



CAPITULO IV

Análisis de resultados

4.1 Análisis de las entrevistas

El presente apartado tiene como finalidad presentar los resultados obtenidos en las veinte entrevistas que se lograron realizar y analizarlos en conjunto con base en cada pregunta.

Pregunta #1.- ¿En su establecimiento se maneja un cargo por servicio?

El 100% de los entrevistados respondieron de manera negativa; sin embargo, el 20% de ellos manejan una propina sugerida, es decir, se agrega un 10% al consumo total, especificando que es sugerida y que el cliente no está obligado a pagar esta cantidad, puede dejar más o menos dependiendo de su grado de satisfacción. Los resultados se muestran en la Tabla 4.1

Tabla 4.1 ¿En su establecimiento maneja un cargo por servicio?

Lugar	Respuesta	Observaciones
El Tentempié	No	
La Piccola Italia	No	



Mi Ciudad	No	Sugerido
Juárez 24	No	
Los Amorosos	No	
El Chimichurri	No	Sugerido
La Noria	No	
El Recuerdo	No	
Mil Ochocientos	No	Sugerido
El Che Garufa	No	
Krakovia	No	
Umami	No	
Rafa's	No	
Acamayas, mar y tierra	No	
Camarón picante	No	
Gli Spaguettini	No	
Quimbo	No	
Terraza y tapeo	No	Sugerido
Cabo San Lucas	No	
El Norteño	No	Sólo mayor a 6 pax

Pregunta #2.- ¿Cómo manejan el reparto de propinas?

El 95% de los entrevistados respondieron que los meseros las reparten con el resto del personal; únicamente el restaurante El Norteño respondió que la totalidad de las propinas es para el mesero. Como se muestra en la Tabla 4.2, tomando como base el 10% del total del consumo, el porcentaje de lo que deben repartir, varía desde un 0 hasta un 6.5%; con un promedio de 3.62%. De los veinte entrevistados, el 20% no contestó o no sabía exactamente el porcentaje que se reparte.



Tabla 4.2 Porcentaje del reparto de propinas

Lugar	Respuesta	Porcentaje de reparto
El Tentempié	Reparten C/todos	Tabulador de la empresa
La Piccola Italia	Reparten C/todos	Total de las ventas 5%
Mi Ciudad	Reparten C/todos	Total de las ventas 5%
Juárez 24	Reparten C/todos	Total de las ventas 5%
Los Amorosos	Reparten C/todos	Tabulador de la empresa
El Chimichurri	Reparten C/todos	Total de las ventas 6.5%
La Noria	Reparten C/todos	Total de las ventas 5%
El Recuerdo	Reparten C/todos	Total de las ventas 5%
Mil Ochocientos	Reparten C/todos	Total de las ventas 5.4%
El Che Garufa	Reparten C/todos	Tabulador de la empresa
Krakovia	Reparten C/todos	Total de las ventas 5%
Umami	Reparten C/todos	Total de las ventas 3%
Rafa´s	Reparten C/todos	Total de las ventas 6%
Acamayas, mar y tierra	Reparten C/todos	Total de las ventas 6%
Camarón picante	Reparten C/todos	Total de las ventas 3%
Gli Spaguetini	Reparten C/todos	Total de las ventas 6%
Quimbo	Reparten C/todos	Total de las ventas 1%
Terraza y tapeo	Reparten C/todos	Total de las ventas 5.5%
Cabo San Lucas	Reparten C/todos	Tabulador de la empresa
El Norteño	No	Total de las ventas 0%

Pregunta #3.-Desde su punto de vista, ¿Existe algún mesero que gane más propina?

El 85% de los entrevistados respondieron que sí existe al menos un mesero en particular que gana más propina a que el resto de sus compañeros El resto dijo que no. Los resultados se muestran en la Tabla 4.3.



Tabla 4.3 Existe algún mesero que gane más propina

Lugar	Respuesta
El Tentempié	No
La Piccola Italia	Si
Mi Ciudad	Si
Juarez 24	Si
Los Amorosos	Si
El Chimichurri	Si
La Noria	Si
El Recuerdo	Si
Mil Ochocientos	Si
El Che Garufa	Si
Krakovia	No
Umami	Si
Rafa´s	Si
Acamayas, mar y tierra	Si
Camarón picante	Si
Gli Spaguettini	Si
Quimbo	Si
Terraza y tapeo	No
Cabo San Lucas	Si
El Norteño	Si

Pregunta #4.- ¿Qué actividades diferentes realizan los meseros que ganan más propina que los otros empleados?

