

ANEXOS

Anexo 2. Cuestionario aplicado a asociados de nivel operativo

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.- Dentro del departamento de ama de llaves ¿Que problemas se presentan con mayor frecuencia y por qué?

2.- ¿Qué entiende por robo hormiga?

3.- ¿Considera usted que las amenidades que se usan en las habitaciones son atractivas para los asociados?
Si o no, ¿por qué?

4.- Dentro del departamento de ama de llaves ¿Quién es el encargado del inventario de las amenidades?

5.- ¿Qué artículos o productos se cuidan más dentro del Departamento de Ama de Llaves? Y
¿Por qué?

6.- ¿Con qué frecuencia se reponen las amenidades del cuarto en estancias de más de 1 día?

7.- Del kit de amenidades de un cuarto, ¿Qué porcentaje de éste es usado por los huéspedes?

8.- ¿Qué productos usa el huésped con mayor frecuencia?

- | | | |
|------------------------------|----------------------------|-------------------|
| a) Shampoo | i) Crema humectante | q) Pasta Dental |
| 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.-

¿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 | |

10.-

¿Qué productos solicita el huésped con mayor frecuencia?

- | | | |
|----------------------|----------------------|---------------------------|
| 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 | |

11.-

¿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 | |

12.-

¿Considera que el robo hormiga es algo que sucede en su departamento de ama de llaves? ¿Por qué?

13.-

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

14.-

En caso de que un asociado fuera sorprendido substrayendo amenidades del hotel, ¿Cuál es el procedimiento de disciplina que se lleva a cabo ?

15.-

Describe las medidas que se llevan a cabo para prevenir el robo hormiga por parte de los asociados dentro del departamento de ama de llaves:

16.-

De los siguientes artículos, por favor indique cuales son los que con más frecuencia desaparecen de los cuartos

del hotel:

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

17.-

¿Se han detectado casos de robo hormiga por parte de los huéspedes? Comente el caso que más le sorprendió

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

19.-

¿Cuál sería la recomendación de usted para erradicar el robo hormiga en los departamentos de ama de llaves?

Muchas gracias, su informacion será de mucha utilidad