

Condiciones laborales en el sector restaurantero de la zona centro de San Luis Potosí

Working Conditions in the Central Zone Restaurant Sector of San Luis Potosí

Ana Belén Ramírez Azuara; Diego Alberto Moreno Hernández;
Cristian Emmanuel Ortiz Cervantes

Ana Belén Ramírez Azuara. Estudiante de la Universidad Tecnológica de San Luis Potosí, Administración del Capital Humano. Email: aramirez19470@plataforma-utslp.net

Diego Alberto Moreno Hernández. Estudiante de la Universidad Tecnológica de San Luis Potosí, Administración del Capital Humano. Email: dmoreno19111@plataforma-utslp.net

Cristian Emmanuel Ortiz Cervantes. Estudiante de la universidad Tecnológica de San Luis Potosí, Administración del Capital Humano. Email: cortiz19433@plataforma-utslp.net

JEL: J81 Condiciones de trabajo.
J81 Condiciones de trabajo.

Recibido: 10 agosto 2023.

Aceptado: 30 septiembre 2023

DOI: <https://doi.org/10.69504/nau.v2i4.40>

Resumen

El presente estudio tiene la finalidad de abordar la problemática actual en el sector restaurantero de México, donde a pesar de la percepción de que se tienen buenos salarios, los trabajadores experimentan remuneraciones bajas y condiciones laborales adversas. La investigación se enfoca en analizar las condiciones en los restaurantes de la zona centro de San Luis Potosí, centrándose en las perspectivas de los empleados que enfrentan dichas condiciones. La metodología de la investigación es cualitativa con el fin de obtener detalles acerca de las experiencias de los trabajadores de este sector.

La mayoría de los trabajadores de este sector son estudiantes que necesitan el dinero para cubrir sus gastos, como la escuela, transporte y alimentos. Esta necesidad de ingresos personales o para sus estudios los motiva a quedarse. Las personas continúan en este sector debido a sus responsabilidades familiares, gastos, deudas y necesidades educativas. Estas condiciones afectan a todos los puestos en el sector restaurantero, y se observa que este problema prevalece en todos los tipos de restaurantes. La principal causa de estas condiciones laborales es debido a que se prioriza la ganancia monetaria por parte de los dueños y la falta de exigencia de los empleados hacia ellos.

Palabras clave: Sector Restaurantero, Remuneraciones Bajas, Condiciones Laborales, Priorización de Ganancia Monetaria.

Abstract

The present study aims to address the current issues in the restaurant sector of Mexico, where despite the perception of decent salaries, workers experience low remuneration and adverse working conditions. The research focuses on uncovering the root causes of these poor conditions in restaurants located in the central area of San Luis Potosí, with a particular emphasis on the perspectives of the employees facing these conditions. The research methodology is qualitative, aiming to gather detailed insights into the experiences of workers in this sector.



The majority of workers in this sector are students who need the money to cover their expenses such as tuition, transportation, and food. This need for personal income or to support their education motivates them to remain in these positions. Individuals continue in this sector due to their family responsibilities, expenses, debts, and educational needs. These conditions impact all positions within the restaurant sector, and it is observed that this problem persists across all types of restaurants.

The primary cause of these labor conditions stems from owners prioritizing monetary gain and the lack of demands from employees for improved conditions.

Key words: Restaurant Sector, Low Remuneration, Adverse Working Conditions, Prioritization of Monetary Gain.

Introducción

La presente investigación cualitativa se propone examinar las causas subyacentes de las deficientes condiciones laborales en el sector restaurantero de San Luis Potosí. Su objetivo central consiste en comprender la perspectiva de los trabajadores y trabajadoras inmersos en este ámbito, quienes con frecuencia se ven enfrentados a extensas jornadas laborales, remuneraciones reducidas, carencia de beneficios y un entorno de trabajo poco saludable.

Mediante esta indagación, se pretende identificar las condiciones adversas, los cuales pueden estar vinculados a aspectos socioeconómicos, culturales, políticos y laborales. Asimismo, se busca poner en relieve las vivencias y experiencias de los trabajadores, quienes a menudo se hallan en una posición de vulnerabilidad y con escasas oportunidades de mejora laboral.

