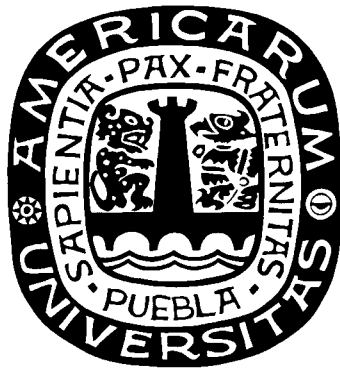


UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS, PUEBLA

**Escuela de Negocios
Departamento de Hoteles y Restaurantes**



**DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE ROTACIÓN EN LOS PUESTOS DE
CAMARISTA, MOZO DE ÁREAS PÚBLICAS Y STEWARD DEL HOTEL
CAMINO REAL DE PUEBLA.**

TESIS PROFESIONAL PRESENTADA POR

**MIRIAM PEREGRINA PEÑA 112364
DEBORA OAKLEY GONZÁLEZ 110406**

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELES Y RESTAURANTES**



ANEXOS

ANEXO 1

Departamento de Ama de Llaves

Favor de contestar las siguientes preguntas en relación al puesto de Camarista

1. El desempeño en los colaboradores que trabajan en el horario de la mañana es:

Deficiente Regular Suficiente Excelente

2. El desempeño en los colaboradores que trabajan en el horario de la tarde es:

Deficiente Regular Suficiente Excelente

3. La cantidad de faltas en el mes que se presentan en el turno de la mañana es:

Más de las permitidas Las permitidas Menos de las permitidas

4. La cantidad de faltas en el mes que se presentan en el turno de la tarde es:

Más de las permitidas Las permitidas Menos de las permitidas

5. El promedio de edad de mejor desempeño laboral es de:

18-22 23-30 30-40 40-50

6. La supervisión hacia los colaboradores debe ser:

Mínima Esporádica Habitual Intensiva

7. La motivación que demuestran los colaboradores para desempeñar sus labores es:

Deficiente Regular Suficiente Excelente



8. El trato que se le da al colaborador es:

Dependiendo de sus labores Dependiendo de su carácter Dependiendo del puesto

9. El periodo que presenta mayor número de bajas de colaboradores es:

Enero-marzo Abril-junio Julio-septiembre Octubre-diciembre

10. Los colaboradores trabajan en equipo:

Nunca A veces Siempre

11. En promedio, ¿cuánto tiempo permanece un colaborador en el puesto?

Menos de 1 mes Menos de 3 meses 6 meses 1 año Más de 1 año

12. El sueldo que reciben las Camaristas en relación a la carga de trabajo es:

Bajo Justo Alto

13. En el área de trabajo el nivel de compañerismo es:

Deficiente Regular Suficiente Excelente

14. El número de colaboradores con el que se cuenta para cubrir el trabajo del departamento es:

Insuficiente Suficiente Alto

15. La comunicación con sus colaboradores es:

Limitada Suficiente Constante

16. Las juntas de departamento son:

Una vez a la Más de una vez a la Diario una Diario en cada Otro
semana semana vez al día turno

17. ¿Cuál es el motivo por el cual los colaboradores presentan quejas?

Sueldo Propinas Problemas con Problemas con Carga de Horario de
compañeros de supervisores trabajo trabajo



trabajo

excesiva

18. Los colaboradores que presentan mayor número de inconformidades son:

Camarista

Mozo de Áreas Públicas

¿En cuanto a qué?

19. Siendo 1 el más común y 6 el menos

Los conflictos más comunes entre colaboradores son por:

Falta de	Falta de	Problemas	Diferencias	Problemas	Otro
comunicación	organización	personales	en la carga de	con otros	
			trabajo	departamentos	

20. Siendo 1 el más común y 6 el menos

¿Cuál es el motivo por el cual los colaboradores son dados de baja?

Despido	Despido	Renuncia por	Renuncia por	Renuncia	Otro
por mala	por faltas	problemas	mejor empleo	por mejor	
conducta		personales		salario	

21. ¿Cómo es el proceso de reclutamiento?

22. ¿Existe alguna forma de evaluación para los colaboradores?

23. ¿Qué diferencias ha percibido a partir del cambio de gerente general?

24. ¿Cuáles son las exigencias que reciben por parte del gerente general?

25. Al entrar a trabajar al hotel, ¿qué deficiencias notó en el departamento y qué hizo para cambiarlas? ¿Cuáles fueron los resultados?

26. ¿En qué temporada la carga de trabajo es mayor?

27. ¿Qué se necesitaría para que los colaboradores acudan a los cursos de capacitación?

28. ¿Cómo es el manejo de las propinas?



