



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
ESTRUCTURA DE TELEFORMACION

Grado en turismo

Análisis de las habilidades sociales en los departamentos de Comercial, Recepción y A+B en el hotel Nh Imperial Playa

Presentado por: María del Pilar Rodríguez Rodríguez.

Fdo.

Bajo la tutela de: José Luis Mesa Suárez.

Las Palmas de Gran Canaria a 14 de Julio de 2014.

Índice.

Índice.	2.
Introducción.	3.
1. La importancia del dominio de las habilidades sociales en el ámbito turístico.	5.
1.1. Las habilidades sociales y la motivación.	8.
1.2. La evolución de la elección del turista.	12.
2. Análisis de las habilidades sociales en los departamentos de Comercial, recepción y A+B en el hotel Nh Imperial Playa.	13.
2.1. Descripción del hotel.	13.
2.2. Inventario de los departamentos del hotel, personal y principales funciones.	14.
2.2.1. Departamento de comercial.	14.
2.2.2. Departamento de recepción.	18.
2.2.3. Departamento de restaurante.	21.
2.3. Organigrama hotel Nh Imperial Playa.	24.
3. Encuesta personal de departamentos de comercial, recepción y A+B.	26.
3.1. Análisis de resultados.	27.
3.1.1. Análisis de los resultados del departamento comercial.	33.
3.1.2. Análisis de los resultados del departamento recepción.	35.
3.1.3. Análisis de los resultados del departamento de restaurante.	38.
4. Propuesta de mejoras y conclusiones.	40.
Bibliografía.	43.
Anexo I. Resultado estadístico encuesta Instituto Canario de Estadísticas (ISTAC).	45.
Anexo II.	46.
<i>Encuesta elaborada.</i>	
Anexo III.	48.
<i>Tablas estadísticas resultados global y por departamentos.</i>	
Anexo IV.	
<i>Encuestas cumplimentadas.</i>	76.

Introducción.

Este proyecto se crea a partir de haber realizado las prácticas en el hotel Nh Imperial Playa durante la Diplomatura en 2012 y la Adaptación al Grado en 2013.

Durante estos dos diferentes periodos he podido comprobar la importancia del departamento de Recursos Humanos, en adelante R.R.H.H., y las necesidades respecto a las habilidades sociales que existen en los departamentos que tienen un mayor índice de contacto directo con el cliente. En este caso se analizarán los departamentos de comercial, recepción y restaurante.

Como se verá a lo largo del desarrollo de este trabajo de fin de grado, el hotel no cuenta con un departamento de R.R.H.H. físico, estará reflejado en el organigrama que aparece en el punto 2.3., las funciones de éste se distribuyen entre los departamentos de dirección, administración y comercial, delegando el resto de funciones correspondientes al departamento de R.R.H.H. sobre los jefes de cada departamento.

El fin que se pretende conseguir con este trabajo a través del análisis de las necesidades es solventar o mejorar las deficiencias en habilidades sociales del personal, sin olvidar valorar la motivación previamente respecto a su puesto debido a que en muchas ocasiones el uso de las habilidades sociales está influenciado por el estado de las personas. Para llevar a cabo este análisis se hará una breve exposición de las principales funciones que lleva cada departamento en el punto 2.2., para así conocer a qué tipo de situaciones se enfrenta con el cliente de este hotel.

La información necesaria para desarrollar el análisis de este trabajo de fin de grado se ha conseguido a través de la observación durante el periodo de prácticas que se ha realizado en cada departamento. También de forma más directa y personal realizando una encuesta a una muestra de los empleados de cada departamento a analizar, los cuales han respondido de forma anónima. De esta manera se conoce la visión desde el punto de vista del empleado de forma más distendida.

En este trabajo de fin de grado se ha realizado una exposición de contenido de forma esquematizada, centrándonos en cada punto en lo que se pretendía analizar. En el punto 1. *La importancia del dominio de las habilidades sociales en el ámbito turístico* se presentarán dos puntos diferenciados por una introducción de la teoría en *Las habilidades sociales y motivación* a través del punto 1.1., dónde se presentará cuadros teóricos diferenciando entre estilos de comunicación (Cuadro 2), tipo de habilidades (Cuadro 1)

que se valoran como vitales en la atención al cliente y por último una breve exposición de la importancia de la motivación respecto al puesto y el tipo de funciones que se realizan. En este último caso se ha querido profundizar un poco más en los componentes que pueden influir al personal en su trabajo. En el segundo punto 1.2. *La evolución de la elección del turista* se expone de forma breve la evolución del turismo haciendo referencia a sus principales etapas y la situación actual del mercado turístico respecto a los turistas y la competencia. Es importante saber a qué tipo de clientes se enfrentan, ya que las exigencias del turista y la percepción sobre el tipo servicio ha variado con el paso de los años siendo más exigentes en la actualidad.

En el punto 2. *Análisis de las habilidades sociales en los departamentos de comercial, recepción y A+B en el hotel Nh Imperial Playa* se presenta una breve descripción de los departamentos que se analizan en este estudio 2.1., y de forma más extensa un inventario del personal y las funciones de cada departamento, por último en este segundo punto del trabajo de fin de grado se realiza un organigrama con la información obtenida durante las prácticas realizadas (Figura 2).

El tercer punto de este proyecto se centra en el análisis de habilidades. En el punto 3. *Encuesta personal departamentos comercial, recepción y restaurante* se realiza un breve resumen estadístico de la muestra obtenida a través de los datos proporcionados, en este punto se ha utilizado la primera parte de la encuesta que se ha centrado en los aspectos descriptivos, dejando el análisis de los aspectos principales de este proyecto para los puntos de análisis de resultados por departamentos (2.1.1., 2.1.2 y 2.1.3).

En el punto 4. *Propuestas de mejoras y conclusiones* se realizan las propuestas de mejora que se presentan como método de mejora a partir de las deficiencias que se hayan detectado a través de los resultados del análisis y la observación (2.2.1, 2.2.2. y 2.2.3), además se presentan una serie de conclusiones a las que he llegado a través de la elaboración de este trabajo de análisis de fin de grado y por la experiencias vividas en el hotel.

Hay que tener en cuenta que la cadena Nh Hoteles ha logrado continuar con el liderazgo como la cadena más valorada respecto a la calidad en el sector (estudio realizado por Ipsos). Se debe tener en cuenta que han perdido cinco puntos respecto al año anterior pero aún así mantienen el liderazgo, por este motivo se deben centrar todas las posibilidades en mantener ese índice de calidad percibido por los clientes durante tantos años.

1. La importancia del dominio de las habilidades sociales en el ámbito turístico.

En un establecimiento hotelero ofrecer servicios es una de sus principales funciones. El personal debe saber comunicarse y relacionarse con los clientes. Es importante saber comunicarse tanto de forma verbal como no verbal y desempeñar las funciones correspondientes a cada puesto de manera eficiente, pero además, se debe saber afrontar situaciones en las que deba controlar la ira y el estrés, afrontar procesos de tomas de decisiones o saber cómo controlar situaciones que puedan producir ansiedad.

Como se indica en el *Libro Blanco de los Recursos Humanos del turismo en España, Excetur*, en las empresas del sector turístico (centrándonos en hoteles) el contacto directo con el cliente y la atención al cliente son puntos vitales, los resultados conseguidos de la cuenta de resultados derivan del nivel de calidad en el trato con el cliente. En el artículo sobre *“Management Development Skills in the Hospitality and Tourism Sector: Needs and Issues from a Regional Perspective, Tourism and Hospitality Planning & Development”* (Foster, McCabe, & Dewhurst, 2010) se expone que para el Gobierno de Reino Unido resultaba vital aumentar el nivel de cualificación del personal dedicado al sector turístico respecto a las habilidades sociales en su gestión. Por medio de varios informes se habían identificado habilidades necesarias para las gestiones, las cuales eran muy difíciles de identificar/concretar y estructurar para conseguir el éxito buscado. A esto habría que sumarle la situación de evolución de la industria y la necesaria adaptación continua a los cambios. Además se determinaba la importancia del impulso del responsable/ gerente en tomar medidas de formación continua para sus empleados. Otro artículo que coincide con los criterios analizados en el anterior que hemos comentado es *“Generic Skills for Hospitality Management: A Comparative Study of Management Expectations and Student Perceptions”*, (Raybouldand, 2006), en este se analizaban las expectativas de los estudiantes hacia la industria y los resultados en la formación y comparación con los directivos que trabajaban en la actualidad. Se llega a la conclusión que la evolución de las necesidades y expectativas en los últimos 25 años ha hecho que haya una competencia aún más compleja, argumentando que los hechos hacen que aumente el nivel de adaptación a las necesidades en habilidades en industria desde el estilo de liderazgo más que en controlar y supervisar al personal. Con esta evolución se ha visto en la necesidad de adaptar la metodología de formación y materia, incluyendo gestiones prácticas en habilidades y liderazgo adaptado a las necesidades de cada

puesto entre otras materias. Esto deriva como consecuencia de la aparición de la globalización en el sector servicios.

Actualmente los turistas valoran otros conceptos a los que anteriormente no se les daba importancia, como los valores intangibles, experiencias y sensaciones. Para lograr éstos se debe tener presente la importancia en el dominio de las habilidades sociales pues debido a las características del servicio ofrecido que ya enunciaremos en el punto 1.2., son inseparables los conceptos de producción y consumo.

Para cumplir con los objetivos no podemos dejar de comentar lo importante que es la función del responsable de cada departamento, que este sepa liderar su grupo, refuerce de forma positiva las actitudes correctas y de forma negativa las incorrectas, cuidando estas actitudes con inteligencia emocional. A través del aprendizaje social las personas van aprendiendo habilidades, hábitos adecuados e inadecuados que desarrollan en determinadas ocasiones, el comportamiento de los otros sirve de retroalimentación para las conductas propias. El jefe de cada departamento ejerce un papel importante en este aspecto, dado que debe liderar y organizar un grupo de trabajo. Saber liderar es una capacidad que debe tener el jefe de departamento, pero hay que saber diferenciar entre las aptitudes de un jefe de departamento (directivo) y líder.

