

Apéndice A

Instrumento de Medición

A través de este estudio se espera encontrar qué tan satisfactorias son las prácticas de comunicación del hotel donde labora. Se le agradece su disposición para completar el cuestionario. Le tomará entre 10 y 15 minutos responderlo.

Sus respuestas son completamente confidenciales así que sea lo más sincero posible. Este no es un examen, su opinión es la única respuesta correcta. No escriba su nombre ya que no se pretende revelar su identidad. Imagine una semana de trabajo normal para contestar lo siguiente:

A.

1. Mientras desempeña su trabajo, Qué porcentaje de tiempo pasa usted interactuando con:

Superiores inmediatos	_____ %
Subordinados	_____ %
Compañeros de su mismo nivel	_____ %
Total	100%

2. Del total del tiempo que usted ocupa en comunicarse mientras trabaja, en qué porcentaje utiliza los siguientes métodos.

Escrito	_____ %
Cara a cara	_____ %
Teléfono	_____ %
Otros (especifique)	_____ %
Total	100%

3. Del total del tiempo que usted pasa recibiendo información en su trabajo, en qué porcentaje proviene de:

Superiores inmediatos	_____ %
Subordinados	_____ %
Compañeros de su mismo nivel	_____ %
Total	100%

4. Del total del tiempo que usted pasa enviando información en su trabajo, en que porcentaje se dirige a:

Superiores inmediatos	_____ %
Subordinados	_____ %
Compañeros de su mismo nivel	_____ %
Total	100%

B. En la parte de abajo hay enlistados varios tipos de información que comúnmente están relacionados con el ámbito laboral. Por favor indique qué tan satisfecho se encuentra usted con la cantidad y calidad de cada tipo de información. Debajo de cada enunciado encierre en un círculo el número que contenga su respuesta. Las posibles respuestas son las siguientes:

1. Muy satisfecho	2. Satisfecho	3. Indiferente	4. Insatisfecho
5. Muy insatisfecho			

5. Mis superiores conocen y entienden los problemas de sus subordinados.
1 2 3 4 5
6. Mi supervisor ofrece guía para la resolución de problemas en el trabajo.
1 2 3 4 5
7. Mi supervisor está abierto a recibir ideas.
1 2 3 4 5
8. La cantidad de supervisión que recibo es la adecuada.
1 2 3 4 5
9. Información acerca del progreso en mi trabajo.
1 2 3 4 5
10. Información acerca de cómo estoy siendo evaluado.
1 2 3 4 5
11. Información de cómo se manejan los problemas en mi trabajo.
1 2 3 4 5
12. Información acerca de los requerimientos y remuneración (pagos y beneficios) de mi trabajo.
1 2 3 4 5
13. Información acerca de cambios que ocurren en el hotel
1 2 3 4 5
14. Información acerca de políticas y metas tanto del hotel como de sus departamentos.
1 2 3 4 5
15. Información acerca de factores externos que afectan al hotel (el gobierno mexicano, regulaciones, economía, etc.).
1 2 3 4 5
16. Información acerca de los logros o fallas del hotel.
1 2 3 4 5
17. La comunicación en el hotel motiva y estimula el entusiasmo del personal para cumplir las metas del hotel.
1 2 3 4 5
18. La habilidad comunicativa que tiene la gente en el hotel (compañeros, supervisores, subordinados).
1 2 3 4 5
19. La comunicación en el hotel me hace identificarme y sentirme parte importante del mismo.
1 2 3 4 5
20. Mi grupo de trabajo es compatible (bien conformado).
1 2 3 4 5
21. Nuestras juntas están bien organizadas.
1 2 3 4 5
22. Recibo a tiempo la información necesaria para realizar mi trabajo
1 2 3 4 5
23. Los conflictos laborales y sus resoluciones se dan a conocer a través de los canales de comunicación apropiados (cara a cara, escrito, teléfono u otros).
1 2 3 4 5
24. Los avisos por escrito y reportes son claros y concisos (memorandum, e-mail, etc.).
1 2 3 4 5

1. Muy satisfecho	2. Satisfecho	3. Indiferente	4. Insatisfecho
5. Muy insatisfecho			

25. La cantidad de rumores presentes en el hotel.

1 2 3 4 5

26. La comunicación con mis compañeros de mismo nivel es buena y fluye libremente.

1 2 3 4 5

27. ¿Tiene subordinados trabajando para usted? (si contesta "no" pase a la pregunta 30).

Sí____ No____

28. Mis subordinados se anticipan a mi necesidad de recibir de ellos cierta información.

1 2 3 4 5

29. Mis subordinados están abiertos a evaluaciones, sugerencias, órdenes y críticas.

1 2 3 4 5

30. Cuando usted recibe información de las fuentes mencionadas a continuación, ¿qué tan precisa cree usted que es? (encierre su respuesta en cada inciso)

1. Completamente precisa	2. Precisa	3. Indiferente	4. Imprecisa
5. Completamente imprecisa			

a) Superiores inmediatos:

1 2 3 4 5

b) Subordinados:

1 2 3 4 5

c) Compañeros de trabajo (del mismo nivel):

1 2 3 4 5

31. ¿Usted siente que recibe más información de la que puede utilizar eficientemente? (encierre en un círculo su respuesta)

1. Siempre 2. Algunas veces 3. Indiferente 4. Pocas veces

5. Nunca

32. ¿En qué medida considera usted que está relacionada una buena comunicación con su satisfacción laboral?

1. Muy relacionada 2. Relacionada 3. Indistinto 4. Poco relacionada

5. Nada relacionada

33. ¿En qué medida considera usted que está relacionada una buena comunicación con la entrega de un buen servicio a clientes?

1. Muy relacionada 2. Relacionada 3. Indistinto 4. Poco relacionada

5. Nada relacionada

34. Si la comunicación relacionada con su trabajo pudiera ser cambiada de alguna manera para que usted estuviera más satisfecho, ¿usted qué propondría? (conteste sólo si usted lo desea).