29. ¿Qué tan frecuente es el contacto directo del colaborador con el huésped?

30. ¿Cuáles son los turnos de trabajo de los colaboradores?

Departamento de Ama de Llaves

Favor de contestar las siguientes preguntas en relación al puesto de Mozo de Áreas Públicas

1. El desempeño en los colaboradores que trabajan en el horario de la mañana es:

Deficiente Regular Suficiente Excelente

2. El desempeño en los colaboradores que trabajan en el horario de la tarde es:

Deficiente Regular Suficiente Excelente

3. La cantidad de faltas en el mes que se presentan en el turno de la mañana es:

Más de las permitidas Las permitidas Menos de las permitidas

4. La cantidad de faltas en el mes que se presentan en el turno de la tarde es:

Más de las permitidas Las permitidas Menos de las permitidas

5. El promedio de edad de mejor desempeño laboral es de:

18-22 23-30 30-40 40-50

6. La supervisión hacia los colaboradores debe ser:

Mínima Esporádica Habitual Intensiva

7. La motivación que demuestran los colaboradores para desempeñar sus labores es:

Deficiente Regular Suficiente Excelente

8. El trato que se le da al colaborador es:

Dependiendo de sus labores Dependiendo de su carácter Dependiendo del puesto

9. El periodo que presenta mayor número de bajas de colaboradores es:

Enero-marzo Abril-junio Julio-septiembre Octubre-diciembre



10. Los colaboradores trabajan en equipo:

Nunca

A veces

Siempre

11. En promedio, ¿cuánto tiempo permanece un colaborador en el puesto?

Menos de 1 mes

Menos de 3 meses

6 meses

1 año

Más de 1 año

12. El sueldo que reciben los Mozos de áreas Públicas en relación a la carga de trabajo es:

Bajo

Justo

Alto

13. En el área de trabajo el nivel de compañerismo es:

Deficiente

Regular

Suficiente

Excelente

14. El número de colaboradores con el que se cuenta para cubrir el trabajo del departamento es:

Insuficiente

Suficiente

Alto

15. La comunicación con sus colaboradores es:

Limitada

Suficiente

Constante

16. Las juntas de departamento son:

Una vez a la
semana

Más de una vez a la
semana

Diario una
vez al día

Diario en cada
turno

Otro

17. ¿Cuál es el motivo por el cual los colaboradores presentan quejas?

Sueldo

Propinas

Problemas con
compañeros de
trabajo

Problemas con
supervisores

Carga de
trabajo
excesiva

Horario de
trabajo

18. Los colaboradores que presentan mayor número de inconformidades son:

Camarista

Mozo de Áreas Públicas

¿En cuanto a qué?



19. Siendo 1 el más común y 6 el menos

Los conflictos más comunes entre colaboradores son por:

Falta de comunicación	Falta de organización	Problemas personales	Diferencias en la carga de trabajo	Problemas con otros departamentos	Otro
-----------------------	-----------------------	----------------------	------------------------------------	-----------------------------------	------

20. Siendo 1 el más común y 6 el menos

¿Cuál es el motivo por el cual los colaboradores son dados de baja?

Despido por mala conducta	Despido por faltas	Renuncia por problemas personales	Renuncia por mejor empleo	Renuncia por mejor salario	Otro
---------------------------	--------------------	-----------------------------------	---------------------------	----------------------------	------

21. ¿Cómo es el proceso de reclutamiento?

22. ¿Existe alguna forma de evaluación para los colaboradores?

23. ¿Qué diferencias ha percibido a partir del cambio de gerente general?

24. ¿Cuáles son las exigencias que reciben por parte del gerente general?

25. Al entrar a trabajar al hotel, ¿qué deficiencias notó en el departamento y qué hizo para cambiarlas? ¿Cuáles fueron los resultados?

26. ¿En qué temporada la carga de trabajo es mayor?

27. ¿Qué se necesitaría para que los colaboradores acudan a los cursos de capacitación?

28. ¿Cómo es el manejo de las propinas?

29. ¿Qué tan frecuente es el contacto directo del colaborador con el huésped?

30. ¿Cuáles son los turnos de trabajo de los colaboradores?



11. En promedio, ¿cuánto tiempo permanece un colaborador en el puesto?

Menos de 1 mes Menos de 3 meses 6 meses 1 año Más de 1 año

12. El sueldo que reciben los Stewards en relación a la carga de trabajo es:

Bajo Justo Alto

13. En el área de trabajo el nivel de compañerismo es:

Deficiente Regular Suficiente Excelente

14. El número de colaboradores con el que se cuenta para cubrir el trabajo del departamento es:

Insuficiente Suficiente Alto

15. La comunicación con sus colaboradores es:

Limitada Suficiente Constante

16. Las juntas de departamento son:

Una vez a la semana Más de una vez a la semana Diario una vez al día Diario en cada turno Otro

17. ¿Cuál es el motivo por el cual los colaboradores presentan quejas?