Esta investigación aborda la explotación laboral en el sector restaurantero de la zona centro de San Luis Potosí y busca entender por qué los empleados persisten en condiciones adversas. Su relevancia social se refleja en el impacto directo en los trabajadores y en la

concienciación potencial de futuros candidatos a empleos en este sector. Además, propone soluciones con implicaciones prácticas para mejorar la calidad de atención al cliente y la productividad laboral en todos los restaurantes. Desde una perspectiva teórica, proporcionará medidas para mejorar el ambiente laboral y demostrará la relación entre el ambiente laboral y el desempeño de los trabajadores, utilizando cuestionarios para recopilar datos de manera anónima, con la posibilidad de aplicar esta metodología en investigaciones futuras si las condiciones son similares en la población objetivo y los objetivos de investigación posteriores.

La pregunta de investigación que orienta la realización de este estudio es: ¿Por qué las personas siguen trabajando en el sector restaurantero a pesar de las condiciones que ofrece este sector? Los objetivos de investigación son los siguientes:

Marco de referencia

Las condiciones laborales en este sector son mayormente negativas, ya que el ambiente laboral es malo, el horario es muy pesado, el salario también es muy bajo a pesar de las horas extras que se laboren, en cuestión de vacaciones son complicadas de dar ya que hay muy poco personal y en la vida personal perjudica un poco en la salud ya que es muy desgastante y cansado este trabajo. (Arbetsmiljöverket, 2023)

La carga de trabajo física y mental es un factor muy influyente en el ambiente laboral y en la calidad del servicio, si las condiciones no son buenas por ende se tendrá mal servicio, baja productividad estas son algunas de las consecuencias que se pueden llegar a dar dentro de la empresa y, a largo plazo pueden llegar a afectar en la salud de los trabajadores. (Cid Sánchez, 2023)

La relación entre la precarización laboral, las condiciones de seguridad social y el nivel de ingresos de los trabajadores con el nivel de pobreza. Se llevó a cabo una revisión de las variables de estudio y un análisis de cómo las condiciones de seguridad social, el nivel de



ingreso de los trabajadores y la precarización del trabajo afectan a la pobreza. Se destaca la flexibilidad laboral como una causa de la precariedad laboral y se examina la situación de México en relación con la precarización laboral y la pobreza. Además, se utiliza un modelo econométrico de datos de panel para analizar la interacción entre las variables estudiadas. (Martínez, 2023)

La presente investigación toma como antecedente el artículo Satisfacción con la vida y condiciones de empleo en México (Lara Lara & Plata Perez, 2021) puesto que abordan una problemática similar en el que se menciona que el nivel de satisfacción laboral y bienestar es subjetivo y el cual puede variar según el empleo o sector, esto ayudó a identificar aspectos específicos del trabajo en los restaurantes.

Al analizar el ¿por qué las personas siguen trabajando en el sector restaurantero? a pesar de las malas condiciones, el estudio ofrece una perspectiva útil, ya que se considera no solo el ingreso monetario sino otros aspectos en general de la vida, el equilibrio de jornada laboral con tiempo libre y en algunos casos la vida familiar, analizar este estudio y tomarlo como antecedente es beneficioso ya que en San Luis Potosí, es poca la información que se encuentra acerca de las condiciones laborales en los restaurantes y se encuentra rezagada en comparación a otros sectores.

Por último, se puede decir que el ingreso (salario) que el trabajador recibe y las horas que estos disponen como tiempo libre pueden mejorar su satisfacción y productividad.

Metodología

El espacio pensado para llevar a cabo esta investigación fue en la zona centro de San Luis Potosí, más específicamente en la zona de Carranza. Se seleccionaron restaurantes con mucha demanda pues la mayoría podría concordar en situaciones laborales similares como lo es la carga de trabajo y de este modo llegar a conclusiones más concisas. La información fue otorgada por los empleados de cocina de los restaurantes. La estrategia que se utilizó para recabar la información en esta investigación fue por medio de un cuestionario, de este modo todos los empleados encuestados pudieron hablar de manera libre acerca de lo que enfrentan, sin temor a que se presenten situaciones en su contra. El enfoque empleado en esta investigación es cualitativo, este enfoque permitió examinar las experiencias de los trabajadores del sector de restaurantes y describir las condiciones de trabajo que viven en dicho sector.

