	14
La Fondue	•	17			•	3
La Garita	•	13	•	1	•	6
La Mansión	•	12			•	8
La Noria	•	17			•	3
La Piccola Italia	•	12	•	2	•	6
La Ruta de los Vinos	•	18			•	2
La Tecla	•	18			•	2
Los Amorosos	•	3			•	17
Mosquito Bamboo	•	18			•	2
No que no	•	19			•	1
T.G.I. Friday's	•	9			•	11
El Tentempié	•	10			•	10