Un líder puede ser escogido de manera formal (ha sido seleccionado y contratado como este) o informal, según la teoría de la atribución del liderazgo, es una atribución que el resto de individuos hace sobre esta persona al identificarse indirectamente rasgos como inteligencia, dominación de la comunicación, tipo de personalidad entre otros. (de Saá, Fernández y Hernández, 2006).

En recientes estudios que se han publicado, se reflexiona sobre las diferencias entre las capacidades entre un líder y un directivo (en este caso lo aplicaremos a jefe de departamento). A través de las comparaciones que se realizan se puede llegar a la conclusión de que un buen directivo no confirma que sea a su vez un buen líder, en cambio un buen líder si puede llegar a ser un buen directivo (Palomo, 2013).

En la publicación de Palomo (2013) se analiza desde el punto de vista de varios autores las aptitudes de éstos, entre los que destacamos a Bennis (2013) y Zalenick (1999). Las diferencias más características propuestas por estos autores entre un directivo y un líder son según sus reflexiones que un líder se centra más en las personas y en la confianza, la motivación, en mantener los objetivos a largo plazo y conocer las razones de las cosas.

Por otro lado el directivo se centra más administrar las funciones, se centra en los sistemas y estructura de la organización, acepta lo que hay en ese momento mientras el líder busca la innovación y el cambio.

No hay que olvidar saber diferenciar entre estilos de liderazgos, ya que cada uno de éstos tienen mayor índice de éxito dependiendo de los objetivos y el tipo de funciones que se desempeñen en un equipo de trabajo. A continuación se hará una breve mención de los tipos de liderazgos que se han detectado en los distintos departamentos a analizar de este hotel:

- **Líder carismático:** Estos tienen un objetivo establecido, están seguros de sí mismos y son perseverantes y sus seguidores lo ven como una persona poco convencional, les gusta el cambio y no conformarse con lo que hay. Sus seguidores se caracterizan por estar motivados, disfrutan realizando su trabajo llegando a realizar más horas por el simple disfrute de realizarlo, se reconocen como más productivas.
- **Líder transaccional:** Guía y motiva a su personal en la consecución de los objetivos establecidos diferenciando por roles y tareas a cada individuo. Interviene si no se cumplen las funciones, reconoce los logros, motiva por recompensas.
- **Líder transaccional versus transformacional:** motiva y coordina a su equipo, necesita que su equipo apoye sus decisiones en combinación con el liderazgo transaccional que se requiere que el personal cumpla con las tareas marcadas.

Por otra parte un profesional dedicado al sector servicios debería saber interpretar situaciones a través del dominio de la percepción social, un empleado podría adelantarse a situaciones evitando que se alcancen situaciones de tensión y así consiguiendo una buena percepción por parte del cliente. El dominio de la percepción social se basa en la observación de la comunicación tanto verbal como no verbal y los componentes paralingüísticos que lo acompañan sabiendo reconocer estados emocionales.

Sabemos que a largo de la historia del turismo, las indicaciones del trato al cliente indicaban que se debían comportar de forma agradable, mostrar simpatía y se caía erróneamente en eslóganes equívocos cómo “el cliente siempre tiene la razón”. Como consecuencia de intentar ofrecer las máximas expectativas un empleado podía pasar de la simpatía por su puesto a la apatía pasado un periodo del tiempo debido a las situaciones de ansiedad que sufrían con el cliente.

En los últimos años se ha profundizado en las teorías sobre de atención al cliente, el entrenamiento y desarrollo de las habilidades sociales que profundizaremos en el punto 1.1. , por último aparece el “coaching” denominado según *International Coach Federation (ICF)* como una relación profesional continua entre un maestro (coach) y un individuo que ayuda a motivar y conseguir resultados/ metas en la vida de cada persona, dependiendo del objetivo que sea (profesión, empresa, vida privada, entre otros). Con esta forma de apoyar al individuo se consigue aumentar su rendimiento, seguridad en sí mismo y mejorar la calidad de vida. Estos nuevos conceptos han determinado nuevos criterios y un trato más especializados hacia el trato al cliente.

1.1. Las habilidades sociales y motivación.

Las habilidades sociales se refieren a las conductas que una persona es capaz de desarrollar. El aprendizaje de las habilidades sociales no es innato ni se crea espontáneamente, existen factores que influyen en el desarrollo de las habilidades sociales de las personas. Cada persona tiene su propia forma de pensar y actuar. La personalidad de cada persona está determinada por factores hereditarios y ambientales por las experiencias que han vivido. En cada etapa de la vida de una persona surgen nuevos retos a los que deberán adaptarse.

Tan importante es dominar las habilidades sociales como la comunicación. La comunicación abarca competencias tan importantes como saber escuchar, convencer, explicar ideas, realizar preguntas entre otros. Podemos diferenciar entre comunicación verbal (forma de hablar, expresarse, intentar que el mensaje sea entendido) y por otra parte la comunicación no verbal que apoya la comunicación verbal. Este término se refiere a la forma en la que nos expresamos físicamente (los gestos, movimiento de las manos, posición corporal, la expresión facial). Muchas veces se interpreta mejor el mensaje gracias a la comunicación no verbal, aunque hay que tener en cuenta que puede beneficiar o perjudicar en caso de no controlarlo. Además junto a la comunicación verbal y no verbal, los componentes paralingüísticos juegan un papel importante (el volumen de la voz, el timbre, la entonación, la velocidad con la que habla, la latencia, el tiempo que habla) en la conversación que se establece, debiéndolos cuidar para que no afecte negativamente.

A continuación se presenta un cuadro de las principales habilidades sociales que se han considerado como las más importantes para desempeñar las funciones de cada departamento en el hotel Nh Imperial Playa con éxito (Cuadro 1). Éstas las analizaremos más detalladamente en cada departamento en el punto número 3.1. Además se presenta

un cuadro de estilos de comunicación (Cuadro 2) siguiendo los parámetros indicados por el autor Vander-Hofstadt (2003) para analizar en el mismo punto que las habilidades sociales por departamento:

Habilidades Sociales	
Inteligencia emocional.	Controlar los estados de ánimo como rabia, ira, enfado a través de indicaciones de autocontrol propias. Actitud positiva ante la vida. Seguro de tomar decisiones por uno mismo.
Persuasión.	Conseguir que tus propias ideas sean ideas de los otros. Convencer de lo que se quiere expresar y que el receptor lo entienda.
Autoconfianza.	Estar seguro de uno mismo y de las posibilidades que tiene.
Afrontar el fracaso.	Saber reconducir sus propias posibilidades a pesar de reconocer los errores y reconducirlos hasta conseguir el objetivo establecido.
Autocontrol.	Saber reconducir y controlar los primeros impulsos.
Asertividad.	Conocimiento de sí mismo. Confianza en sí mismo. Afrontar situaciones de tensión con calma y lograr calmar a la otra persona.
Empatía.	Saber ponerse en la situación del otro e intentar comprender su estado de ánimo o conducta.
Adaptación al cambio.	Aceptación de riesgos, nuevos objetivos, personas seguras de sí mismas lo enfocan con mayor éxito.
Autoestima.	Nivel en que las personas se tienen en estima. Las personas más seguras de sí mismas tienen una mayor autoestima.
Valores.	Saber respetar las diferencias con los otros individuos (físicas, culturales, ideológicas, políticas, religiosas, entre otros).

Cuadro 1. Cuadro de habilidades sociales.

Fuente. Mesa, J. (2011).

Estilos de comunicación	
Estilo de comunicación pasivo o no asertivo.	<p>Son personas que anteponen las necesidades de los demás a cubrir las suyas propias, no opinan, por evitar enfrentamientos, tienen una atención personal escasa, no realizan preguntas por evitar cualquier tipo de tensión, tienen miedo y responden a preguntas de forma breve.</p> <p>Personas con conflictos internos, con arranques de ira provocados por el agobio de no poder escapar de su propia persona.</p>
Estilo de comunicación agresivo.	<p>Son personas que defienden sus pensamientos con actitudes de desprecio, agresividad, suelen ser personas dominantes. Están seguros de sí mismos, opinan en cualquier momento infravalorando la opinión del otro. Su gestos suelen tener un rictus serio, mirada fija, no respetan la latencia, cortan a la otra persona que habla, no respeta distancias, volumen de voz excesivo, habla rápida y larga, uso de palabras malsonantes, entre otros.</p> <p>Personas solitarias, autoritarias, Se aprovechan de los demás, generalmente causan rechazo.</p>
Estilo de comunicación asertivo.	<p>Estas personas dominan los componentes de la comunicación (comunicación, verbal, no verbal y componentes paralingüísticos). La conducta asertiva permite que las personas se expresen a pesar de no estar de acuerdo en sus opiniones, aceptando opiniones contrarias a lo que se piensa, suelen realizar halagos, se cuidan personalmente, respetan la distancia en las conversaciones, la latencia, conversaciones fluidas, tiempo de habla equitativo para los componentes de la conversación.</p> <p>Se presentan como personas tranquilas, naturales, que se expresa abiertamente, extrovertido.</p>

Cuadro 2. Estilos de comunicación.

Fuente. Mesa, J. (2011).

Durante la etapa madura de las personas sus comportamientos se realizan dependiendo de sus motivaciones en un determinado momento. Las necesidades aparecen de forma sucesiva desde las más elementales y o inferiores (fisiológicas) a necesidades de rango superior (psicológicas). Las personas coinciden en que todas tienen necesidades fisiológicas pero a medida que vamos superándolas no todas tienen necesidad de alcanzar las psicológicas. En la “Pirámide de necesidades de Maslow” (Figura 1.) el autor indica que conforme se completan las necesidades básicas los humanos desarrollan más necesidades y deseos de superación, aunque no todas las personas tienen la misma prioridad en cumplir unas que otras dentro del orden que se propone ni tampoco cumplirlas todas.



Figura 1. Pirámide de necesidades de Maslow.
Fuente: Saá, Fernández y Hernández, 2006.