El alcance de la investigación es exploratorio y descriptivo, ya que se exploró el tema de las condiciones laborales en el sector de restaurantes y describió las condiciones existentes para poder identificar las causas subyacentes. Las opiniones y/o experiencias son de manera anónima con este instrumento.

El contexto de la investigación actual puede ser diferente al de una futura investigación. Si este cumple con los criterios de validez y confiabilidad, y si la población objetivo y los objetivos de la futura investigación son similares, es posible que el cuestionario pueda ser utilizado en futuras investigaciones. Una vez que obtuvimos los resultados, se creó una propuesta para ofrecer a los restaurantes y hacer del ambiente laboral algo justo.

Se diseñó una guía de entrevista que contenía preguntas abiertas y/o semiestructuradas que permitan a los participantes compartir sus experiencias en detalle. Las preguntas de la entrevista brindaron información sobre la edad de los empleados, las horas que laboran al día, horas extras, condiciones que se viven en la jornada, motivos por los cuales trabajan ahí, entre otros. Se seleccionaron 8 trabajadores de restaurantes y dentro de la muestra se incluyeron



trabajadores de diferentes géneros, edades, tipos de restaurantes (por ejemplo, de alta cocina, comida rápida, etc.). Así mismo, participaron trabajadores con puestos diferentes de trabajo, como cocineros, baristas, cajeros, como meseros, ayudantes generales, garroteros, personal de limpieza, etc.

En la ética de la investigación específicamente en la realización de las entrevistas se hace conciencia sobre el entrevistado de que su consentimiento es importante ya que sin él no se podría llevar a cabo dicha entrevista.

Como este requisito es importante se elaboró un consentimiento informado por escrito el cual fue leído por las personas que se entrevistaron y también fue firmado como sinónimo de que está de acuerdo en brindar información para la investigación.

Resultados

Con base en las entrevistas realizadas se presentan los resultados sobre las experiencias de los trabajadores del sector restaurantero.

Tabla 1.

Categorías de las condiciones laborales en el sector restaurantero del entrevistado 1

Dimensión	Categoría	Información recolectada
Experiencia	Tiempo de experiencia	El entrevistado tiene experiencia previa en el sector restaurantero.
Motivación	Razones para trabajar	El entrevistado ha encontrado virtudes y le ha tomado cariño a su trabajo.
Experiencia	Razones para dejar un trabajo anterior	El entrevistado dejó su trabajo anterior debido a actitudes de compañeros y patrones.
Posición laboral	Cargo	El entrevistado trabaja como encargado en el restaurante y supervisa todas las áreas.
Seguridad laboral	Accidentes	Se han presentado accidentes como quemaduras, cortaduras y explosiones en el área de cocina.
Personal	Frecuencia de entrada y salida	Personal que dura 5 o 6 años o se va el mismo día
Cocina	Habilidad	No cualquiera puede cocinar, hay gente que hace agua de salsa
Horario	Horas laborales al día	Labora 63 horas a la semana, en ocasiones entra antes o se queda después
Turnos	Cantidad y horarios	Dos turnos, de 12 a 8 y de 1 a 9, se rotan para jóvenes que estudian
Prestaciones	Ofrecimiento	No se ofrecen prestaciones en este restaurante
Transporte	Disponibilidad	El patrón a veces permite salir antes o se hace disponible para llevar a los empleados a casa
Horas extras	Duración	Trabaja 63 horas a la semana con alrededor de 8 horas extras acumuladas

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 1 se expone que el entrevistado tiene experiencia previa en este sector y ha encontrado virtudes en su trabajo actual, aunque dejó su trabajo anterior debido a actitudes de compañeros y patrones. Actualmente, trabaja como encargado en el restaurante y supervisa todas las áreas, trabajando 63 horas a la semana con alrededor de 8 horas extras acumuladas. También se menciona que se presentan accidentes en el área de cocina, como quemaduras,



cortaduras y explosiones. Aunque no se ofrecen prestaciones en el restaurante, el patrón a veces permite salir antes o se hace disponible para llevar a los empleados a casa.

Tabla 2.