Sueldo Propinas Problemas con compañeros de trabajo Problemas con supervisores Carga de trabajo excesiva Horario de trabajo

18. Los colaboradores que presentan mayor número de inconformidades son:

Camarista Mozo de Áreas Públicas

¿En cuanto a qué?

19. Siendo 1 el más común y 6 el menos

Los conflictos más comunes entre colaboradores son por:



Falta de comunicación	Falta de organización	Problemas personales	Diferencias en la carga de trabajo	Problemas con otros departamentos	Otro
-----------------------	-----------------------	----------------------	------------------------------------	-----------------------------------	------

20. Siendo 1 el más común y 6 el menos

¿Cuál es el motivo por el cual los colaboradores son dados de baja?

Despido por mala conducta	Despido por faltas	Renuncia por problemas personales	Renuncia por mejor empleo	Renuncia por mejor salario	Otro
---------------------------	--------------------	-----------------------------------	---------------------------	----------------------------	------

21. ¿Cómo es el proceso de reclutamiento?

22. ¿Existe alguna forma de evaluación para los colaboradores?

23. ¿Qué diferencias ha percibido a partir del cambio de gerente general?

24. ¿Cuáles son las exigencias que reciben por parte del gerente general?

25. Al entrar a trabajar al hotel, ¿qué deficiencias notó en el departamento y qué hizo para cambiarlas? ¿Cuáles fueron los resultados?

26. ¿En qué temporada la carga de trabajo es mayor?

27. ¿Qué se necesitaría para que los colaboradores acudan a los cursos de capacitación?

28. ¿Cómo es el manejo de las propinas?

29. ¿Qué tan frecuente es el contacto directo del colaborador con el huésped?

30. ¿Cuáles son los turnos de trabajo de los colaboradores?

Departamento de Recursos Humanos

Favor de contestar las siguientes preguntas en relación a los puestos de Camaristas, Mozo de áreas Públicas y Steward



1. Siendo 1 el más común y 6 el menos

¿Cuál es el motivo por el cual los colaboradores presentan quejas?

Sueldo	Propinas	Mala supervisión	Problemas con compañeros de trabajo	Problemas con supervisores	Otro
--------	----------	------------------	---	----------------------------------	------

2. Siendo 1 el más común y 6 el menos

¿Cuál es el motivo por el cual los colaboradores son dados de baja?

Despido por faltas	Despido por mala conducta	Renuncia por problemas personales	Renuncia por mejor empleo	Renuncia por mejor salario	Otro
-----------------------	---------------------------------	---	------------------------------	-------------------------------	------

3. El sueldo de Camarista en relación a otros hoteles del nivel es:

Bajo	Promedio	Igual	Alto
------	----------	-------	------

4. El sueldo de Mozo de áreas Públicas en relación a otros hoteles del nivel es:

Bajo	Promedio	Igual	Alto
------	----------	-------	------

5. El sueldo de Steward en relación a otros hoteles del nivel es:

Bajo	Promedio	Igual	Alto
------	----------	-------	------

6. A partir del cambio del gerente general, se presenta:

Menor	Igual	Mayor	Rotación de personal
Menor	Igual	Mayor	Desempeño laboral de colaboradores
Menor	Igual	Mayor	Integración de personal
Menor	Igual	Mayor	Presión que los colaboradores sientan por parte de la dirección
Menor	Igual	Mayor	Satisfacción laboral por parte de los



colaboradores

Menor Igual Mayor Habilidad de supervisores para
controlar situaciones y resolver
problemas

7. El resultado del desempeño en el puesto de Steward a partir del cambio de Chef ha sido:

Deficiente Regular Suficiente Excelente

¿En qué aspectos?

8. El resultado del desempeño en el puesto de Steward a partir del cambio del Gerente de Alimentos y Bebidas ha sido:

Deficiente Regular Suficiente Excelente

¿En qué aspectos?

9. Siendo 1 el más común y 3 el menos

Los colaboradores que presentan mayor número de inconformidades son:

Camaristas Mozo de áreas Públicas Steward

¿En cuanto a qué?

10. ¿Qué factores externos se vieron involucrados durante el periodo 2004-2005 en la rotación de personal de puestos de limpieza?

11. ¿Qué prestaciones dan a los colaboradores?

12. ¿Existe algún estímulo económico para los colaboradores? ¿Desde cuándo?