- **Necesidades fisiológicas:** fundamentales para la supervivencia del individuo. (Respirar, movimiento, alimentación, evacuación, temperatura adecuada, etc.).
- **Necesidades de seguridad:** Se centra en la satisfacción futura.
- **Necesidades de aceptación social:** Necesidades de pertenencia, amor, afecto, posesión, pertenecer a un grupo.
- **Necesidades de autoestima:** Necesitan tener una buena consideración de sí mismos y por parte de otros.
- **Necesidad de autorrealización:** Llegar a conseguir las metas para estar a gusto consigo mismo (*Maslow, 1943*).

Resulta difícil para un responsable del departamento R.R.H.H. evaluar la adecuación del personal respecto a las habilidades sociales ya que éstas derivan del aprendizaje continuo de la persona a lo largo de su vida, surgen por las experiencias, relaciones, entre otros. Las habilidades de una persona se demuestran en el día a día, evaluando sus comportamientos y analizando el dominio de las habilidades más importantes y adecuadas para el puesto. No todas las personas enfocan las situaciones de la misma forma y algunas más que otras están preparadas para cada tipo de situación y trabajo, por

lo que se debe analizar detenidamente, es vital conocer estos aspectos con la observación sistemática por parte de los superiores.

1.2. La evolución de la elección del turista.

La historia del turismo ha evolucionado paralelamente con los avances tecnológicos, cambios socioeconómicos, culturales y políticas modernas.

Se diferencian varias etapas en los principios del turismo destacando tres grandes etapas. En los primeros siglos destacan viajes organizados y orientados hacia las clases más adineradas como la clase burguesa y aristocrática. Tras la aparición de los transportes del ferrocarril y líneas de vapor, aparece el viaje turístico organizado (Thomas Cook), las barreras existentes entre las clases sociales disminuyen y se favorece la libertad de movimiento para la mayoría de las clases. Tras la segunda guerra mundial hasta los años 70 se consolida el turismo organizado y turismo de masas hacia destinos de sol y playa (la moda del bronceado, símbolo de salud y belleza) además de la liberación de la mujer respecto a los cambios sociales. La última gran etapa se inicia en los años 80 hasta la actualidad, el turismo que se lleva a cabo destaca por ser un turismo más fragmentado e individualizado dependiendo de los destinos según los gustos y predilecciones del turista. (Tabares, 2011).

Como aparece reflejado en el *Libro Blanco de los Recursos Humanos en el Turismo elaborado por Exceltur*, la elección del turista está cambiando muy rápido, los nuevos turistas están cambiando sus gustos y predilecciones, estos determinan el ritmo de los cambios en el sector, se mueven influenciados por la búsqueda de calidad, autenticidad y diferenciación en sus experiencias. Los cambios más significativos que han influenciado en este reciente movimiento han sido los en los estilos de vida, la búsqueda en diferenciar su experiencia, nuevos patrones familiares, entre otros.

A su vez ésta última gran etapa han evolucionado los métodos de contratación. El acceso a la información de los consumidores se ha facilitado con la llegada del acceso a internet en los años noventa y la aparición de las agencias y tour-operadores virtuales. Según la encuesta realizada por el *Instituto Canario de Estadísticas (Istac)* la contratación del viaje por internet en los últimos ocho años ha aumentado notablemente frente a las agencias de viaje que tienen resultados negativos en su evolución (Anexo I). Esto hace que se debe replantear el cambio en las necesidades de diferenciación en los destinos y empresas hoteleras ya que el turista tiene más información y le es más fácil comparar entre los destinos y los precios que se le ofrecen mediante la consulta en internet.

Las empresas dedicadas al sector servicios y en este caso las hoteleras, ofrecen servicios que están basados principalmente en mantener el contacto con el cliente con el fin de completar el proceso de producción. Dada la intangibilidad del producto que se ofrece, no será igual la percepción de un cliente que la de otro por el servicio. Hay que tener presente que la producción del producto conlleva el trato con el personal durante el proceso, lo que lo hace heterogéneo al no poderse ofrecer exactamente en todas las situaciones al depender de factores indirectos, lo que conlleva la inseparabilidad de la producción y el consumo.

Esto hace que el personal que mantiene mayor contacto con los clientes deba tener un mayor control sobre las habilidades sociales. Dependiendo de los valores que se marquen en el mercado, la diferencia se basa en precio y en la percepción que se lleve el cliente. Por cada cliente satisfecho se pueden atraer más clientes y de forma contraria cuando tiene una percepción negativa de la experiencia.

Dada estas características es relevante el dominio por parte del personal del hotel de las habilidades sociales, ya que es necesario que sepan controlar conductas en diversas situaciones y conseguir resultados positivos al dominarlas.

2. Análisis de las habilidades sociales en los departamentos de comercial, recepción y A+B en el hotel Nh Imperial Playa.

2.1. Descripción del hotel.



El Hotel NH Imperial Playa se localiza en la calle Ferreras, 1, en la zona de la Puntilla en la playa de Las Canteras, situada en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.

El edificio fue construido en el año 1969 pero hasta 1991 no perteneció a la cadena Nh Hoteles. La cadena Nh es una de las mayores cadenas hoteleras españolas.

El hotel Nh Imperial Playa permaneció durante 11 meses cerrado en el periodo de cambio para adaptarlo a la imagen de la cadena, en la actualidad se encuentra reformando su fachada. El edificio pertenece a varios socios, al ser una Sociedad Anónima (S.A.), la

propiedad está repartida en un 60% para la cadena hotelera, un 30% para un solo socio y el 10% restante repartido entre varios socios.

El hotel tiene un total de 142 habitaciones donde se diferencian habitaciones dobles con vistas y sin vistas, individuales con vistas y sin vistas y dos suites situadas en la última planta con terraza y solarium privado. Tiene una capacidad de alojamiento de 270 personas en total.

El perfil del cliente que encontramos en este hotel es excepcional en relación a los otros hoteles de la cadena ya que principalmente se dedican al turismo de negocio, este al tener una situación privilegiada en la ciudad, situado a pie de playa, tiene clientes muy diferentes a lo que tipo de turismo se refiere, podemos encontrar clientes de negocio, de sol y playa en menor proporción y nórdico más notable en los meses de invierno.

El sistema de comercialización del hotel es amplio, ya que utilizan todos los canales disponibles como son los canales de internet, tour operadores, y comerciales interna y externa.

El Nh Imperial Playa con una capacidad de alojamiento de 270 personas, actualmente cuentan con una plantilla de 48 personas, el hotel ha mantenido siempre una plantilla media de 60 personas, como consecuencia de la crisis se han visto obligados a reducirla.

2.2. Inventario de los departamentos a analizar, personal y principales funciones.

A continuación se presenta un cuadro por cada departamento a analizar (comercial, recepción y restaurante), diferenciando las funciones que deben realizar generalmente en cada uno y nombrando los departamentos con los que están implicados en tareas determinadas.

La información ha sido recopilada mediante la observación durante los periodos de prácticas de la Diplomatura (año 2012) y Adaptación al Grado (año 2013), se ha cuidado el actualizar la información en cuestión de personal y programas en el año 2014.

2.2.1. Departamento de comercial.

- Personal: Dos personas.
- Puestos: Comercial externa y comercial interna.

TAREA	FINALIDAD DE LA TAREA	DEPARTAMENTOS IMPLICADOS
Captación de clientes (agencias de viajes). <i>(Comercial externa).</i>	Se reúne con Agencias de Viajes buscando conseguir la captación de nuevos clientes y que se le dé prioridad a la promoción del Nh Imperial Playa. Además realiza visitas a los clientes que ya tienen para actualizar información.	Comercial.
Gestionar hospedaje de grupos deportivos en hoteles de la cadena. <i>(Comercial externa).</i>	Gestiona el hospedaje de los grupos deportivos de la isla que sean clientes con hoteles de la cadena cuando éstos tienen que viajar fuera de Gran Canaria.	Comercial.
Reunirse con los clientes en el hotel. <i>(Comercial interna).</i>	Se organiza una reunión con el cliente en el lobby del hotel para conocer los servicios que necesita. Una vez sepan los detalles se le muestran las salas. Esta forma de captación se utiliza mayoritariamente para clientes no vinculados con empresas ya que la mayoría de sus clientes (empresas) son repetitivos y lo gestionan por teléfono o email.	Comercial.
Gestión de presupuestos para, empresas, grupos formativos, grupos deportivos. <i>(Comercial interna).</i>	Consiste en ofertar a través del programa "Booking File" hospedaje, salas y menús para grupos teniendo en cuenta la disponibilidad de habitaciones y salas para las fechas indicadas.	Comercial. Recepción: Consultan el programa (en red) que usan para reservas, "Nh Production, disponibilidad y reservas" para ver disponibilidad de fechas y precio que se aplicaría.

<p>Presentación detallada de la cotización (presupuesto). (Comercial interna).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tipo de habitación a reservar. ➤ Tipo de sala según el aforo (salas desde 25 a 200 personas). ➤ Tipo de servicio en sala: Congreso, curso, charla. ➤ Materiales a utilizar: Pantalla, flip chart, proyector, micro. ➤ Tipo de comida: Almuerzo, “coffee break”, coctel, etc. ➤ Colocación de la sala: En forma de “u”, cabaret, coctel, escuela. 	<p>Comercial.</p>
<p>Envío, entrega y firma del contrato. (Comercial interna).</p>	<p>Una vez el cliente haya aceptado la cotización con el precio y servicios se envía el contrato por email con detalle de lo contratado, y cláusulas de cancelación. Una vez el cliente haya aceptado se pasa la cotización al planning en el programa del “Booking File” con los detalles, fecha y horarios.</p>	<p>Comercial. Recepción: Se bloquean habitaciones reservadas en el programa “Nh Production, disponibilidad y reservas”.</p>
<p>Crear la “rooming” y factura proforma. (Comercial interna).</p>	<p>Crear la asignación de número de habitación para las contratadas a través del programa “Merlin Suite”, una vez creada la “rooming” pueden realizar factura proforma y enviar.</p>	<p>Comercial. Recepción: debe tener en cuenta, dejar habitaciones libres según las características que se han solicitado (dobles con vistas, sin vistas, individual con vistas, sin vistas).</p>
<p>Entrega a departamentos implicados “órdenes de servicio”. (Comercial interna).</p>	<p>En estas órdenes de servicios se desglosan los servicios contratados y lo que debe realizar cada departamento para completar el servicio contratado.</p>	<p>Comercial. Recepción: Si hay reserva de habitaciones. Pisos: Para que las salas y habitaciones estén preparadas.</p>

		<p>Restaurante: Para preparación de las salas y mesas en caso de haber menús.</p> <p>Cocina: Para preparación de menús.</p> <p>Mantenimiento: Para que las salas dispongan de todos los servicios solicitados.</p>
<p>Informarse de cómo han ido los servicios el día anterior. (Comercial interna).</p>	<p>Diariamente, en caso de que haya habido servicios de “planning”, se informa de cómo han ido, habla con los departamentos implicados.</p> <p>Además se pone en contacto con el cliente para conocer su opinión.</p>	<p>Comercial, recepción, restaurante, cocina, pisos y mantenimiento.</p>
<p>Gestionar incidencias negativas en los servicios. (Comercial interna).</p>	<p>En caso de que haya habido incidencias negativas, la comercial debe saber la versión de las partes implicadas (departamentos) y conocer la versión del cliente para buscar una compensación equitativa al descontento del cliente.</p>	<p>Comercial, recepción, restaurante, cocina, pisos y mantenimiento.</p>
<p>Gestionar cambios, cancelaciones de contrato. (Comercial interna).</p>	<p>En caso de que se soliciten cambios, hay que adaptar el “planning” e informar al resto de departamentos.</p> <p>En caso de cancelación hay que cargar el 50% si se avisa 15 días antes o el 100% si se avisa una semana antes.</p>	<p>Comercial.</p>

Cuadro 3. Cuadro funciones departamento de comercial.