Categorías de las condiciones laborales en el sector restaurantero del entrevistado 2

Dimensión	Categoría	Información recolectada
Edad	Adulterez joven	"Tengo 21 años".
Experiencia laboral	Tiempo transcurrido laborando en el sector restaurantero	"Desde los 13 años" (la encuestada tiene 21 años por lo que son 8 años de experiencia).
Tareas	Atender mesas, tomar pedidos, servir alimentos y bebidas, limpiar mesas, etc.	"Ayudó a entregar platos, llevar traste para lavar, primer contacto con los clientes y tomó órdenes, por ejemplo tomo la orden la paso en una computadora con lo que los clientes nos pidieron y si no se puede le comenté a la cocinera los cambios, además ahí ordené los extras en los pedidos".
Operación del negocio	Escasez de Personal	"Somos dos meseros y debido a que llega mucha gente, incluso a veces el cajero tiene que hacer bebidas y estar cobrando a la vez y esto se puede complicar debido a dos tareas a las veces y la encargada ayuda a cocina, entonces los meseros a veces nos metemos en problemas con los clientes debido a que quieren sus cosas rápido".
Gestión del Tiempo	Planificación de horarios	"Un poco más de 8 horas, porque unos entran a las 2 de la tarde hasta 2 de la mañana, entran a las 5 algunos e igual a las 2 de la mañana".
Movilidad	Medios de transporte	"No tenemos quien nos lleve al entrar y salir y yo pienso que debería de haber porque salimos tarde".
Bienestar laboral	Clima laboral	"Los compañeros reitero que es regular , debido a que a veces a diferencias y unos están de lado de otros y así, en cuanto a los clientes yo considero que les doy el mejor trato pero muchas veces ellos no me lo dan a mi porque quieren sus cosas rápidas, debido a que es gente prepotente o gente que te hace menos o hay personas que son muy amables y me ha tocado que me regalen cosas porque los atiendo bien , pero por el otro aspecto no , lo califico del 1 al 10 un 7".

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 la persona entrevistada indica que el giro del sector restaurantero es donde más se ha desempeñado, y que gracias a los permisos es que ha podido trabajar y estudiar por lo que se ha mantenido en el empleo, se concluye que gracias a eso soporta los inconvenientes generados en el clima laboral.

Tabla 3.
Categorías de las condiciones laborales en el sector restaurantero del entrevistado 3

Dimensión	Categoría	Información recolectada
Edad	Adultez joven	"Tengo 17 años".
Experiencia laboral	Tiempo transcurrido laborando en el sector restaurantero	"Yo empecé cuando tenía 11 años este actualmente llevo casi 6 años trabajando en el restaurante"
Área de trabajo	Tareas	"Yo he trabajado de mi principal función es de mesero casi siempre he trabajado de mesero pero también he desarrollado otras tareas por ejemplo me han tocado estar de cajero de cajero estado o también en la cocina en la cocina también me han dado el trabajo a echarles la mano por ejemplo emplatando los platos o limpiando".
Operación del negocio	Escasez de Personal	"Estresante ese tipo de empleo por la presión que imponen los clientes pero a veces es muy fea para los que no conocen el ámbito, pero si es bonito trabajar si tienes el control de ti mismo, y con la presión tú mismo no te das abasto y puede fallar el corte y la empresa te lo cobra y manejar tu impulso.
Gestión del Tiempo	Planificación de horarios	"Los turnos son fijos ya que pues debido a que no es un restaurante horas de tiempo completo pues este nada más trabajabas tu turno que es digamos las de 12 a 8 de la noche"
Movilidad	Medios de transporte	"Cada quien llegaba ya se caminado o en camión o en su moto o carro".
Bienestar laboral	Clima laboral	"Con los compañeros había muy buena relación, había apoyo, ya con los patrones a veces si eran más especiales porque los tenías que obedecer y a veces te pueden mandar de mala manera".

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3 se concluye que al trabajador le era grato el trabajar en el restaurante y no le significa un problema las condiciones que le ofrece su empleo.

Tabla 4.