13. ¿Existe algún estímulo económico para los supervisores? ¿Desde cuándo?

14. ¿Qué diferencias ha percibido a partir del cambio de gerente general?

15. ¿Cuáles son las exigencias que recibe por parte del gerente general?

16. ¿En qué temporada se requieren hacer más contrataciones?



17. ¿Qué pagos se hacen por ley a los colaboradores?
18. ¿Cuál es el costo en tiempo y dinero de la contratación?
19. ¿Qué resulta más caro mantener a un empleado o contratar uno nuevo?
20. ¿Resulta más costoso mejorar el desempeño de un colaborador que entrenar a uno nuevo?
21. ¿Qué resulta más conveniente para la compañía?
22. ¿Cuál es el reporte de capacitación en el año 2004 y 2005?
23. ¿En qué consiste el plan de entrenamiento cruzado?



ANEXO 2**Guía de Entrevista para colaboradores en estado de baja**

Buenos (días / tardes / noches) (Sr. / Srita.) _____, mi nombre es _____ y hablo por parte del Hotel Camino Real de Puebla. El Lic. Oscar Becerra, gerente de recursos humanos del hotel me proporcionó sus datos personales y (la Srita. Vicky / el Chef Ernesto Palapa) ha sido informada/o al respecto.

El motivo de mi llamada es para pedirle por favor su cooperación en un proyecto de investigación que estoy realizando en mi universidad. Cualquier información proporcionada será confidencial. Debido a que usted trabajó en el hotel, me sería de gran ayuda si me permite unos minutos de su tiempo para responder unas preguntas en relación a sus condiciones de trabajo en el momento de presentar sus servicios en el hotel.

¿Podría verlo/a en persona algún día de la semana o cuando usted esté disponible? (si no puede: ¿Preferiría si le pregunto por teléfono?) ¿A qué hora le parece bien? ¿Está bien si nos vemos en _____, o dónde prefiere usted? ¿Gusta que le vuelva a llamar para recordarle?

Le agradezco mucho su tiempo y su ayuda. Que tenga buen día.



Guía de Entrevista para colaboradores en estado de alta

Buenos días / tardes / noches, Sr. / Srita. _____, mi nombre es _____. Tanto el Lic. Oscar Becerra como la Srita. Vicky / el Chef Ernesto Palapa ha sido informada/o al respecto.

El motivo de esta entrevista es para pedirle por favor su cooperación en un proyecto de investigación que estoy realizando en mi universidad. Cualquier información proporcionada será confidencial. Debido a que usted trabaja en el hotel, me sería de gran ayuda si me permite unos minutos de su tiempo para responder unas preguntas en relación a sus condiciones de trabajo.

Le agradezco mucho su tiempo y su ayuda. Que tenga buen día.

**ANEXO 3****Cuestionario Piloto para Colaboradores de Alta**

Puesto: _____

Tiempo que estuvo trabajando en el hotel: _____

Sexo: _____ Edad: _____ Estado civil: _____

Personas que dependen económicamente de usted: _____

Favor de contestar las siguientes preguntas sinceramente ya que la información será estrictamente confidencial. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Solicitó a su llegada algún puesto en específico?	Si	No
¿Cuál?		
2. ¿Lo contrataron para el puesto que solicitó?	Si	No
3. Proceso de contratación		
a) Entrevista de Gerente de RH	Si	No
b) Entrevista de Jefe de Departamento	Si	No
c) Examen psicométrico antes de papeles.	Si	No
d) Experiencia en el puesto	Si	No
4. ¿Recibió información acerca de la cadena Camino Real?	Si	No
¿Qué?		
5. ¿Recibió un curso de inducción?	Si	No
6. ¿Le explicaron claramente sus labores?	Si	No
7. ¿Está a gusto con sus labores?	Si	No
¿Por qué?		
8. ¿Se le da todo lo necesario para que realice bien su trabajo?	Si	No
¿Qué falta?		
9. ¿Le han dado algún curso de capacitación?	Si	No
¿Cuál? ¿Cuándo?		
10. ¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?	Si	No



¿Por qué?		
11. ¿Cree que su supervisor se interesa por la calidad en el trabajo del departamento?	Si	No
¿Por qué?		
12. ¿Considera que su supervisor trata a todos por igual?	Si	No
¿Por qué?		
13. ¿Tiene suficiente comunicación con su jefe?	Si	No
¿Por qué?		
14. ¿Siente que el personal de otros departamentos valora su puesto?	Si	No
¿Por qué?		
15. ¿Dentro de sus labores interactúa con otros departamentos?	Si	No
¿Por qué?		
16. ¿Tiene tiempo para realizar otras actividades fuera de su horario de trabajo no relacionadas con el hotel?	Si	No
¿Qué?		
17. ¿Cree que si falta un día a trabajar esto afectaría la percepción que tienen de usted como colaborador?	Si	No
18. ¿Qué es lo que valora más en su trabajo y por qué?		
19. ¿Cree que algo deba cambiar en el hotel o departamento para mejorar las condiciones de trabajo?	Si	No