Fuente. Informes de prácticas 2011-2013.

A través de lo observado durante los periodos de prácticas que he realizado en el hotel he podido comprobar que la comercial interna desempeña el papel de jefe de

departamento llevando un estilo de liderazgo carismático, motiva a los miembros del departamento a contribuir con el proceso de toma de decisiones. Lo que consigue que aumente la satisfacción por el trabajo y que los subordinados desarrollen habilidades. A la larga consigue empleados con motivación que desarrollen más su labor por propósitos de autorrealización que por motivos económicos, hace que sus empleados disfruten desarrollando sus funciones. Este tipo de liderazgo es bastante acertado ya que lo que se busca es ofrecer servicios de calidad.

Además de ejercer como comercial interna con una gran experiencia en el hotel, está totalmente preparada para desempeñar las funciones como subdirectora. El director a lo largo de los años ha delegado en ella, además actúa como filtro en las relaciones entre el personal, ésta gestiona parte las decisiones de recursos humanos.

El buen ambiente, el estilo de liderazgo, contribuyen a que los empleados disfruten realizando y desarrollando sus funciones consiguiendo así experiencias autotéticas, es decir se disfruta durante el proceso de producción y no sólo con los resultados.

2.2.2. Departamento de recepción:

- Personal: Doce personas.
- Puestos: una jefa de recepción, una segunda jefa de recepción y diez recepcionistas donde se diferencian ocho mujeres y dos hombres.

TAREA	FINALIDAD DE LA TAREA	DEPARTAMENTOS IMPLICADOS
Gestión y confirmación de reservas.	Recepción recibe reservas por varias vías como es por teléfono o email directamente con la persona que se va a hospedar. Fax o email con empresas, agencias de viajes y tour operadores. El recepcionista debe ofertar habitaciones, régimen de alojamiento y precio según lo que el cliente necesite. En caso de aceptar se realiza la reserva a través del programa "Booking File" se comprueban contratos con el programa "SAP" y se asigna localizador.	Recepción.

<p>Confirmar bonos.</p>	<p>Las agencias y tour operadores adelantan bono reserva por email o fax, así el hotel puede confirmar reserva (con el bono está garantizada) y asignar un localizador del hotel.</p> <p>En determinadas ocasiones deben esperar a que el cliente les entregue bono y en ausencia de este cobrar con tarjeta lo correspondiente.</p>	<p>Recepción.</p>
<p>Realizar “rooming”.</p>	<p>Los días anteriores se realiza la “rooming” a través del programa “Merlin Suite”, es decir cogen la “docu” del archivador que está organizado por día donde están las confirmaciones y cancelaciones con localizadores, se revisan y se van asignando habitaciones.</p>	<p>Recepción. Comercial: Hay que tener en cuenta si la comercial tiene algún evento organizado y si necesita habitaciones específicas.</p>
<p>Organización de documentación por día.</p>	<p>En el turno de tarde, se comprueba la “docu” con el programa “Merlin Suite”, se revisan las tarjetas de bienvenida que hay (Check-in realizados) y se juntan y se archiva en el “Carpex-casillero” por número de habitación el resto de “docu” se queda a la espera de archivar cuando se realice check-in.</p>	<p>Recepción.</p>
<p>Check-in.</p>	<p>Una vez el cliente llega al hotel, se pregunta si tiene reserva a nombre del cliente (se pide DNI para verificar en el programa “Merlin Suite”)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si es cliente particular: Se le pide una tarjeta como garantía. Se rellena o actualiza la ficha en el “Sap”. ➤ Si es cliente empresa: Se le pide DNI, se revisa en “Sap” y se le indica 	<p>Recepción. Pisos: Deben comprobar a través del programa “Merlin Suite” si el departamento de piso ha desbloqueado esa habitación, es decir está limpia. En caso de estar bloqueada salta un</p>

	<p>que gastos cubre la empresa.</p> <p>➤ Si es cliente de Agencia Viajes, Tour operador se le solicita DNI se comprueba o registra en “Sap” y se solicita bono en caso de no tenerlo el hotel.</p> <p>Una vez completado el check-in se le indican los horarios, se le entrega tarjeta de bienvenida con llave habitación y se le indica piso donde esta habitación (nunca número completo).</p> <p>Una vez terminado realizan ficha para “Rack físico”.</p>	<p>mensaje al realizar el check-in y deben confirmar si ya está o cuanto hay que esperar.</p> <p>Restaurante: En caso de haber contratado algún tipo de régimen se les informa para que tengan una estimación del servicio.</p>
<p>Cargo de upselling.</p>	<p>Diariamente los distintos departamentos entregan los listados de consumiciones y deben revisar los “upselling” de cada cliente, es decir los extras que ha consumido y cargárselo a la cuenta de la habitación a través del programa “Merlin Suite” en caso de que no lo tengan incluido en el precio de la reserva.</p>	<p>Restaurante: Entregan tras cada servicio los servicios/cuenta de los clientes que no tuvieron contratado.</p> <p>Pisos: Se entregan servicios de lavandería y lo consumido en el mini-bar de cada habitación.</p>
<p>Check-out.</p>	<p>Al finalizar su estancia el cliente acude a la recepción a entregar llave. Se debe comprobar si hay algo pendiente de abonar (reserva- upselling) y si el cliente lo solicita se le entrega factura.</p>	<p>Recepción.</p> <p>Administración. Se preparara diariamente documentación contable que haya que contabilizarse.</p>
<p>Cierre de ventas.</p>	<p>Cuando al hotel sólo le quedan 10 habitaciones disponibles se realiza cierre de ventas a través del sistema CRs. Esto consiste en entrar en los operadores virtuales y bloquear ventas así evitar que haya overbooking.</p>	<p>Recepción.</p>

Otros.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Guardar y entregar equipaje en consigna. ➤ Cambio de divisas. ➤ Avisar otros departamentos sobre servicios que requiere el cliente. ➤ Servicio despertador. ➤ Gestión de “transfers” y taxis. ➤ Subir equipaje a clientes vips. 	<p>Restaurante: Si se solicitan servicios en el lobby (camareros) o picnic (desayuno temprano para llevar).</p> <p>Pisos: Si surge algún servicio en zonas comunes o habitaciones.</p> <p>Mantenimiento: Si el cliente precisa de ayuda (caja fuerte, grifos, entre otros).</p>
---------------	--	--

Cuadro 4. Cuadro funciones departamento de recepción.

Fuente. Informes de prácticas, 2011-2013.

Como en el departamento anterior, durante la observación en el periodo de prácticas realizado en este departamento he observado que la jefa de departamento ejerce un estilo de liderazgo transaccional, es decir tiene el control sobre todo lo que ocurre en el departamento a pesar de delegar funciones en sus empleados. Lleva un control estricto de la evolución de la tarea encomendada. Todo debe quedar reflejado en “el libro de novedades” antes de terminarse cada turno se indica el trabajo que ha quedado pendiente, alguna solicitud de los clientes que se deba tener en cuenta o cualquier incidencia que haya podido surgir en el turno. Los empleados al incorporarse a su turno deben leer “el libre de novedades”.

2.2.3. Departamento de restaurante.

- Personal: Seis personas.
- Puestos: Un maître, un jefe de sector y cuatro camareros.

