

**Anexo 1. Cuestionario aplicado a asociados de nivel directivo o gerencial**

**Encuesta**

*Favor de responder las siguientes preguntas con la mayor honestidad posible. Este cuestionario será utilizado para la realización de un proyecto de investigación.*

Nombre del hotel: \_\_\_\_\_

Numero de Habitaciones: \_\_\_\_\_

Tarifa Promedio: \_\_\_\_\_

- 1.- ¿Cuál es el porcentaje de ocupación promedio que registra el hotel anualmente?

---



---

- 2.- El hotel es considerado como, ¿Un hotel de negocios por la marca a la cual pertenece? Si o no, ¿por qué?

---



---

- 3.- ¿Cuenta el hotel con certificaciones turísticas de calidad? Si o no, indique por favor cuales:

---



---

- 4.- Del porcentaje de presupuesto asignado al departamento de ama de llaves, ¿A qué área se asigna un porcentaje mayor?

---



---

- 5.- El tipo de productos que utilizan para las amenidades del hotel son:

- a) Productos genéricos  
b) Productos de marca

Especifique la marca que se usa: \_\_\_\_\_

---

- 6.- Por favor marque las amenidades estándar que se ofrecen en el **baño de un cuarto del hotel**:

- |                              |                             |                   |
|------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| a) Shampoo                   | i) Crema humectante liquida | q) Pasta          |
| b) Acondicionador            | j) Gel para afeitar         | r) Cepillo dental |
| c) Jabón líquido para cuerpo | k) Rastrillo                | s) Enjuague bucal |
| d) Jabón para manos          | l) Mascaras faciales        | t) Peine          |

- |                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| e) Baño de burbujas   | m) Removedor de maquillaje |
| f) Sales de baño      | n) Toallitas húmedas       |
| g) Aceites corporales | o) Lima de uñas            |
| h) Gorra de baño      | p) Desodorante             |

7.- Por favor marque las amenidades estándar que se ofrecen en un **cuarto del hotel**:

- |                      |                      |                           |
|----------------------|----------------------|---------------------------|
| a) Bata de baño      | i) Dulces            | q) Ceniceros              |
| b) Toallas de cuerpo | j) Chocolates        | r) Bolsas para lavandería |
| c) Toallas de mano   | k) Mentas            | s) Ganchos                |
| d) Libretas          | l) Vasos de plástico | t) Hielera con pinzas     |
| e) Postales          | m) Café y Té         | u) Flores                 |
| f) Lapiceros         | n) Galletas          | v) Fruta                  |
| g) Lustra calzado    | o) Destapador        |                           |
| h) Mini costurero    | p) Cerillos          |                           |

8.- De la siguiente lista de amenidades de baño, ¿Qué productos se compran con mayor frecuencia en el departamento de ama de llaves?

- |                              |                             |                   |
|------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| a) Shampoo                   | i) Crema humectante líquida | q) Pasta          |
| b) Acondicionador            | j) Gel para afeitar         | r) Cepillo dental |
| c) Jabón líquido para cuerpo | k) Rastrillo                | s) Enjuague bucal |
| d) Jabón para manos          | l) Mascaras faciales        | t) Peine          |
| e) Baño de burbujas          | m) Removedor de maquillaje  |                   |
| f) Sales de baño             | n) Toallitas húmedas        |                   |
| g) Aceites corporales        | o) Lima de uñas             |                   |
| h) Gorra de baño             | p) Desodorante              |                   |

9.- De la siguiente lista de amenidades de habitación, ¿Qué productos se compran con mayor frecuencia en el departamento de ama de llaves?

- |                      |                      |                           |
|----------------------|----------------------|---------------------------|
| a) Bata de baño      | i) Dulces            | q) Ceniceros              |
| b) Toallas de cuerpo | j) Chocolates        | r) Bolsas para lavandería |
| c) Toallas de mano   | k) Mentas            | s) Ganchos                |
| d) Libretas          | l) Vasos de plástico | t) Hielera con pinzas     |
| e) Postales          | m) Café y Té         | u) Flores                 |
| f) Lapiceros         | n) Galletas          | v) Fruta                  |
| g) Lustra calzado    | o) Destapador        |                           |
| h) Mini costurero    | p) Cerillos          |                           |

10.- ¿Cuál es el costo aproximado del kit estándar que se ofrece en las habitaciones del hotel?

---

---

11.- ¿Qué tan atractivo resultan ser estos productos para sus clientes?

---

---

12.- ¿Considera que ofrecen un valor agregado a los huéspedes?

a) Si ¿Por qué?

---

---

b) No ¿Por qué?

---

---

13.- ¿Considera usted que las amenidades son atractivas para los asociados? Si o no, ¿Por qué?

---

---

14.- Dentro de la filosofía del hotel, ¿Qué tipo de valores debe de tener un asociado para trabajar dentro del departamento de ama de llaves?

---

---

15.- ¿Considera que el robo hormiga es algo que sucede en su departamento de ama de llaves? ¿Si o no?

---

---

¿Con que frecuencia y en qué porcentaje

---

---

16.- Con respecto a la pregunta anterior, en el último año, ¿Cuantas ocasiones se ha sorprendido a un asociado substrayendo amenidades que se usan en las habitaciones?

---

---

17.- De los siguientes artículos, por favor indique,

¿Cuáles son los que desaparecen de los cuartos del hotel con mayor frecuencia?

- |                        |                  |              |
|------------------------|------------------|--------------|
| a) Lámparas            | e) Teléfonos     | i) Sabanas   |
| b) Espejos             | f) Televisiones  | j) Almohadas |
| c) Cuadros decorativos | g) Batas de baño |              |
| d) Radio-despertador   | h) Toallas       |              |

18.- ¿Cuál es el costo aproximado de los artículos que desaparecen de los cuartos con mayor frecuencia?

---

---

19.- De cada 10 habitaciones, ¿En cuántas de estas se presenta el robo hormiga?

---

---

---

20.- ¿Que medidas se llevan a cabo para prevenir el robo hormiga?

---

---

21.- ¿Que acciones se toman en el área de inventario para controlar el robo hormiga?

---

---

22.- En caso de que algún asociado fuera sorprendido extrayendo material o amenidades, propiedad del hotel, ¿Cuál es el procedimiento de disciplina?

---

---

23.- ¿Considera que el robo hormiga se da con mayor frecuencia durante las temporadas altas del hotel?

- a) Si \_\_\_\_ ¿En que porcentaje? \_\_\_\_\_  
b) No \_\_\_\_\_

24.- ¿Cuál sería la recomendación que usted puede sugerir para erradicar el robo hormiga en los departamentos de ama de llaves?

---

---

**Muchas gracias, su información será de mucha utilidad**