

RESUMEN

La investigación se realizó con la finalidad de abordar el problema que representa para las organizaciones el no administrar adecuadamente su comunicación interna. Este es uno de los aspectos que pueden llevar a las empresas hoteleras tanto al éxito como al fracaso. Se evaluó el nivel de satisfacción de los empleados de un hotel cinco estrellas en la ciudad de México, del cual no se menciona el nombre por motivos de confidencialidad, pero del cual el autor tiene una carta certificada de que se llevó a cabo ahí la investigación. La selección del personal para realizar las encuestas se hizo de forma aleatoria y sin el uso de características demográficas, cualquiera podía contestarlo. La muestra final fue de 96 individuos de una población de 140, para lograr un grado de confiabilidad del 95%. Se utilizó un cuestionario de 34 preguntas que midió 14 dimensiones relacionadas a la comunicación en la organización. Los datos se recolectaron en las instalaciones del hotel en un lapso de tres días en el mes de marzo del 2004. Las respuestas fueron analizadas factorialmente por medio del programa de cómputo estadístico SPSS 8.0. También se obtuvo la mediana de cada pregunta para identificar el nivel de satisfacción general del personal. En los resultados se destacó la importancia de la interrelación de las variables del cuestionario. Con base en ello se elaboraron algunas propuestas a fin de mejorar los aspectos que resultaron con bajas calificaciones.