TAREA	FINALIDAD DE LA TAREA	DEPARTAMENTOS IMPLICADOS
Desayuno buffet en restaurante.	<p><u>Durante el servicio de desayuno:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Preparación zumo de naranja natural y limpieza de máquina. ➤ Organizar alimentos en buffet por 	<p>Restaurante.</p> <p>Recepción: Este departamento entrega al hotel el día anterior el</p>

	<p>tipo de alimento (Fruta, embutidos, bebidas, bollería).</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar la bienvenida y registrar número de habitación clientes. ➤ Reposición de alimentos durante el servicio que se vayan agotando. ➤ Desmontaje y montaje de mesas tipo desayuno. ➤ Cargar carrito de utillaje usado, una vez lleno descargar en zona de lavavajillas. ➤ Repasar utillaje, sacar brillo a los cubiertos y reponer en restaurante. ➤ Recoger comandas de platos calientes para cocina. ➤ Atender comandas “room service”. <p><u>Una vez terminado servicio desayuno:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ir por plantas recogiendo bandejas de “room-service”. ➤ Recoger y limpiar zona buffet. ➤ Preparar mesas para servicio de almuerzo. ➤ Abrir la sala de bar-cafetería. 	<p>cupo del hotel y los servicios contratados para tener una previsión de los servicios a cubrir</p> <p>Se le van cargando a través del programa “Merlin Suite” quien ha disfrutado de desayuno y se le entrega listado para cargar “upselling”.</p> <p>Cocina: Se le entregan comandas de platos calientes.</p> <p>Se les pide bandejas, lenguas de alimentos para reponer (frutas, embutidos, bollería).</p> <p>Cocina- freganchín: Se le va dejando utillaje usado y recogiendo limpio que salga de lavavajillas.</p> <p>Pisos: Va dejando bandejas de “room service”, en la zona de personal de cada planta para que recojan los camareros.</p>
<p>Preparación de salas.</p>	<p>Deben preparar las salas según lo que se haya contratado para el día siguiendo “órdenes de servicios”. Colocación de la sala, mesas, servicio de comida, horarios, número de servicios (personas).</p>	<p>Restaurante.</p> <p>Comercial: Les entrega día anterior al servicio “órdenes de servicios”.</p> <p>Cocina: Deben coordinarse para que los</p>

		<p>carros de comida estén preparados a la hora para preparar sala o mesa en restaurante.</p> <p>Pisos: Deben coordinarse en que las salas estén limpias.</p>
Servicio bar-cafetería.	Se atienden las comandas de los clientes en esta sala (café, bebidas, entre otros).	<p>Restaurante.</p> <p>Recepción: Se le entrega listado para cargar “upselling”.</p>
Almuerzo, servicio a la carta.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deben anotar las comandas de bebida. ➤ Recomendación de vinos. ➤ Recomendar platos y recoger comandas a la carta. ➤ Si hay servicios de grupos, atender los grupos. ➤ Una vez finalizado el cliente firma la comanda para que se le cargue en gastos de habitación. ➤ Desmontar mesas y montaje para almuerzo. ➤ Una vez finalizado, montar mesas para la cena. 	<p>Restaurante.</p> <p>Cocina: Entrega de comandas para preparación de alimentos solicitados por el cliente.</p> <p>Recepción: Entrega de comandas para que sea cargado “upselling” en habitaciones.</p>
Cena, tipo buffet.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organizar alimentos en buffet por tipo de alimento. ➤ Dar la bienvenida y registrar número de habitación clientes. ➤ Anotar comandas bebidas. ➤ Reposición de alimentos durante el servicio que se vayan agotando. ➤ Desmontaje y montaje de mesas tipo cena. 	<p>Restaurante.</p> <p>Recepción: Se le entrega listado para cargar “upselling”.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cargar carrito de utillaje usado, una vez lleno descargar en zona de lavavajillas. ➤ Una vez finalizado el cliente firma la comanda para que se le cargue en gastos de habitación. ➤ Una vez terminado, recoger buffet y preparar mesas para servicio desayuno. 	
--	---	--

Cuadro 5. Cuadro funciones departamento de restaurante.

Fuente. Informes de prácticas 2011.2013.

Tras el periodo de prácticas se ha observado que el jefe de departamento ejerce un estilo de liderazgo transformacional versus transaccional, motiva y coordina a su equipo, necesita que su equipo apoye sus decisiones, lo combina con el liderazgo transaccional que por lo menos cumplan con la rutina y las necesidades del día para aquellos que han perdido el compromiso con la empresa y persisten para sumar años a su vida laboral.

La personalidad marcada de este líder hace que sus empleados desarrollen sus tareas con total motivación viéndose truncada esta motivación por los compañeros que aprovechan para la holgazanería social y desmotivan al resto.

2.3. Organigrama hotel Nh Imperial Playa.

A continuación se representa como está distribuida la organización entre departamentos y personal en el hotel Nh Imperial Playa, esta información ha sido recopilada durante el periodo de prácticas de la Diplomatura (2012) y la Adaptación al Grado (2013) a partir de ésta se elabora organigrama.

El director es el eje central del hotel, este delega parte de su responsabilidad en la comercial interna la cual tiene responsabilidades propias de una subdirectora y está completamente preparada para ser la futura directora del hotel Nh Imperial Playa.

Todos los departamentos están en contacto, siendo comercial y recepción los principales en comunicar a los demás departamentos las expectativas del hotel y como hay que organizar los próximos días.

Cómo se ha podido comprobar a través del cuadro de funciones de cada departamento (Cuadros 3, 4 y 5) y a continuación en el organigrama (Figura 2) los departamentos están

relacionados por sus funciones y su organización formal de forma horizontal. Este tipo de relaciones entre departamentos se caracterizan por estar en constante relación. Es importante que en este tipo de organizaciones haya buena comunicación entre departamentos para que no se obstaculicen la consecución de los objetivos y funciones los unos con los otros.

Como indicaba, el director está informado en todo momento de lo que ocurre en el hotel (índice de ocupación, volumen de restaurante, salones, imprevistos, entre otras situaciones), la comercial trabaja mano a mano con el director y el resto de departamentos. Cada departamento tiene su propio jefe de departamento, en determinados departamentos (restaurante, cocina y recepción) existe un segundo responsable como apoyo para el jefe y para que haya una figura de mando en ausencia del propio jefe de departamento.

Los departamentos mantienen el contacto de forma lineal, también a través del apoyo de programas informáticos que utilizan en red entre los departamentos de comercial-recepción, recepción- restaurante y recepción- pisos.

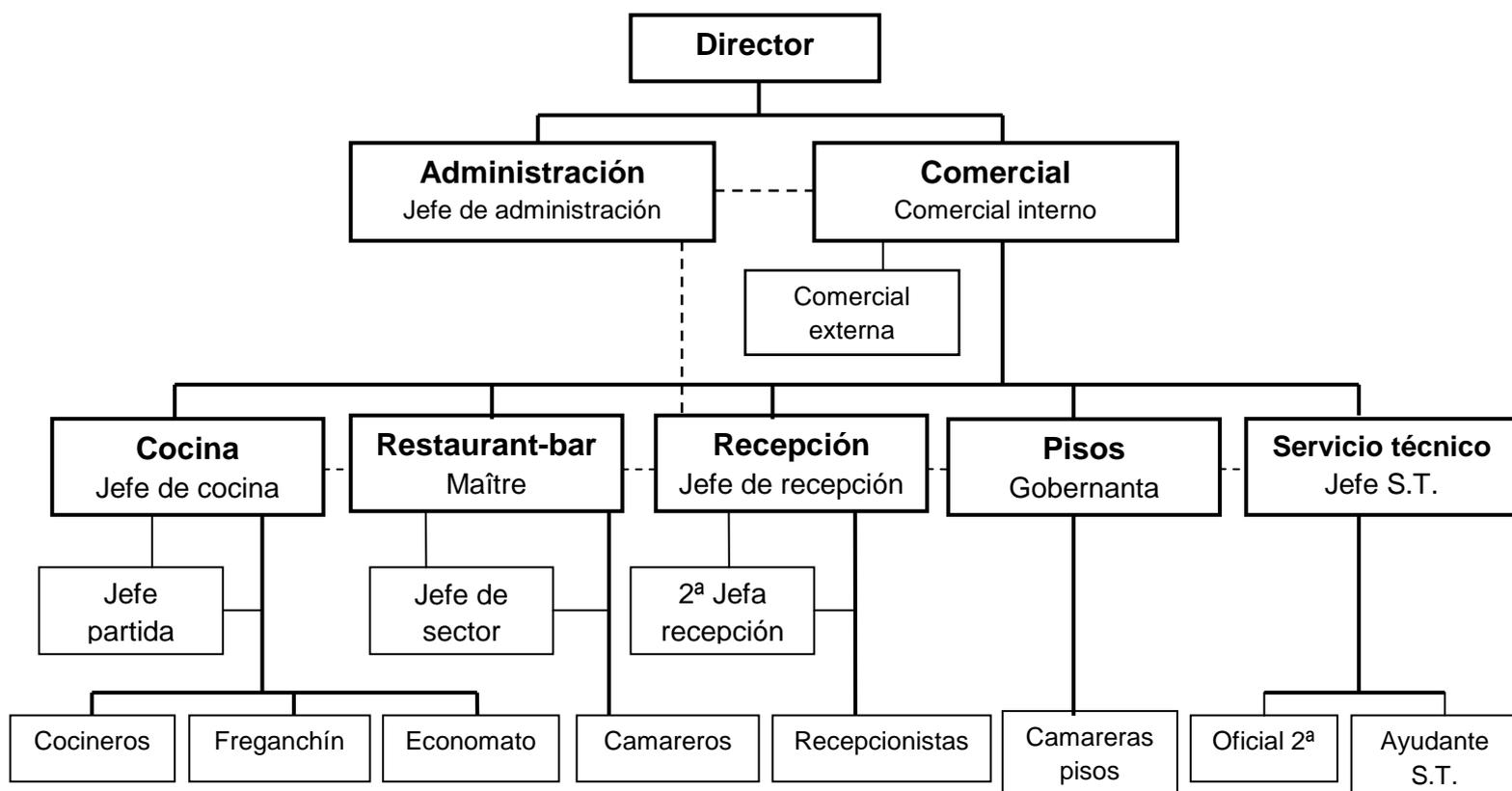


Figura 2. Organigrama del hotel Nh Imperial Playa.
Fuente. Elaboración propia.

3. Encuesta personal departamentos comercial, recepción y restaurante.

Para llevar a cabo este trabajo se ha realizado una encuesta (Anexo II) a una muestra del 60% del total del personal de los tres departamentos, distinguiendo: dos individuos en departamento de comercial, seis individuos en recepción y cuatro individuos encuestados en restaurante. Ésta fue realizada en el mes de junio en las instalaciones del hotel, se presentaron y entregaron las encuestas en cada uno de los departamentos a analizar quedando en pasar a recogerlas el día siguiente.

El total de la muestra encuestada deriva de la situación actual del hotel, el cual se encuentra reformando la fachada y tiene a parte de su personal en periodo de vacaciones.

El objetivo de esta encuesta es conocer el punto de vista respecto a su motivación en el puesto de trabajo y las habilidades sociales de los empleados en el hotel Nh Imperial Playa.

