



ANEXO 2

Encuesta para gerentes

Encuesta para gerentes

Puesto: _____

Tiempo en el puesto: _____

Hotel en el que labora: _____

A continuación se presenta una lista de las habilidades y competencias que necesitan los gerentes de la industria de la hospitalidad para desempeñarse con éxito en el ambiente laboral. Marque con una cruz el número que describa mejor la importancia de dicha habilidad para el desempeño de su trabajo como gerente.

Sus respuestas serán utilizadas para desarrollar un instrumento de medición de la autoeficacia de los estudiantes de noveno semestre de la licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes de la Universidad de Las Américas – Puebla, por lo que se ruega a usted que conteste con honestidad.

1. No tiene importancia.
2. Poca importancia
3. Mediana importancia
4. Importante
5. Muy importante
6. Indispensable

1. Comunicación efectiva verbal y escrita.	1	2	3	4	5	6
2. Desarrollar las habilidades de mis subordinados.	1	2	3	4	5	6
3. Construir equipos de trabajo eficientes.	1	2	3	4	5	6
4. Administración y manejo de los conflictos.	1	2	3	4	5	6
5. Negociar acuerdos y compromisos.	1	2	3	4	5	6
6. Presentar ideas de manera confiada.	1	2	3	4	5	6
7. Crear, entender y vivir los cambios.	1	2	3	4	5	6
8. Poseer un pensamiento creativo.	1	2	3	4	5	6
9. Visualizar, planificar y definir objetivos.	1	2	3	4	5	6
10. Delegar efectivamente las responsabilidades.	1	2	3	4	5	6
11. Trabajar de manera productiva.	1	2	3	4	5	6
12. Propiciar un ambiente de trabajo productivo.	1	2	3	4	5	6
13. Administrar el tiempo y el estrés.	1	2	3	4	5	6
14. Administrar los proyectos de la organización.	1	2	3	4	5	6
15. Diseñar y organizar los procesos de trabajo.	1	2	3	4	5	6
16. Monitorear el desempeño del personal, tanto individual como colectivamente.	1	2	3	4	5	6
17. Mantener estándares profesionales y éticos dentro del ambiente laboral.	1	2	3	4	5	6
18. Tener siempre una imagen profesional.	1	2	3	4	5	6
19. Poseer las cualidades de liderazgo necesarias para lograr los objetivos organizacionales.	1	2	3	4	5	6
20. Motivar a los empleados para que logren el desempeño esperado.	1	2	3	4	5	6
21. Conocer los procedimientos y políticas que dirigen las actividades de los supervisores.	1	2	3	4	5	6

**Encuesta para gerentes (Continúa)**

22. Manejo efectivo de las situaciones que amenacen la vida.	1	2	3	4	5	6
23. Analizar los reportes estadísticos y financieros semanales, mensuales y anuales para obtener información que ayude a la toma de decisiones.	1	2	3	4	5	6
24. Promover una relación cooperativa entre el sindicato y la gerencia.	1	2	3	4	5	6
25. Analizar la información de negocios pasada y presente para predecir estrategias de marketing efectivas.	1	2	3	4	5	6
26. Buscar y alentar las relaciones de trabajo positivas con los empleados.	1	2	3	4	5	6
27. Identificar problemas operacionales.	1	2	3	4	5	6
28. Apoyar en la planeación de estrategias operacionales.	1	2	3	4	5	6
29. Desarrollar sistemas efectivos de seguimiento de ingresos y gastos.	1	2	3	4	5	6
30. Uso de información pasada y presente para predecir los futuros ingresos y egresos departamentales.	1	2	3	4	5	6
31. Asistir en el establecimiento de objetivos y prioridades organizacionales.	1	2	3	4	5	6
32. Motivar el desempeño correcto de los empleados.	1	2	3	4	5	6
33. Desarrollar y alentar la comunicación interna en la organización.	1	2	3	4	5	6
34. Anticipar los obstáculos y desarrollar planes de contingencia.	1	2	3	4	5	6
35. Construir redes de trabajo con personas dentro y fuera del hotel.	1	2	3	4	5	6
36. Considerar las necesidades del cliente cuando se tome una decisión.	1	2	3	4	5	6
37. Monitorear el progreso de otros y redireccionar los esfuerzos cuando sea necesario.	1	2	3	4	5	6
38. Enfocarse en la información importante sin distraerse con los detalles menos importantes.	1	2	3	4	5	6
39. Preparar a la gente para entender los cambios.	1	2	3	4	5	6
40. Alentar a los otros para que expongan su punto de vista, incluso si va en contra.	1	2	3	4	5	6
41. Buscar la retroalimentación de otros.	1	2	3	4	5	6
42. Seleccionar el estilo de liderazgo más apropiado para cada situación.	1	2	3	4	5	6
43. Escuchar las aportaciones y preocupaciones expresadas por otros.	1	2	3	4	5	6
44. Lidar constructivamente con los errores y fallas propios.	1	2	3	4	5	6
45. Reconocer y aprovechar las oportunidades estratégicas del ambiente.	1	2	3	4	5	6
46. Promover el respeto y aprecio por la diversidad y las diferencias individuales.	1	2	3	4	5	6
47. Conocer las fortalezas y debilidades de la competencia.	1	2	3	4	5	6
48. Tratar a las personas de manera justa.	1	2	3	4	5	6
49. Permitir que otros lideren bajo las circunstancias apropiadas.	1	2	3	4	5	6

**Encuesta para gerentes (Continúa)**

50. Mostrar consistencia entre lo dicho y lo hecho.	1	2	3	4	5	6
51. Incluir en las decisiones críticas a aquellos a los que afecte.	1	2	3	4	5	6
52. Trabajar constructivamente bajo presión y estrés.	1	2	3	4	5	6
53. Desarrollar planes de acción para satisfacer las necesidades del cliente.	1	2	3	4	5	6
54. Entender las fortalezas y debilidades de la organización.	1	2	3	4	5	6
55. Dar retroalimentación constructiva, específica y a tiempo.	1	2	3	4	5	6
56. Considerar los factores externos e internos al solucionar problemas o tomar decisiones.	1	2	3	4	5	6
57. Tomar buenas decisiones bajo presión de tiempo y con recursos limitados.	1	2	3	4	5	6
58. Hablar de manera clara y articulada en cualquier situación.	1	2	3	4	5	6
59. Alentar a los empleados a que tengan iniciativa para resolver problemas que ocurren por primera vez.	1	2	3	4	5	6
60. Utilizar el tiempo para los asuntos más importantes, no sólo para los más urgentes.	1	2	3	4	5	6
61. Tomar riesgos calculados cuando sea apropiado.	1	2	3	4	5	6