Las respuestas son muy variadas y se pueden ver en la tabla 4.4



Tabla 4.4 Actividades diferentes que realizan los meseros con mayor % de propina

Lugar	Respuesta
El Tentempié	Depende de la costumbre del cliente
La Piccola Italia	Don Natural
Mi Ciudad	Se anticipan, venden más, rapidez
Juarez 24	Sabe el menú, excelente vendedor con descripciones
Los Amorosos	Hacer labor de venta
El Chimichurri	Hacer labor de venta
La Noria	Vende más
El Recuerdo	Vender más y satisfacer las necesidades del cliente
Mil Ochocientos	Organizar los tiempos, identificar al cliente, carisma
El Che Garufa	Conocer a los clientes y conocer la carta
Krakovia	Depende de la costumbre del cliente
Umami	Excelente atención al cliente
Rafa´s	Rapidez, eficiencia y amabilidad
Acamayas, mar y tierra	Rapidez, amabilidad
Camarón picante	Hacer labor de venta
Gli Spaguetini	Hacer labor de venta, buen servicio
Quimbo	Rapidez, eficiencia y experiencia
Terraza y tapeo	Mejor atención al cliente
Cabo San Lucas	Mejor servicio
El Norteño	Más experiencia

Pregunta #5.- Considera que el mesero que mejor servicio presta, ¿es el que gana más propina?

El 75% de los entrevistados respondieron que el empleado que mejor servicio presta es el que gana más propina, ya que ellos sí encuentran una relación entre servicio y



propina, mientras que el resto de los entrevistados respondieron que no, ya sea porque no están seguros, creen que depende del tipo de cliente o que todos ganan igual. Los resultados se muestran en la Tabla 4.5.

Tabla 4.5 ¿Gana más propina el mesero que mejor servicio presta?

Lugar	Respuesta
El Tentempié	No sabe
La Piccola Italia	No
Mi Ciudad	Sí
Juarez 24	No
Los Amorosos	Sí
El Chimichurri	Sí
La Noria	Sí
El Recuerdo	No
Mil Ochocientos	Sí
El Che Garufa	Sí
Krakovia	No
Umami	Sí
Rafa's	Sí
Acamayas, mar y tierra	Sí
Camarón picante	Sí
Gli Spaguetini	Sí
Quimbo	Sí
Terraza y tapeo	Sí
Cabo San Lucas	Sí
El Norteño	Sí



Pregunta #6.- Los meseros con menos propina, ¿son los que no muestran un buen desempeño?

En la Tabla 4.6 se puede ver que el 50% de los entrevistados respondieron que no, ya sea porque depende de la costumbre del cliente, porque todos ganan igual, o porque hay empatía. El resto respondieron que sí, ya que descuidan el servicio.

Tabla 4.6 ¿Menor desempeño equivale a una menor propina?

Lugar	Respuesta	Razón
El Tentempié	No	Depende de la costumbre del cliente
La Piccola Italia	No	Todos ganan igual
Mi Ciudad	No	Cliente acostumbrado al 10%
Juarez 24	No	Muchas veces depende del cliente
Los Amorosos	Sí	Hay vendedores y hay toma órdenes
El Chimichurri	Sí	Descuidan el servicio
La Noria	Sí	Descuidan el servicio
El Recuerdo	Sí	Descuidan el servicio
Mil Ochocientos	No	Poca empatía
El Che Garufa	No	Poca empatía/ vendedores y toma órdenes
Krakovia	No	Depende de la costumbre del cliente
Umami	Sí	Descuidan el servicio
Rafa´s	No	Depende de la costumbre del cliente
Acamayas, mar y tierra	No	Dan un servicio normal
Camarón picante	Sí	Descuidan el servicio
Gli Spaguetini	No	Falta de experiencia
Quimbo	Sí	Descuidan el servicio
Terraza y tapeo	Sí	Descuidan el servicio
Cabo San Lucas	Sí	Descuidan el servicio



El Norteño	Sí	Descuidan el servicio
------------	----	-----------------------

Pregunta #7.- ¿Cree usted que influya la percepción del empleado respecto a la apariencia del cliente en el servicio prestado?

El 75% de los entrevistados respondieron que sí influye, con respuestas, en general, de que se esmeran dependiendo de su percepción al ver al cliente; el 25% contestó que no, ya que todos los clientes son igual de importantes o que no se sabe cuánto les van a dejar. La variedad de respuestas se encuentra en la Tabla 4.7.

Tabla 4.7 ¿Influye la apariencia del cliente en el servicio?