La encuesta se denomina *Encuesta de conocimiento sobre habilidades sociales y motivación del personal del hotel Nh Imperial Playa*, ésta está formada por siete preguntas repartidas en dos bloques. Las cinco primeras se presentan en formato de preguntas cerradas (1, 2, 3, 4 y 5) se centran en aspectos descriptivos que nos permitan diferenciar y clasificar la muestra por sexo, edad, departamento al que pertenecen, antigüedad en la empresa y nivel de estudios. En las dos últimas preguntas (6 y 7) se presentan en formato de escala subjetiva, diferenciando valores entre 1 (nada) y 4 (mucho). En la número seis se analiza la motivación de los individuos respecto a su puesto, ya que se ha considerado que es importante en el desarrollo de las funciones en este. Los individuos varían su comportamiento dependiendo de las motivaciones que tengan, en este caso la que sienten en su trabajo. Por último en la pregunta número siete se valoran las habilidades sociales, éstas se han agrupado por los tipos de habilidades a analizar como son:

- La comunicación (ítems 1-14), donde se mide la comunicación pasiva, agresiva y asertiva.
- La autoestima (ítems 15-20), donde se analizan aspectos como la autoconfianza, afrontar el fracaso y adaptación al cambio.
- La inteligencia emocional (ítems 21-30) se estudian aspectos como el autocontrol, la empatía, asertividad y la persuasión.

- Los valores (ítems 30-34).

Con ésta encuesta se pretende conseguir conocer la información desde el punto de vista del empleado, detectando posibles deficiencias en la motivación o habilidades sociales de los empleados de los departamentos a analizar.

Para elaborar ésta encuesta se han seguido las pautas indicadas en *Investigación de los Mercados Turísticos*, Beerli (2012).

3.1. Análisis de resultados.

El total de la muestra global de los departamentos encuestados (comercial, recepción y restaurante) fue de 12 individuos, un 60% del total del personal de los tres departamentos a analizar.

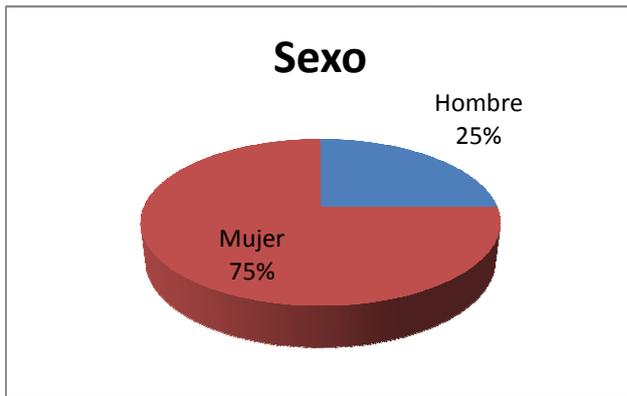
Podemos diferenciar a través de los resultados de las preguntas descriptivas (1 a 5) y plasmado en los gráficos que a continuación se muestran los resultados porcentuales en conjunto de los tres departamentos. Estos datos han sido tratados a través de tablas de Excel (Anexo III). Además se presenta los datos obtenidos por motivación y habilidades sociales, diferenciándolos entre los aspectos descriptivos (sexo, edad, antigüedad, formación). Con esto se intenta detectar posibles segmentos con deficiencias entre la muestra global encuestada.

El análisis por departamento, objeto principal de este trabajo de fin de grado se presentará en los puntos 3.1.1., 3.1.2 y 3.1.3. de este apartado.

Departamento	Personal total departamento	% Encuestados por departamento
Comercial	2 personas	100%
Recepción	12 personas	50%
Restaurante	6 personas	67%
Total departamentos	20 personas	60%

Tabla 1. Encuestas por departamentos.
Fuente: Elaboración propia.

▪ **Distribución de la muestra por sexos.**



SEXO	Personal	%
Hombre	3	25%
Mujer	9	75%

Tabla 2. Distribución por sexo encuesta.

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1. Gráfico sexo total departamentos.

Fuente. Elaboración propia.

En el total de la muestra encuestada se diferencia un 25% de hombres y un 75% en mujeres.

Respecto a la motivación, si diferenciamos por sexos el total de la muestra encuestada, se comprueba que la plantilla femenina está notablemente menos motivada que la plantilla formada por varones. (Tabla 3), no se detectan valores importantes de desmotivación.

Ítems	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
Media hombres	4,00	4,00	4,00	4,00	3,33	1,67	3,00	3,67	2,33	4,00
Media mujeres	3,67	3,44	3,44	2,89	3,33	2,81	2,78	2,33	2,67	3,00

Tabla 3. Distribución media, motivación, hombres y mujeres.

Fuente: Elaboración propia.

En relación a las habilidades sociales, no existen grandes diferencias entre sexos, en general existe una buena comunicación asertiva, con ciertas carencias en la comunicación agresiva (valores cercanos a 3).

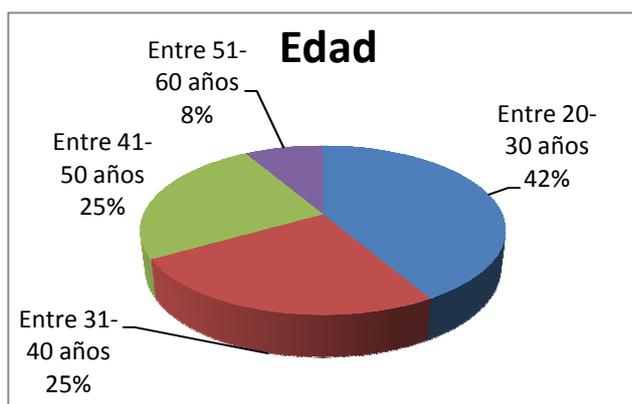
ÍTEMS	HABILIDAD SOCIAL	MEDIA RESULTADOS HOMBRES	MEDIA RESULTADOS MUJERES
1. - 4.	Comunicación asertiva.	3,33	3,67
4. - 9.	Comunicación agresiva.	3,00	2,96

10. - 14.	Comunicación pasiva	2,20	2,64
15. - 20.	Autoestima.	3,56	3,37
21. - 30.	Inteligencia emocional.	3,37	3,23
31.- 34.	Valores.	3,25	3,08

Tabla 4. Distribución media, habilidades sociales, hombres y mujeres.

Fuente: Elaboración propia.

▪ **Distribución de la muestra por edad.**



EDAD	xi	Personal	%
Menor 20 años	20	0	0%
Entre 20-30 años	25	5	42%
Entre 31-40 años	36	3	25%
Entre 41-50 años	46	3	25%
Entre 51-60 años	56	1	8%
Más 60 años	60	0	0%

Tabla 5. Distribución por edad.

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2. Gráfico edad total departamentos.

Fuente: Elaboración propia.

Entre el total de la muestra encuestada de los tres departamentos, el bloque de edad que más peso tiene entre todos los departamentos son los individuos entre 20-30 años en relación con los resultados de los otros bloques de edad.

Se detecta una menor proporción de motivación general en el intervalo de edad de 20-30 años, siendo los de 51-60 los que mayor motivación tienen. Las media de las respuestas de los ítems 6 y 7 son parecidas, es decir existe un índice destacable de encuestados que no han pensado, o han pensado muy poco, en cambiar de trabajo/ empresa y coinciden en valorar que la relación trabajo-salario no es equitativa.

Items	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
Media (51-60)	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00	4,00
Media (41-50)	3,67	4,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,67	2,67	2,33	3,67
Media (31-40)	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	2,00	3,00	3,33	2,33	3,67
Media (20-30)	3,80	3,20	3,20	2,80	4,00	2,80	3,20	2,20	2,20	2,80

Tabla 6. Distribución media, motivación por intervalos de edad.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la tabla 7, si comparamos entre medias, la comunicación asertiva la controla mejor la muestra más joven, pero a su vez es la que más valor ha obtenido en comunicación agresiva. Respecto a la autoestima la muestra de mayor edad es la que ha obtenido mayor valor en la media siendo los más jóvenes los que menor valor han obtenido, siendo positiva en ambos casos (valores por encima de 3). Se detecta la carencia en las habilidades que corresponden a “valores” en la muestra de menos edad, tiene una media relativamente baja (valor por debajo de 3).

ÍTEMS	HABILIDAD SOCIAL	MEDIA (51-60)	MEDIA (41-50)	MEDIA (31-40)	MEDIA (20-30)
1-4	Comunicación asertiva.	3,25	3,67	3,42	3,70
5-9	Comunicación agresiva.	3,00	2,87	3,33	2,68
10- 14	Comunicación pasiva.	2,60	2,40	2,47	2,76
15 - 20	Autoestima.	4,00	3,33	3,39	3,37
21 - 30	Inteligencia emocional.	3,30	3,33	3,17	3,12
31- 34	Valores.	3,00	3,42	3,25	2,95

Tabla 7. Distribución media, habilidades sociales, por intervalos de edad.
Fuente: Elaboración propia.

▪ **Distribución de la muestra por antigüedad.**

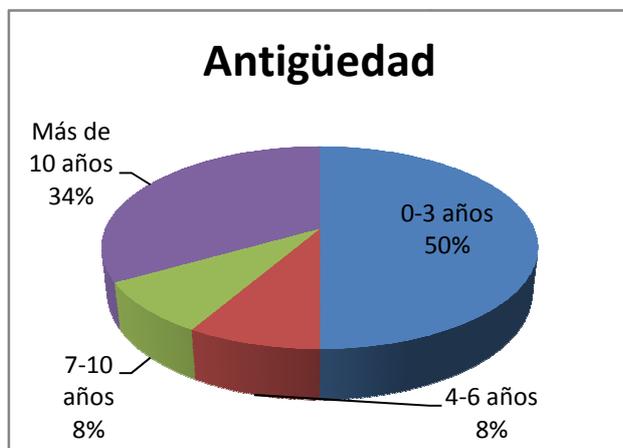


Gráfico 3. Gráfico antigüedad en la empresa.
Fuente: Elaboración propia.

ANTIGÜEDAD	xi	Personal	%
0-3 años	1,5	6	50%
4-6 años	5	1	8%
7-10 años	8,5	1	8%
Más de 10 años	10	4	33%

Tabla 8: Distribución por antigüedad.
Fuente: Elaboración propia.

La mitad de los empleados no superan los 3 años de antigüedad, esto es debido a las políticas de contratación de la cadena.