Categorías de las condiciones laborales en el sector restaurantero del entrevistado 4

Dimensión		Categoría	Información recolectada
Datos		Motivaciones	“Ya estaba más por mi cuenta ya tenía yo mi dinero y ya no tenía que andarle pidiendo a mi mamá así si tenía un gasto de la escuela pues ya yo lo pagaba con mi sueldo”. “Tenía 15 años”. “Era como un acuerdo”. “Era de 600”. “6 días, descansaba 1 entre semana”. “100 pesos al día”. “Eran 7 horas”. “No tuve ningún aumento de sueldo” “Cuando eran días festivos pues si cerrábamos unas dos horas más tarde”. “No nos pagaban horas extras”. “Estresados porque había mucha gente”. “Si se me hacía pesado sobre todo en los días festivos por qué cerrábamos más tarde y porque creo que me pagaba igual”. “Buena comunicación”.
		Edad	
		Contrato	
Horarios y salarios	Salario		
	Prestaciones		
	Aumentos de sueldo		
	Horario		
	Ascensos		
Ambiente y carga de trabajo	Carga pesada		
	Jornadas largas		
	Comunicación		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 se observa que el participante indica que la carga de trabajo es alta ya que solo

eran 4 personas laborando en un solo restaurante y debían encargarse de todas las actividades sin mencionar que la paga era altamente baja, muy probablemente por debajo del salario mínimo, considerando también que esta persona al entrar a laborar ahí era menor de edad.

Conclusiones

Con base en el análisis de la información se puede concluir que las personas que trabajan en el sector restaurantero, lo hacen porque deben cubrir sus necesidades financieras como gastos familiares, estudios y otros gastos personales. Es importante mencionar que en su mayoría, estas personas además de trabajar en dicho sector también son estudiantes y continúan trabajando en los restaurantes debido a horarios flexibles y bonos adicionales que les permiten seguir estudiando.

Las condiciones de trabajo a las que se enfrenta el personal que labora en el sector restaurantero incluyen las siguientes: largas horas de trabajo y una carga de trabajo excesiva, lo que puede resultar en agotamiento y estrés laboral; condiciones laborales inseguras o insalubres, como falta de equipo de protección personal o falta de medidas adecuadas de seguridad alimentaria y en relación a la remuneración; bajos salarios o no tener acceso a beneficios laborales, como seguro de salud o vacaciones pagadas.

Aunque los trabajadores han presentado quejas sobre estas situaciones con la gerencia y dueños de los restaurantes no han obtenido soluciones ni ayuda para resolverlo.

Se considera que estas condiciones tienen su origen en la falta de comprensión de los superiores, que priorizan las ganancias económicas, por encima de la estabilidad y bienestar de los empleados, especialmente en el tema del transporte, ya que no se proporciona por parte de los empleadores.



Las condiciones laborales sin duda afectan a todos los puestos en el sector restaurantero, sin excepción, ya que en esta investigación se entrevistaron a meseros, cocineros, ayudantes generales y gerentes. Estas condiciones pueden eventualmente desencadenar en que la competencia en la industria puede llevar a algunos empleadores a reducir los salarios y beneficios laborales para mantener bajos los costos, o bien, los empleados pueden estar en riesgo de ser reemplazados por tecnología o automatización en algunos puestos de trabajo.

Las regulaciones laborales pueden ser insuficientes o poco aplicadas, lo que puede dar lugar a condiciones laborales injustas o ilegales.

Adicionalmente como aspectos positivos se identificó que los empleados pueden estar comprometidos con su trabajo, lo que puede llevar a una alta calidad de servicio y atención al cliente. Pueden tener habilidades y conocimientos especializados en la industria alimentaria, lo que puede aumentar su valor para la empresa y su capacidad para avanzar en sus carreras. Establecen una sólida red de apoyo entre sí, lo que puede fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

Finalmente, la investigación indica que el problema de las condiciones afecta a empleados en todos los tipos de restaurantes, mostrando que es una preocupación generalizada en este sector.