¿Qué?		
20. Si tuviera una oferta de trabajo con el mismo sueldo, ¿la aceptaría?	Si	No
¿Por qué razón?		
c) Ubicación del trabajo		
d) Otro puesto diferente		
e) Otro		

Cuestionario Piloto para Colaboradores de Baja		
Puesto que tuvo en el hotel: _____		
Tiempo que estuvo trabajando en el hotel: _____		
Sexo: _____ Edad: _____ Estado civil: _____		
Personas que dependen económicamente de usted: _____		
Favor de contestar las siguientes preguntas sinceramente ya que la información será estrictamente confidencial. Agradecemos su colaboración.		
1. ¿Solicitó a su llegada algún puesto en específico?	Si	No
¿Cuál?		
2. ¿Lo contrataron para el puesto que solicitó?	Si	No
3. Proceso de contratación		
a) Entrevista de Gerente de RH	Si	No
b) Entrevista de Jefe de Departamento	Si	No
c) Examen psicométrico antes de papeles.	Si	No
d) Experiencia en el puesto	Si	No
4. ¿Recibió información acerca de la cadena Camino Real?	Si	No
¿Qué?		
5. ¿Recibió un curso de inducción?	Si	No
6. ¿Le explicaron claramente sus labores?	Si	No
7. ¿Estaba a gusto con sus labores?	Si	No
¿Por qué?		
8. ¿Se le dio todo lo necesario para que realizara bien su trabajo?	Si	No



¿Qué falta?		
9. ¿Le dieron algún curso de capacitación?	Si	No
¿Cuál? ¿Cuándo?		
10. ¿Se sentía a gusto con sus compañeros de trabajo?	Si	No
¿Por qué?		
11. ¿Cree que su supervisor se interesaba por la calidad en el trabajo del departamento?	Si	No
¿Por qué?		
12. ¿Considera que su supervisor trataba a todos por igual?	Si	No
¿Por qué?		
13. ¿Tuvo suficiente comunicación con su jefe?	Si	No
¿Por qué?		
14. ¿Sus reclamaciones o sugerencias fueron escuchadas?		
15. ¿Siente que el personal de otros departamentos valoraba su puesto?	Si	No
¿Por qué?		
16. ¿Tenía tiempo para realizar otras actividades fuera de su horario de trabajo no relacionadas con el hotel?	Si	No
¿Qué?		
17. En caso de haber tenido faltas ¿Cree que estas hayan afectado la percepción que tenían de usted como colaborador?	Si	No
18. ¿Qué es lo que valoraba más en su trabajo y por qué?		



Anexos

19. ¿Cuál fue el motivo de su terminación de contrato?	Renuncia	Despido
¿Por qué?		
20. ¿Qué tendría que cambiar en el hotel para que usted regresara o para que no hubiera renunciado?		
a) Actitud de los jefes y/o supervisores		
b) Sueldo		
c) Motivación		
d) Otros		
21. ¿En su experiencia, qué le hace falta al hotel y al puesto que desempeñó en comparación con otras empresas?		
22. ¿Tuvo familiares trabajando en el hotel al mismo tiempo que usted?	Si	No
¿En qué departamento?		

**ANEXO 4****Cuestionario para Colaboradores de Alta**

Puesto: _____

Tiempo que estuvo trabajando en el hotel: _____

Sexo: _____ Edad: _____ Estado civil: _____

Personas que dependen económicamente de usted: _____

Favor de contestar las siguientes preguntas sinceramente ya que la información será estrictamente confidencial. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Solicitó a su llegada algún puesto en específico?	Si	No
¿Cuál?		
2. ¿Lo contrataron para el puesto que solicitó?	Si	No
3. Proceso de contratación		
a) Entrevista de Gerente de RH	Si	No
b) Entrevista de Jefe de Departamento	Si	No
c) Examen psicométrico antes de papeles.	Si	No
d) Experiencia en el puesto	Si	No
4. ¿Recibió información acerca de la cadena Camino Real?	Si	No
¿Qué?		
5. ¿Recibió un curso de inducción?	Si	No
6. ¿Le explicaron claramente sus labores?	Si	No
7. ¿Está a gusto con sus labores?	Si	No
¿Por qué?		
8. ¿Se le da todo lo necesario para que realice bien su trabajo?	Si	No
¿Qué falta?		
9. ¿Le han dado algún curso de capacitación?	Si	No
¿Cuál? ¿Cuándo?		
10. ¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?	Si	No



