

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente capítulo tiene como finalidad la presentación de las conclusiones del estudio realizado. Se mencionan también algunas recomendaciones.

5.1. Conclusiones

El perfil del personal que labora en la industria restaurantera específicamente el de los meseros, ayudantes de mesero y personal de barra, fue el de individuos con escolaridad de preparatoria, con una actitud de servicio aceptable, en su gran mayoría hombres, con responsabilidades de manutención familiar, y con muy poca antigüedad en cada una de las posiciones analizadas.

Se pudo comprobar que, si el empleado cuenta con una escolaridad mayor; es decir, con una licenciatura, serán más exigentes y será más difícil que puedan estar satisfechos con las oportunidades que les pueda dar la empresa a la cual pertenecen.

Del mismo modo se comprobó que los empleados encuestados que laboran en la industria restaurantera, entre más tiempo permanecen en un puesto, se sienten más insatisfechos. Esto quiere decir que el trabajo llega a resultar monótono, y como resultado los empleados se sienten aburridos con sus actuales empleos.

Se observó que la gran mayoría de los empleados analizados cuentan con una edad promedio entre los 18 y 30 años; sin embargo, no se pudo comprobar que existiera una relación entre edad del empleado y satisfacción con el trabajo.

Se observó que en el caso del restaurante La Ruta de los Vinos, los empleados obtuvieron el número más alto de unidades de satisfacción y coincidentemente el dueño es de nacionalidad francesa. Se asume que los métodos para administrar el capital humano resultan más satisfactorios para los empleados.

La antigüedad del restaurante si influencia la satisfacción de los empleados. El personal que labora en restaurantes con una antigüedad de dos años, presentaron niveles de satisfacción mayores, a diferencia de aquellos que cuentan con una antigüedad de menos de un año, un año y cinco años.

De lo anterior se puede concluir que los restaurantes que están iniciando sus operaciones ponen poca atención a la satisfacción de sus empleados. De la misma forma los restaurantes que ya se encuentran bien establecidos, olvidan que el factor más importante es el humano, y que puede utilizarse como estrategia para lograr una ventaja competitiva.

Se puede concluir que no existe relación alguna entre el número de empleados con los que cuenta la empresa y el nivel de satisfacción que se obtiene de ella; ya que la misma forma de administrar a pocos empleados, puede ser utilizada para administrar a un número mayor.

Del mismo modo, la cantidad de comensales que puedan ser servidos en un restaurante simultáneamente, no presenta influencia alguna en la satisfacción que pueda

tener un empleado. Ya que a ellos no les resulta importante atender a pocos comensales o a muchos.

Los mayores niveles de satisfacción los obtuvieron los empleados con el rango de cheque promedio menor y mayor, estando más insatisfechos los empleados de las empresas con un cheque promedio de rango medio.

Esto es debido a que existen empleados muy satisfechos con el hecho de que su Gerente no les exija demasiado por ser un restaurante con un nivel de servicio menor; es decir, que su cheque promedio es pequeño. Del mismo modo, existen empleados muy satisfechos por el hecho de que laboran en restaurantes que les exigen más por estar enfocados al segmento de negocios; sin embargo, se obtienen mejores propinas y mejor reconocimiento por parte de los comensales.

Los restaurantes que cuentan con un tipo de administración independiente lograron obtener mayores unidades de satisfacción por parte de sus empleados, a diferencia de aquellos restaurantes de cadena y franquicia. De lo anterior se puede concluir que las franquicias y cadenas se encuentran más enfocadas en alcanzar los niveles de venta e ingresos proyectados, olvidándose del factor más importante: el humano.

Como se puede comprobar mediante la observación, existe un gran número de restaurantes en la Avenida Juárez de la Ciudad de Puebla, a diferencia de la colonia La Paz, la Noria y la zona de Angelópolis. De lo cual se puede concluir que la ubicación del restaurante si presenta influencia en la satisfacción de los empleados, dando como resultado que los empleados que laboran en restaurantes ubicados en la Avenida Juárez estén más insatisfechos; presentando poca seriedad en su trabajo, ya que sienten que es fácil cambiar de lugar de trabajo en cuanto ellos lo decidan.

A pesar de que se realizó un estudio a fondo, tomando en cuenta variables que influyeron en la satisfacción de los empleados; se puede concluir que resulta muy difícil medir la satisfacción, ya que ésta está en función de muchos otros elementos, como es el

caso de: la hora en que fue aplicado el cuestionario, si es que el empleado tenía problemas de carácter familiar o económico al momento de responder el cuestionario, si es que su temperamento y estado emocional era el adecuado para responder a las preguntas.

Del mismo modo la satisfacción puede ser percibida de manera diferente entre un individuo y otro; ya que un empleado del mismo restaurante puede estar satisfecho con algunas de las variables de las que mide el cuestionario, y otro empleado puede sentirse satisfecho con otras diferentes. De tal modo que la situación general en materia de recursos humanos para dicho restaurante puede ser no muy precisa.

5.2. Recomendaciones

El presente estudio estuvo dirigido a aquellos restaurantes interesados en conocer su actual situación en materia de recursos humanos, en obtener conclusiones y recomendaciones con el objeto de mejorar e implementar oportunidades y mayores posibilidades a sus empleados.

Esta investigación se limitó al conocimiento de la satisfacción de los meseros, ayudantes de mesero y personal de barra de algunos restaurantes de la Ciudad de Puebla. Se recomienda llevar a cabo un estudio más amplio, en el cual se incluya a todos los empleados de cada uno de los restaurantes seleccionados; esto ampliaría el conocimiento en materia de recursos humanos, de los restaurantes de Puebla.

Se recomienda ampliamente que el cuestionario utilizado en la presente investigación sea utilizado en un solo restaurante, esto con el objetivo de que se tome en cuenta a cada uno de los empleados de dicho restaurante, y del mismo modo sus diferentes percepciones. De esta forma se podrá obtener un panorama mucho más preciso, el cual será de gran ayuda para el restaurante en cuestión.

El presente estudio no tomó en cuenta la relación entre la satisfacción del empleado y la satisfacción del comensal. Se recomienda que este estudio sirva de base para futuras investigaciones que deseen conocer la satisfacción de los empleados basada en la satisfacción del comensal, o la relación que exista entre éstas.

Finalmente se recomienda que los resultados que se obtengan del presente estudio sean entregados a los Gerentes de cada uno de los restaurantes involucrados, con el objetivo de crear mayor conciencia de la importancia del factor humano, sobre todo en empresas de servicio; ya que es él quien otorga el servicio a los huéspedes o comensales.