

RESÚMEN

Hoy en día el mundo se está enfrentando a un contexto global, el cual invita a todas las empresas a adecuarse y tomar acciones que las ayude a ser competitivas y poder permanecer dentro del mercado. Para ello las empresas pueden apoyarse en diversas estrategias, dependiendo de los objetivos de cada una de éstas; sin embargo, la estrategia que se sugiere para efectos de este estudio es la de recursos humanos; es decir, otorgarle un valor importante al personal.

Lo que pretende el presente estudio es determinar el nivel de satisfacción de los meseros, ayudantes de mesero y personal de barra; con el objetivo de dárselo a conocer a las restaurantes participantes, y que de esa forma se den cuenta de su situación actual en materia de recursos humanos. En caso que así se requiera y se desee, tomar las medidas correctivas necesarias para reestructurar la manera de administrar el capital humano.

El estudio hizo uso de un cuestionario que lleva por nombre *Minnesota Satisfaction Questionnaire* versión larga 1977; el cual fue aplicado al segmento mencionado en 15 restaurantes que aceptaron formar parte del presente estudio, logrando un total de 96 empleados encuestados.

Dicho cuestionario mide la satisfacción del empleado haciendo uso de 20 variables, las cuales se mencionan a continuación: uso de habilidades, logro, actividad, crecimiento, autoridad, prácticas y políticas de la compañía, compensación, compañeros de trabajo, creatividad, independencia, valores morales, reconocimiento, responsabilidad, seguridad, servicio social, estatus social, supervisión – relaciones humanas, supervisión – técnica, variedad y condiciones de trabajo.

Cada una de estas variables está presente en el cuestionario en cinco enunciados, dando como resultado un total de 100 enunciados. Una vez contestados los cuestionarios se realizó el cómputo de las respuestas, haciendo uso de métodos estadísticos; como es el caso de los *tallys* y la obtención de las medias.

El análisis estuvo basado en la posible relación existente entre la satisfacción del empleado y cada una de las siguientes variables: número de empleados del restaurante, sexo del empleado, antigüedad del restaurante, tipo de comida, cheque promedio, segmento del restaurante, tipo de administración, ubicación del restaurante, escolaridad del empleado y antigüedad en el puesto.

Finalmente fue realizado un análisis global de cada uno de los restaurantes, y dicha información se utilizó para la elaboración de un reporte informativo que fue entregado a cada uno de los restaurantes participantes.

En general, la mayoría de los restaurantes obtuvieron por parte de sus empleados niveles de satisfacción por arriba de la media; es decir, por arriba de 50 unidades de satisfacción. Sin embargo se llegó a la conclusión de que resulta difícil poder medir la satisfacción; ya que está afectada por muchos factores externos, como es el caso de problemas familiares, económicos, laborales, entre otros.

Aún cuando los niveles de satisfacción obtenidos no son bajos; sin embargo no son los más adecuados, se recomendó a cada uno de los restaurantes que se brinde mayor atención a su personal, en especial al de contacto; ya que son ellos los que brindan el servicio y su nivel de satisfacción puede influenciar el de los comensales.

Se recomendaron algunos métodos o herramientas de administración para los recursos humanos, como es el caso del *Empowerment*; el cual sugiere brindar más confianza a los empleados; así como libertad de tomar decisiones por ellos mismos. Sin embargo, esta herramienta necesita de un nivel de capacitación alto previo a su aplicación, pero los resultados suelen ser muy favorables.