¿Por qué?		
11. ¿Cree que su supervisor se interesa por la calidad en el trabajo del departamento?	Si	No
¿Por qué?		
12. ¿Considera que su supervisor trata a todos por igual?	Si	No
¿Por qué?		
13. ¿Tiene suficiente comunicación con su jefe?	Si	No
¿Por qué?		
14. ¿Siente que el personal de otros departamentos valora su puesto?	Si	No
¿Por qué?		
15. ¿Dentro de su trabajo se relaciona con otros departamentos?	Si	No
¿Por qué?		
16. ¿Tiene tiempo para realizar otras actividades fuera de su horario de trabajo no relacionadas con el hotel?	Si	No
¿Qué?		
17. ¿Cree que si falta un día a trabajar esto afectaría la percepción que tienen de usted como colaborador?	Si	No
18. ¿Qué es lo que valora más en su trabajo?		
19. ¿Cree que algo deba cambiar en el hotel o departamento para mejorar las condiciones de trabajo?	Si	No



¿Qué?		
20. Si tuviera una oferta de trabajo con el mismo sueldo, ¿la aceptaría?	Si	No
21. Si aceptara otra oferta de trabajo, ¿cuáles serían sus motivos?		
c) Ubicación del trabajo		
d) Otro puesto diferente		
e) Otro		

Cuestionario para Colaboradores de Baja		
Puesto que tuvo en el hotel: _____		
Tiempo que estuvo trabajando en el hotel: _____		
Sexo: _____ Edad: _____ Estado civil: _____		
Personas que dependen económicamente de usted: _____		
Favor de contestar las siguientes preguntas sinceramente ya que la información será estrictamente confidencial. Agradecemos su colaboración.		
1. ¿Solicitó a su llegada algún puesto en específico?	Si	No
¿Cuál?		
2. ¿Lo contrataron para el puesto que solicitó?	Si	No
3. Proceso de contratación		
a) Entrevista de Gerente de RH	Si	No
b) Entrevista de Jefe de Departamento	Si	No
c) Examen psicométrico antes de papeles.	Si	No
d) Experiencia en el puesto	Si	No
4. ¿Recibió información acerca de la cadena Camino Real?	Si	No
¿Qué?		
5. ¿Recibió un curso de inducción?	Si	No
6. ¿Le explicaron claramente sus labores?	Si	No
7. ¿Estaba a gusto con sus labores?	Si	No
¿Por qué?		
8. ¿Se le dio todo lo necesario para que realizara bien su trabajo?	Si	No



¿Qué falta?		
9. ¿Le dieron algún curso de capacitación?	Si	No
¿Cuál? ¿Cuándo?		
10. ¿Se sentía a gusto con sus compañeros de trabajo?	Si	No
¿Por qué?		
11. ¿Cree que su supervisor se interesaba por la calidad en el trabajo del departamento?	Si	No
¿Por qué?		
12. ¿Considera que su supervisor trataba a todos por igual?	Si	No
¿Por qué?		
13. ¿Tuvo suficiente comunicación con su jefe?	Si	No
¿Por qué?		
14. ¿Sus reclamaciones o sugerencias fueron escuchadas?		
15. ¿Siente que el personal de otros departamentos valoraba su puesto?	Si	No
¿Por qué?		
16. ¿Tenía tiempo para realizar otras actividades fuera de su horario de trabajo no relacionadas con el hotel?	Si	No
¿Qué?		
17. En caso de haber tenido faltas ¿Cree que estas hayan afectado la percepción que tenían de usted como colaborador?	Si	No
18. ¿Qué es lo que valoraba más en su trabajo?		



Anexos

19. ¿Cuál fue el motivo de su terminación de contrato?	Renuncia	Despido
¿Por qué?		
20. ¿Qué tendría que cambiar en el hotel para que usted regresara o para que no hubiera renunciado?		
a) Actitud de los jefes y/o supervisores		
b) Sueldo		
c) Motivación		
d) Otros		
21. ¿En su experiencia, qué le hace falta al hotel y al puesto que desempeñó en comparación con otras empresas?		
22. ¿Tuvo familiares trabajando en el hotel al mismo tiempo que usted?	Si	No
¿En qué departamento?		



