

## ANEXO 2.

### CUESTIONARIO COLABORADORES

Buenos días. Este cuestionario tiene como finalidad llevar a cabo una revisión del marketing interno del Hotel Quinta Real Aguascalientes, para la elaboración de propuestas que lleven a una mejora en el clima laboral. Este estudio forma parte de un proyecto de tesis de la Universidad de las Américas, Puebla, es anónimo y sus datos serán tratados con estricta confidencialidad, consta de 22 preguntas y le tomará 7 minutos aproximadamente contestarlo.

#### DATOS PERSONALES.

---

Edad

18 a 22       23 a 27       28 a 32       33 a 37       38 a 42       43 o más

Sexo

Femenino       Masculino

Área de Trabajo

Ama de llaves       Contabilidad       Restaurante  
 Capital Humano       Mantenimiento       Seguridad  
 Cocina       Recepción       Otro\_\_\_\_\_

Tiempo laborando en esta área      \_\_\_\_\_meses      \_\_\_\_\_años

Tiempo de laborar en la empresa      \_\_\_\_\_meses      \_\_\_\_\_años

Lugar en donde ha radicado el mayor tiempo de su vida\_\_\_\_\_.

Grado de estudios

Ninguno       Primaria       Secundaria       Preparatoria       Licenciatura

#### CUESTIONARIO.

---

1. Considera que su jefe inmediato lo apoya o le brinda su ayuda cuando usted lo necesita:

Siempre       Casi siempre       La mitad de las veces       Casi nunca       Nunca

2. En su actitud personal hacia usted, su supervisor inmediato es:

Justo en todas las ocasiones       Generalmente justo       Justo la mitad de las veces       Con frecuencia injusto       Siempre injusto

3. Si usted tiene algún problema respecto a su área de trabajo ¿su jefe le da la oportunidad de resolverlo?

Siempre       Casi siempre       La mitad de las veces       Casi nunca       Nunca

4. ¿De que forma se comunican con usted sus jefes?

Memorandums       Correos Electrónicos       Verbalmente  
 Corchos de avisos       Circulares       Otro\_\_\_\_\_

5. ¿Su jefe le explica la forma adecuada de desempeñar su trabajo?

Siempre       Casi siempre       La mitad de las veces       Casi nunca       Nunca

6. Si usted le da solución a un problema de su área de trabajo, ¿su jefe se muestra?

Totalmente Satisfecho Poco satisfecho No satisfecho Desinteresado  
satisfecho

7. ¿Conoce los valores, la misión y los objetivos del hotel?

Totalmente De acuerdo Medianamente Poco Desacuerdo  
de acuerdo de acuerdo de acuerdo

8. Si los conoce ¿Considera que éstos se alinean con los suyos?

Siempre Casi siempre La mitad de las veces Casi nunca Nunca

9. ¿Siente usted que desarrolla todas sus habilidades en el puesto que ocupa actualmente?

Totalmente De acuerdo Medianamente Poco Desacuerdo  
de acuerdo de acuerdo de acuerdo de acuerdo acuerdo

10. Si el hotel realiza eventos de socialización con sus compañeros y jefes, ¿Qué tan importante son éstos para usted?

Muy Medianamente Poco No  
Importante Importante Importante Importante Importante

11. ¿Considera que el hotel es una buena oportunidad para crecer tanto personal como profesionalmente?

Totalmente De acuerdo Medianamente Poco Desacuerdo  
de acuerdo de acuerdo de acuerdo de acuerdo

12. Cuando usted hace su trabajo de la mejor manera, ¿el hotel reconoce su esfuerzo?

Siempre Casi siempre La mitad de las veces Casi nunca Nunca

13. Si su respuesta fue afirmativa, ¿De qué manera se le reconoce este esfuerzo extra al desempeñar su trabajo?

Bonos extras  Reconocimiento Público  
 Puntos extras para ascenso  Otro \_\_\_\_\_  
 Ascenso

14. ¿Al momento de empezar a laborar en el hotel, se le especificaron todas las actividades que tenía que realizar?

Totalmente De acuerdo Medianamente Poco Desacuerdo  
de acuerdo de acuerdo de acuerdo de acuerdo

15. ¿Se le brinda la capacitación que necesita para desarrollarse adecuadamente dentro del hotel?

Totalmente De acuerdo Medianamente Poco Desacuerdo  
de acuerdo de acuerdo de acuerdo de acuerdo

16. La aseveración que más concuerda con lo que piensa sobre un cambio de empleo es:

- No deseo cambiar mi empleo por ningún otro  
 Me gustaría cambiar mi empleo por otro en el mismo campo de ocupación  
 Me gustaría cambiar de empleo y de ocupación  
 Aceptaría casi cualquier otro trabajo en el que ganara lo mismo que ahora  
 Dejaría este trabajo inmediatamente, si pudiera encontrar otro

17. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es la que mejor expresa hasta que punto le agrada su trabajo?

- Me gusta mucho  
 Me entusiasma  
 Me es indiferente, no me gusta ni me disgusta  
 No me gusta  
 Me desagrada

18. Para llevar a cabo sus funciones o resolver algún problema dentro del área de trabajo, ¿usted se apoya en sus compañeros de trabajo?

- Siempre       Casi siempre       La mitad de las veces       Casi nunca       Nunca

19. Si usted hace alguna sugerencia, ¿ésta es tomada en cuenta por el hotel?

- Siempre       Casi siempre       La mitad de las veces       Casi nunca       Nunca

20. Usted considera que la carga de trabajo con respecto a su remuneración es:

- Excesiva       Justa       Medianamente Justa       Poco Justa       Insuficiente

21. ¿Conoce las actividades que incluye la descripción de su puesto de trabajo y las reglas y políticas del establecimiento?

- Totalmente de acuerdo       De acuerdo       Medianamente de acuerdo       Poco de acuerdo       Desacuerdo

22. En comparación con otras empresas de la comunidad, ¿Cómo trata la compañía a sus empleados?

- Es la mejor de todas       Es mejor que muchas       Tan bien como la empresa promedio       Algunas son mejores       La mayoría de las compañías son mejores

iiiiiiiiii;Gracias por su colaboración!!!!!!!