Según la tabla 9 los individuos de la muestra encuestados con mayor motivación son los que tienen más antigüedad (más de 10 años) y las incorporaciones más recientes (entre 0-3 años). Coincidiendo todos los segmentos excepto el que pertenece a una antigüedad de entre 4-6 años, en no cambiar de trabajo/empresa (ítem 6). Existe similitud en respuesta en el ítem 9, el cual muestra que no consideran que sea equitativa la relación entre salario y trabajo.

Ítems	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
Más 10 años	3,75	4,00	4,00	3,25	2,25	1,50	2,75	3,00	2,25	3,75
7-10 años	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00
4-6 años	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00	2,99	1,00	3,00
0-3 años	3,83	3,33	3,50	3,33	3,50	2,00	3,50	2,33	2,67	3,17

Tabla 9. Distribución media, motivación por intervalos años antigüedad.

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a las habilidades sociales en este bloque descriptivo por antigüedad, diferenciamos una buena comunicación asertiva, excepto en el ámbito de la comunicación agresivo, bastante notable en el segmento de 7-10 años de antigüedad (valor 4).

ÍTEMS	HABILIDAD SOCIAL	Más de 10 años	07-10 años	04-06 años	00-03 años
1-4	Comunicación asertiva.	3,31	3,50	3,75	3,75
5-9	Comunicación agresiva.	2,80	4,00	2,80	2,93
10- 14	Comunicación pasiva.	2,30	2,80	2,20	3,00
15 - 20	Autoestima.	3,42	3,50	3,33	3,39
21 - 30	Inteligencia emocional.	3,53	2,80	3,10	3,30
31- 34	Valores.	3,31	3,00	2,75	2,96

Tabla 10. Distribución media, habilidades sociales, por intervalos años antigüedad.

Fuente: Elaboración propia.

▪ **Distribución de la muestra por nivel de estudios.**

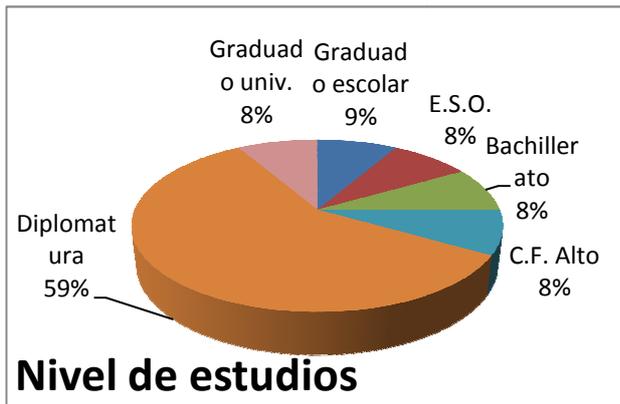


Gráfico 4. Gráfico nivel de estudios.

Fuente: Elaboración propia.

NIVEL DE ESTUD	Personal	%
Graduado escolar	1	8%
E.S.O.	1	8%
Bachillerato	1	8%
C. F. Medio	0	0%
C.F. Alto	1	8%
Diplomatura	7	58%
Licenciatura	0	0%
Graduado univ.	1	8%

Tabla 11. Distribución por nivel de estudios.

Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en el gráfico el 67% del total son diplomados o graduados, por lo que existe un buen nivel de formación entre el personal de los departamentos encuestados. A partir de los datos presentados en la tabla 12 se puede deducir que el personal con menor motivación se sitúa en la muestra que mayor nivel de estudios tiene, estando mas conformes con su situación los que menos titulación tienen. Ambos han pensado poco en cambiar de trabajo/ empresa aunque los de mayor titulación tienen una media superior en este aspecto, además están de acuerdo en que la relación salario- trabajo no es equitativa.

Items	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
Graduado/diplomado universitario.	3,63	3,38	3,38	3,13	3,63	2,25	3,00	2,50	2,00	3,00
Bachiller/Ciclo formación.	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	1,00	3,00	3,50	2,50	4,00
E.G.B./ E.S.O.	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,50	2,00	4,00

Tabla 12. Distribución media, motivación por intervalos nivel de estudios.

Fuente: Elaboración propia.

La relación entre habilidades sociales y nivel de estudios que se presenta a continuación en la tabla 13 no justifica que exista diferencia entre el dominio de las habilidades sociales. Por lo que se llega a la conclusión que en este caso, nivel de estudios y nivel de habilidades sociales no está ligado.

ÍTEMS	HABILIDAD SOCIAL	Graduado/ Diplomado universitario	Bachiller/ Ciclo Formación	E.G.B./ E.SO.
1-4	Comunicación asertiva.	3,63	3,88	3,13
5-9	Comunicación agresiva.	2,93	3,80	2,90
10- 14	Comunicación pasiva.	3,10	2,90	2,50
15 - 20	Autoestima.	3,52	3,50	3,58
21 - 30	Inteligencia emocional.	3,29	3,15	3,25
31- 34	Valores.	3,06	3,25	3,25

Tabla 13. Distribución media, habilidades sociales, por nivel de estudios.

Fuente: Elaboración propia.

3.1.1. Análisis de resultados del departamento de comercial.

A continuación se presentarán los resultados de la encuesta realizada a este departamento para a continuación interpretar los resultados de este departamento. Estos datos han sido tratados a través de tablas de Excel (Anexo II).

En la primera parte de la encuesta se busca recabar la información que describa como es la muestra para así poder clasificarla. La encuesta ha sido realizada al 100% del personal de este departamento, el cual está compuesto por mujeres. La edad media del personal de este departamento es de 41 años y la media de antigüedad es de 9 años, lo cual es importante ya que entre sus principales tareas como vimos en el apartado 2.2.1. está la captación y fidelización de grupos de clientes. El personal de este departamento está muy bien cualificado pues el 100% es diplomado.

En el análisis de la segunda parte del cuestionario (preguntas 6 y 7) identificamos la situación del personal respecto a su motivación y el dominio de habilidades sociales, a continuación se expone la distribución de los resultados y las conclusiones que se determinan a partir de éstos.

La pregunta 6 se centra en analizar la motivación del personal respecto su puesto de trabajo en el hotel, a continuación se expone tabla de resultados.

Items	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
Media	3,00	3,50	3,50	3,50	4,00	1,50	3,00	2,50	2,50	3,00

Tabla. 14. Distribución media, motivación, departamento comercial.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados que se han obtenido de la muestra encuestada de este departamento (tabla 14) son bastantes positivos. Las medias de los valores de la muestra nos indican que el personal está motivado. Los resultados nos indican valores por encima del 3 en una escala donde el máximo valor de la media sería 4 (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 10). Hay que tener en cuenta que existe un punto por debajo de la mitad del valor del valor de la media máximo y es en el ítem 6., en este caso es positivo que nos de este resultado pues los empleados exponen como que han pensado poco en cambiar de trabajo y empresa. En términos globales el personal de este departamento ha puntuado favorablemente su motivación respecto a su puesto de trabajo en el hotel Nh Imperial Playa.

Hay que tener presente en los ítems 8 y 9. Se ha obtenido una media de valoración por debajo del valor 3, por lo que se detecta que tienen pocas expectativas en desarrollo profesional en el hotel, y la relación trabajo- salario la ven como poco equitativa.

La pregunta 7 se centra en analizar las habilidades sociales del personal respecto su puesto de trabajo en el hotel, a continuación se expone tabla de resultados, en esta se agruparan los ítems dependiendo a las habilidades que corresponda cada uno, así será más concreta la valoración de los resultados por dominio de habilidades sociales. Recordamos que las tablas de Excel en las que se ha volcado los resultados se las encuestas se encuentran en el anexo II de este Trabajo de Fin de Grado.

ÍTEMS	HABILIDAD SOCIAL	MEDIA RESULTADOS
1-4	Comunicación asertiva.	3,50
5-9	Comunicación agresiva.	3,20
10- 14	Comunicación pasiva.	2,40
15 - 20	Autoestima.	3,25
21 - 30	Inteligencia emocional.	3,25
31- 34	Valores.	3,50

Tabla 15. Distribución media, habilidades sociales, departamento comercial.

Fuente: Elaboración propia.

Comenzaremos por los resultados respecto a las habilidades que determinan la forma de comunicación, los estilos de comunicación que se han expuesto y analizaremos determinan que actitudes tienen respecto a su forma de expresarse, su posición frente al cliente, la comunicación asertiva como ya se expuso en el punto 1.1. en este trabajo es la más indicada respecto a las necesidades de los clientes de un hotel, la media de resultados obtenida es bastante buena ya que nos indica que está a un 3,50 de 4 que sería la máxima en esta pregunta. Resulta positivo que la media de la comunicación pasiva sea baja pues nos indica que no es la utilizada, sí se debería tener en cuenta que el punto crítico que localizamos en este análisis se centra en la comunicación agresiva (3,20) en este tipo de ítems interesaba conseguir una media baja.

Los ítems que engloban las habilidades sociales como la autoestima, la inteligencia emocional y los valores tienen resultados bastante buenos. Esto nos indica que el personal del hotel no tiene deficiencias en el trato con el cliente, dominan las habilidades estimadas como necesarias en este hotel.

Debilidades destacadas motivación.	Expectativas de desarrollo. Trabajo- salario no equitativo.
Debilidades destacadas habilidades sociales.	Comunicación agresiva.

Cuadro. 6. Debilidades destacadas departamento comercial.
Fuente: Elaboración propia.

En relación con los resultados obtenidos a través de la encuesta y la observación, se podría decir que el personal de este departamento no se le ha detectado deficiencias en habilidades ni comunicación agresiva. Los resultados obtenidos pueden ser derivados de la seguridad que presenta el personal de este departamento ante la consecución de sus funciones. Evitando restarle importancia a estos resultados habría que seguir con mayor detenimiento los comportamientos para poder detectar las carencias en el estilo de comunicación.

3.1.2. Análisis de resultados del departamento de recepción.

A continuación se presentarán los resultados de la encuesta realizada a este departamento para a continuación interpretar los resultados de este departamento. Estos datos han sido tratados a través de tablas de Excel (Anexo II).

La encuesta ha sido realizada al 50% del personal de este departamento, siendo el 100% de las encuestadas mujeres. La edad media del personal de este departamento es de 28

años y la media de antigüedad es de 4 años teniendo el 67% de la muestra encuestada una antigüedad de 0 a 3 años en el hotel. El personal de este departamento está muy bien cualificado pues el 100% es diplomado o título superior.