ANEXO 5

Base de Datos con los Resultados de las Entrevistas Aplicadas a los Tres Puestos de Limpieza

			¿Solicitó a su llegada algún puesto en específico?	¿Lo contrataron para el puesto que solicitó?	Entrevista del gerente de recursos humanos	Entrevista del jefe de departamento	Examen psicométrico antes de papeles	Experiencia en el puesto	¿Recibió información de la cadena Camino Real?	¿Recibió un curso de inducción?	¿Le explicaron claramente sus labores?	¿Está a gusto con sus labores?
	Status	Puesto	1	2	3A	3B	3C	3D	4	5	6	7
1	Alta	Camarista	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1
2	Alta	Camarista	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
3	Alta	Camarista	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
4	Alta	Camarista	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1
5	Alta	Camarista	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
1	Alta	Mozo de Áreas Públicas	0		1	1	1	1	1	1	1	1
2	Alta	Mozo de Áreas Públicas	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
3	Alta	Mozo de Áreas Públicas	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1
4	Alta	Mozo de Áreas Públicas	0		1	0	0	0	0	0	1	1
5	Alta	Mozo de Áreas Públicas	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1
1	Alta	Steward	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Alta	Steward	0		1	1	1	0	0	0	0	0
3	Alta	Steward	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1
4	Alta	Steward	0		1	1	0	0	1	1	1	1
5	Alta	Steward	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
6	Alta	Steward	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1
7	Alta	Steward	0		1	1	1	0	0	0	0	1
8	Alta	Steward	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0



Base de Datos con los Resultados de las Entrevistas Aplicadas a los Tres Puestos de Limpieza

			¿Se le da todo lo necesario para que realice bien su trabajo?	¿Le han dado algún curso de capacitación?	¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?	¿Cree que su supervisor se interesa por la calidad en el trabajo del departamento?	¿Considera que su supervisor trata por igual a todos?	¿Tiene suficiente comunicación con su jefe?	¿Siente que el personal de otros departamentos valora su puesto?	¿Dentro de sus labores interactúa con otros departamentos?
	Status	Puesto	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Alta	Camarista	1	1	1	1	0	1	0	0
2	Alta	Camarista	1	1	1	1	1	1	1	0
3	Alta	Camarista	1	1	1	1	0	1	0	0
4	Alta	Camarista	1	1	1	1	0	1	0	0
5	Alta	Camarista	1	1	1	1	1	1	0	0
1	Alta	Mozo de Áreas Públicas	0	1	1	1	1	1	0	1
2	Alta	Mozo de Áreas Públicas	1	1	1	1	1	1	1	0
3	Alta	Mozo de Áreas Públicas	1	1	1	1	0	1	0	1
4	Alta	Mozo de Áreas Públicas	1	1	0	1	1	1	0	1
5	Alta	Mozo de Áreas Públicas	1	0	1	1	1	1	0	1
1	Alta	Steward	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Alta	Steward	0	1	1	0	0	0	0	1
3	Alta	Steward	0	0	0	1	0	1	0	1
4	Alta	Steward	1	1	1	1	1	1	0	1
5	Alta	Steward	0	0	0	0	1	1	0	0
6	Alta	Steward	1	0	1	1	1	0	1	0
7	Alta	Steward	1	0	0	0	0	0	1	0
8	Alta	Steward	1	0	0	0	0	0	0	1



Base de Datos con los Resultados de las Entrevistas Aplicadas a los Tres Puestos de Limpieza

			¿Tiene tiempo para realizar otras actividades fuera de su horario de trabajo no relacionadas con el hotel?	¿Cree que si falta un día a trabajar esto afectaría la percepción que tienen de usted como colaborador?	Cambiar actitud de los jefes y/o supervisores	Cambiar sueldo	Cambiar motivación	Cambiar otros	Si tuviera otra oferta de trabajo con el mismo sueldo, ¿la aceptaría?	Por ubicación del trabajo	Por otro puesto diferente	Por otros motivos
	Status	Puesto	16	17	19A	19B	19C	19D	20	20A	20B	20C
1	Alta	Camarista	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1
2	Alta	Camarista	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1
3	Alta	Camarista	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1
4	Alta	Camarista	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1
5	Alta	Camarista	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1
1	Alta	Mozo de Áreas Públicas	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1
2	Alta	Mozo de Áreas Públicas	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0
3	Alta	Mozo de Áreas Públicas	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
4	Alta	Mozo de Áreas Públicas	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
5	Alta	Mozo de Áreas Públicas	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
1	Alta	Steward	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1
2	Alta	Steward	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
3	Alta	Steward	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1
4	Alta	Steward	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1
5	Alta	Steward	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
6	Alta	Steward	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1
7	Alta	Steward	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1
8	Alta	Steward	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0