Lugar	Respuesta	Razón
El Tentempié	Sí	Meseros muy discriminatorios
La Piccola Italia	Sí	Baja propina, bajo estado de animo
Mi Ciudad	No	No sabes cuanto te van a dejar
Juarez 24	Sí	Clientes frecuentes, son tratados con mayor confianza
Los Amorosos	Sí	Son muy fijados
El Chimichurri	Sí	Se esmeran con gente bien vestida
La Noria	Sí	Se esfuerza más con clientes que ya conocen
El Recuerdo	Sí	Se fijan en el tipo de gente
Mil Ochocientos	Sí	Clientes frecuentes, son tratados con mayor confianza
El Che Garufa	Sí	Clientes frecuentes, son tratados con mayor confianza
Krakovia	No	Todos los clientes son importantes
Umami	Sí	Por el tipo de gente que viene
Rafa's	Sí	Meseros muy discriminatorios
Acamayas, mar y tierra	Sí	Se fijan en el tipo de gente
Camarón picante	Sí	Meseros muy discriminatorios
Gli Spaguetini	No	Todos los clientes son importantes



Quimbo	No	Siempre se esfuerzan por una buena propina
Terraza y tapeo	Sí	Meseros muy discriminatorios
Cabo San Lucas	Sí	Meseros muy discriminatorios
El Norteño	No	Todos los clientes son importantes

Pregunta #8.- ¿Existe alguna otra manera con la cual mide o diferencia el desempeño de los meseros aparte de la propina? ¿Cuál?

El 70% de los entrevistados respondieron que sí tienen otra manera con la cual miden el desempeño de los empleados, ya sea con supervisión, puntualidad, presentación, ventas o con cuestionarios a los clientes. El 30% restante respondió que no tiene ninguna manera de medir su desempeño. En la Tabla 4.8 se resumen algunos comentarios.

Tabla 4.8 ¿Existe otra manera para medir el desempeño de los meseros?

Lugar	Respuesta	Razón
El Tentempié	Sí	Supervisión
La Piccola Italia	No	
Mi Ciudad	Sí	Uniformes, horarios, equipo
Juarez 24	Sí	Obediencia, cuidar el equipo, vestimenta, higiene personal
Los Amorosos	Sí	Uniformes, horarios, equipo, talachas,
El Chimichurri	No	
La Noria	Sí	Puntualidad, atención al cliente, timing
El Recuerdo	Sí	Ventas y satisfacción del cliente
Mil Ochocientos	Sí	Puntualidad, atención al cliente, timing, mesas calzadas
El Che Garufa	Sí	Ventas y cheque promedio
Krakovia	No	



Umami	Sí	Cuestionarios a clientes
Rafa´s	Sí	Cuestionarios a clientes
Acamayas, mar y tierra	Sí	Ventas y cheque promedio
Camarón picante	No	
Gli Spaguetini	No	
Quimbo	Sí	Supervisión
Terraza y tapeo	No	
Cabo San Lucas	Sí	Supervisión
El Norteño	Sí	Supervisión

Pregunta #9.- ¿Desde la contratación usted puede identificar las cualidades de los meseros y lograr diferenciar a los buenos de los malos?

En esta pregunta existen tres respuestas, ya que el 50% de los entrevistados respondieron que sí, afirmando que pueden diferenciar a los buenos de los malos con tan sólo verlos y hacerles una simple entrevista; 35% necesita verlos trabajar al menos dos semanas para darse cuenta realmente de la calidad de empleados que son y el 10% afirmó que la entrevista sirve de pre-selección y necesita verlos trabajar durante al menos dos semanas. Finalmente, el restaurante La Piccola Italia manifestó que existe un departamento de recursos humanos, el cual se encarga de esta labor. Los resultados están en la Tabla 4.9.

Tabla 4.9 ¿Puede identificar desde la contratación a los buenos empleados?

Lugar	Respuesta	Razón
El Tentempié	No	Meseros amateur



La Piccola Italia	No	RRHH
Mi Ciudad	No	En base a su trabajo.
Juarez 24	Sí	Entrevista, don de servicio
Los Amorosos	Sí	Entrevista
El Chimichurri	Sí	Entrevista
La Noria	Sí	Entrevista apariencia
El Recuerdo	Más o menos	Con base en su trabajo.
Mil Ochocientos	Más o menos	Con base en su trabajo.
El Che Garufa	No	Con base en su trabajo.
Krakovia	Sí	Entrevista, don de servicio
Umami	No	Con base en su trabajo.
Rafa´s	No	Con base en su trabajo.
Acamayas, mar y tierra	Sí	Entrevista
Camarón picante	No	Con base en su trabajo.
Gli Spaguetini	Sí	Entrevista
Quimbo	Sí	Entrevista
Terraza y tapeo	Sí	Entrevista
Cabo San Lucas	Sí	Apariencia
El Norteño	No	Con base en su trabajo.