El análisis revela que la empresa cuenta con empleados altamente comprometidos y con conocimientos especializados en la industria alimentaria, lo que potencia la calidad del servicio y el potencial de crecimiento. Además, la existencia de una red de apoyo entre los empleados fomenta un ambiente de trabajo positivo. Sin embargo, se identifican debilidades significativas,

como largas horas de trabajo, condiciones laborales inseguras y salarios bajos. Las oportunidades incluyen la disposición de los empleados para contribuir a mejoras en las condiciones laborales, el interés de las empresas en mejorar estas condiciones y la posibilidad de capacitación para el desarrollo profesional. Por otro lado, las amenazas incluyen la competencia que podría llevar a reducciones salariales, regulaciones laborales insuficientes y la posible automatización de algunos puestos de trabajo. En resumen, el análisis señala la importancia de capitalizar las fortalezas y oportunidades, mientras se abordan las debilidades y amenazas para mantener la competitividad y el bienestar de los empleados en la empresa.

Los resultados del estudio ponen de manifiesto que las condiciones en el sector restaurantero de San Luis Potosí son adversas. En el ámbito laboral de los trabajadores de restaurantes, se observan jornadas laborales prolongadas que superan el horario establecido sin la debida compensación, salarios mínimos y cargas laborales extenuantes tanto en lo físico como en lo mental. Los trabajadores se mantienen en estos empleos debido a su edad, falta de preparación y la necesidad imperante de asegurar un ingreso básico, dado que sus ingresos son mínimos y, en consecuencia, apenas pueden cubrir sus necesidades diarias.

Es relevante destacar que algunos de estos trabajadores del sector restaurantero son estudiantes que valoran la estabilidad laboral que ofrecen ciertos restaurantes, ya que les permite trabajar para garantizar su sustento económico y continuar con sus estudios.

Es evidente que la necesidad económica, la falta de oportunidades laborales alternativas y la deficiente regulación laboral son factores que perpetúan las condiciones laborales desfavorables sin imponer consecuencias significativas para los empleadores.

Algunas de las recomendaciones que se pueden tomar en cuenta para futuras investigaciones sobre el tema son:



1. Investigar cómo el liderazgo y la gestión de los gerentes de los restaurantes pueden afectar el ambiente laboral, el desempeño de los empleados y la satisfacción del cliente.
2. Investigar cómo la cultura organizacional en los restaurantes afecta la comunicación, el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados, y cómo estas dinámicas pueden ser mejoradas para promover un ambiente laboral positivo.
3. Investigar cómo las prácticas de recursos humanos, como la contratación, el entrenamiento y la evaluación de desempeño pueden ser mejoradas para promover un ambiente laboral saludable y productivo en los restaurantes.
4. Investigar como el poder de los superiores y la discriminación en el lugar de trabajo, como el acoso sexual, racismo y homofobia pueden ser abordadas para crear un ambiente laboral inclusivo y respetuoso en los restaurantes.

Referencias

- Arbetsmiljöverket. (12 de July de 2023). Buenas condiciones de trabajo en su restaurante. *Arbetsmiljo Verket*. Obtenido de [:https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/broschyrrer/buenas-condiciones-de-trabajo-en-su-restaurant-adi611-spa.pdf](https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/broschyrrer/buenas-condiciones-de-trabajo-en-su-restaurant-adi611-spa.pdf)
- Cid Sánchez, R. (12 de Julio de 2023). *Propuesta metodológica para evaluar las condiciones de trabajo y efectos en la salud de los trabajadores en el sector de servicios de la ciudad de México. División de ciencias biológicas y de la salud*. Obtenido de Propuesta metodológica para evaluar las condiciones de trabajo y efectos en la salud de los trabajadores en el sector de servicios de la ciudad de México. División de ciencias biológicas y de la salud.: <https://repositorio.xoc.uam.mx/jspui/bitstream/123456789/2781/1/84383.pdf>

- Lara Lara, Jaime, & Plata Pérez, Leobardo Pedro. (2021). Satisfacción con la vida y condiciones de empleo en México. *Economía: teoría y práctica*, (55), 109-126. Epub 25 de octubre de 2021.<https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/552021/lara>
- Martínez-Licerio, K. A., Marroquín-Arreola, J., & Ríos-Bolívar, H. (2019). Precarización laboral y pobreza en México. *Análisis económico*, 34(86), 113-131.
- Vargas, M. (22 de Septiembre de 2023). *¿Qué es el Ambiente Laboral? Great Place to Work*. Obtenido de *¿Qué es el Ambiente Laboral? Great Place to Work*.: <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>