Base de Datos con los Resultados de las Entrevistas Aplicadas a los Tres Puestos de Limpieza

			¿Solicitó a su llegada algún puesto en específico?	¿Lo contrataron para el puesto que solicitó?	Entrevista del gerente de recursos humanos	Entrevista del jefe de departamento	Examen psicométrico antes de papeles	Experiencia en el puesto	¿Recibió información de la cadena Camino Real?	¿Recibió un curso de inducción?	¿Le explicaron claramente sus labores?	¿Estaba a gusto con sus labores?
	Status	Puesto	1	2	3A	3B	3C	3D	4	5	6	7
1	Baja	Camarista	0		1	0	0	0	0	1	1	1
2	Baja	Camarista	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1
3	Baja	Camarista	0		1	1	1	0	0	1	1	1
4	Baja	Camarista			1	1	0		0	0	1	0
5	Baja	Camarista	0		1	1	0	0	1	1	1	0
6	Baja	Camarista	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	Baja	Camarista	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	Baja	Camarista	0		1	1	0	0	1	1	1	1
1	Baja	Mozo de Áreas Públicas	1		1	1	1	0	0	1	1	1
2	Baja	Mozo de Áreas Públicas	0		1	1	1	0	1	0	1	1
3	Baja	Mozo de Áreas Públicas	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0
4	Baja	Mozo de Áreas Públicas	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
5	Baja	Mozo de Áreas Públicas	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0
1	Baja	Steward	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1



Base de Datos con los Resultados de las Entrevistas Aplicadas a los Tres Puestos de Limpieza

			¿Se le da todo lo necesario para que realice bien su trabajo?	¿Le han dado algún curso de capacitación?	¿Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo?	¿Cree que su supervisor se interesa por la calidad en el trabajo del departamento?	¿Considera que su supervisor trata por igual a todos?	¿Tiene suficiente comunicación con su jefe?	¿Siente que el personal de otros departamentos valora su puesto?	¿Dentro de sus labores interactúa con otros departamentos?
	Status	Puesto	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Baja	Camarista	1	0	1	1	1	0	1	0
2	Baja	Camarista	1	0	1	1	1	1	1	1
3	Baja	Camarista	1	0	1	1	1	1	1	1
4	Baja	Camarista	1	0	1	1	0	0	0	0
5	Baja	Camarista	1	0	0	1	1	1	1	0
6	Baja	Camarista	1	0	1	1	1	1	1	1
7	Baja	Camarista	1	1	1	1	1	1	1	1
8	Baja	Camarista	1	1	1	1	0	1	1	0
1	Baja	Mozo de Áreas Públicas	1	0	1	1	1	1	1	0
2	Baja	Mozo de Áreas Públicas	1	1	1	1	1	1		1
3	Baja	Mozo de Áreas Públicas	0	0	0	1	0	0		1
4	Baja	Mozo de Áreas Públicas	0	0	0	1	0	1	0	1
5	Baja	Mozo de Áreas Públicas	1	0	0	1	1	0	0	0
1	Baja	Steward	1	0	1		1	0		1



Base de Datos con los Resultados de las Entrevistas Aplicadas a los Tres Puestos de Limpieza

			¿Tiene tiempo para realizar otras actividades fuera de su horario de trabajo no relacionadas con el hotel?	¿Cree que si falta un día a trabajar esto afectaría la percepción que tienen de usted como colaborador?	Cambiar actitud de los jefes y/o supervisores	Cambiar sueldo	Cambiar motivación	Cambiar otros	Si tuviera otra oferta de trabajo con el mismo sueldo, ¿la aceptaría?
	Status	Puesto	16	17	19A	19B	19C	19D	20
1	Baja	Camarista	0	1	1	1	0	0	1
2	Baja	Camarista	1	1	0	1	0	0	0
3	Baja	Camarista	0	1	0	1	0	1	0
4	Baja	Camarista	1	1	1	1	1	0	0
5	Baja	Camarista	0	1	1	1	1	1	0
6	Baja	Camarista	1	1	0	1	1	1	0
7	Baja	Camarista	0	1	0	1	0	1	0
8	Baja	Camarista	0	1	1	1	1	1	0
1	Baja	Mozo de Áreas Públicas	1	1	1	1	1	0	0
2	Baja	Mozo de Áreas Públicas	1	1	0	1	0	0	0
3	Baja	Mozo de Áreas Públicas	0	1	1	1	0	1	1
4	Baja	Mozo de Áreas Públicas	0	1	1	1	0	1	1
5	Baja	Mozo de Áreas Públicas	0	0	0	1	0	0	1
1	Baja	Steward	0	1	0	0	0	0	1