En el análisis de la segunda parte de la encuesta (preguntas 6 y 7) identificamos la situación del personal respecto a su motivación y el dominio de habilidades sociales, a continuación se expone la distribución de los resultados y las conclusiones que se determinan a partir de éstos.

La pregunta seis se centra en analizar la motivación del personal respecto su puesto de trabajo en el hotel, a continuación se expone tabla de resultados.

Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Media	3,83	3,67	3,33	3,00	3,50	2,50	2,83	2,50	2,00	3,00

Tabla 16. Distribución media, motivación, departamento recepción.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados que se han obtenido de la muestra encuestada de este departamento son bastantes positivos. Las medias de los valores de la muestra nos indican que el personal está motivado. Los resultados nos indican valores por encima del 2,50 en una escala de valor de 3 (ítems 1, 2, 3, 4, 5 y 10). Hay que tener en cuenta que existe un punto justo en la mitad del valor, éste es el ítem 9 situando la pregunta en "poco". Se interpreta que el personal no está conforme con el salario percibido en relación al trabajo que desempeñan. Se debería realizar un estudio de los salarios en este departamento respecto a la carga de trabajo. Además otros dos puntos a tener en cuenta es el que evalúa si se le reconoce su esfuerzo, lo sitúan en poco pero no en un valor extremo y el segundo ítem por debajo de valor 3 es si tienen expectativas de desarrollo profesional en la empresa (ítem 8), ya que estos individuos son personas formadas y sin expectativas de desarrollo (una media relativamente baja), además reflejar que en el punto 6. Han pensado "poco" en cambiar de puesto de trabajo.

En términos globales el personal de este departamento ha puntuado favorablemente su motivación respecto a su puesto de trabajo en el hotel Nh Imperial Playa.

La pregunta 7 se centra en analizar las habilidades sociales del personal respecto su puesto de trabajo en el hotel, a continuación se expone tabla de resultados.

ÍTEMS	HABILIDAD SOCIAL	MEDIA RESULTADOS
1-4	Comunicación asertiva.	3,67
5-9	Comunicación agresiva.	2,83
10- 14	Comunicación pasiva.	2,67
15 - 20	Autoestima.	3,39
21 - 30	Inteligencia emocional.	3,28
31- 34	Valores.	2,92

Tabla 17. Distribución media, habilidades sociales, departamento recepción.

Fuente: Elaboración propia.

A partir de los resultados que se han obtenido podemos interpretar respecto a la comunicación que el personal de este departamento no tiene carencias en el desarrollo de las habilidades que conllevan el dominio de éstas (comunicación verbal, no verbal, componentes paralingüísticos) la media de la comunicación agresiva y pasiva son bajos por debajo de 3 por lo que refuerza el resultado de que se domina la comunicación asertiva y se lleva a cabo durante el desarrollo de sus funciones.

Respecto a las habilidades de autoestima e inteligencia emocional los resultados obtenidos son positivos respecto al valor máximo de la media situándolos por encima de valor 3.

Por último las habilidades que engloban los valores no ha obtenido una buena puntuación por lo que se debería tener en cuenta que deficiencias existen respecto a este punto ya que es de vital importancia que el cliente se sienta respetado personal, cultural e ideológicamente entre otros.

Debilidades destacadas motivación.	Relación trabajo-salario.
Debilidades destacadas habilidades sociales.	Valores.

Cuadro 7. Debilidades destacadas departamento recepción.

Fuente: Elaboración propia.

Basándonos en la observación llevada a cabo durante los periodos de práctica realizados en el hotel, no se detectaron deficiencias notables en la gestión de sus habilidades sociales. Habría que realizar una supervisión más minuciosa sobre los valores que han obtenido una puntuación más negativa en la encuesta ya que no se han detectado in situ.

3.1.3. Análisis de los resultados del departamento de restaurante.

A continuación se presentarán los resultados de la encuesta realizada a este departamento para a continuación interpretar los resultados de este departamento. Estos datos han sido tratados a través de tablas de Excel (Anexo II).

La encuesta ha sido realizada al 67% del personal de restaurante, siendo la distribución de encuestados 75% hombres y 25% mujeres. La edad media del personal de este departamento es de 43 años y la media de antigüedad es de 6 años teniendo el 50% de la muestra encuestada una antigüedad de más de 10 años en el hotel. El personal tiene diferentes niveles de formación, va de E.G.B a ciclo de formación alto.

En el análisis de la segunda parte del cuestionario (preguntas 6 y 7) identificamos la situación del personal respecto a su motivación y el dominio de habilidades sociales, a continuación se expone la distribución de los resultados y las conclusiones que se determina a partir de éstos.

La pregunta 6 se centra en analizar la motivación del personal respecto su puesto de trabajo en el hotel, a continuación se expone tabla de resultados.

Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Media	4,00	4,00	4,00	3,25	2,75	1,50	2,50	3,00	2,50	4,00

Tabla 18. Distribución media, motivación, departamento restaurante.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados que se han obtenido de la muestra encuestada de este departamento son bastantes positivos. Las medias de los valores de la muestra nos indican que el personal está motivado. Los resultados nos indican valores por encima del 3 en una escala donde el máximo valor de la media sería 4 (ítems 1, 2, 3, 4, 8 y 10). Hay que tener en cuenta que existen puntos con valores muy bajos como serían el del ítem 6, en este caso resulta positivo ya que no hayan pensado en cambiar de puesto, en cambio el ítem 7 y 9 los valores son bajos indicando que el personal no siente que se le reconoce su trabajo y que su salario no es equitativo con el trabajo que realizan. Se debe realizar un estudio de los salarios en este departamento respecto a la carga de trabajo y el responsable de este departamento practique el refuerzo positivo entre otros para que el empleado se sienta valorado.

En términos globales el personal de este departamento ha puntuado favorablemente su motivación respecto a su puesto de trabajo en el hotel Nh Imperial Playa.

La pregunta 7 se centra en analizar las habilidades sociales del personal respecto su puesto de trabajo en el hotel, a continuación se expone tabla de resultados.

ÍTEMS	HABILIDAD SOCIAL	MEDIA RESULTADOS
1-4	Comunicación asertiva.	2,63
5-9	Comunicación agresiva.	2,15
10- 14	Comunicación pasiva.	2,30
15 - 20	Autoestima.	1,92
21 - 30	Inteligencia emocional.	2,05
31- 34	Valores.	2,00

Tabla 19. Distribución media, habilidades sociales, departamento restaurante.

Fuente: Elaboración propia.

A partir de los resultados que se han obtenido podemos interpretar respecto a la comunicación que el personal de este departamento no tiene carencias en el desarrollo de las habilidades que conllevan el dominio de éstas (comunicación verbal, no verbal, componentes paralingüísticos), no hay que pasar por alto que la media de en comunicación asertiva es negativa por debajo del valor 3, la media de la comunicación agresiva y pasiva son bajas por lo que refuerza el resultado de que se domina la comunicación asertiva pero no una manera notable por lo que se deberían realizar prácticas y refuerzo en asertividad en los comportamientos generales (escuchar, comprensión, expresión, entre otros), la expresión verbal (cordialidad, tono de voz, etc.) y expresión en la cara (mirar a los ojos, atender, evitar rigidez facial).

Respecto a las habilidades de autoestima, inteligencia emocional y valores los resultados obtenidos no son positivos ya que se encuentran por debajo del valor 3. Se deben tener en cuenta el tratamiento de las habilidades de este departamento ya que los valores están demasiado bajos respecto a las características de las funciones de este departamento que se encuentran en mayoría relacionadas con el contacto con el cliente.

Debilidades destacadas motivación	Reconocimiento de esfuerzo y dedicación. Relación trabajo-salario.
Debilidades destacadas habilidades sociales.	Comunicación asertiva. Autoestima. Inteligencia emocional. Valores.

Cuadro 8. Debilidades destacados departamento restaurante.

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los resultados obtenidos en este departamento, se refuerza lo percibido durante la observación, existe muy buen nivel profesional en el 83% de la plantilla existiendo una pequeña proporción que obstaculiza el cumplimiento de las funciones del departamento y desmotiva al resto de persona.

Hay que tener en cuenta que los resultados de la encuesta se han obtenido a partir de lo que ha opinado el 67% del personal de este departamento, por lo que habría que realizar un programa de refuerzo y mejora en habilidades sociales y el estilo de comunicación con el cliente.

4. Propuestas de mejoras y conclusión.

Cómo se ha podido comprobar en el hotel hay un buen nivel en general respecto al dominio de las habilidades sociales en los departamentos de comercial y recepción, esto puede ser debido a que es un personal con mayor formación, más joven y con conocimientos más actualizados sobre las características del cliente actual. A pesar de no haber obtenido datos demasiado diferenciados en el punto 3 de este trabajo, en la distribución de la muestra por nivel de estudios, si se apreciaba una pequeña diferencia entre niveles formación de mayor nivel respecto a los inferiores, pero con valor positivo en ambos casos.

Departamento	Debilidades en motivación	Debilidades en habilidades
Comercial	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Expectativas de desarrollo. ➤ Trabajo- salario no equitativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación agresiva.
Recepción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Relación trabajo-salario. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valores.
Restaurante	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconocimiento de esfuerzo y dedicación. ➤ Relación trabajo-salario. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación asertiva. ➤ Autoestima. ➤ Inteligencia emocional. ➤ Valores.

Cuadro 8. Resultados encuestas, debilidades en motivación y habilidades por departamento.

Fuente: Elaboración propia.

El departamento más sensible respecto a sus habilidades sociales es el de restaurante, destaca su bajo nivel frente al uso de las habilidades sociales hacia los clientes y en comunicación asertiva. Hay que tener en cuenta reforzar el entrenamiento en habilidades sociales pues es vital dado las funciones de este departamento respecto al alto nivel de contacto con el cliente (restaurante, bar- cafetería, salones).

Respecto a los otros dos departamentos analizados, en comercial se detecta una media respectivamente alta en el estilo de comunicación agresivo, como ya se comentó en el punto 3.1.1. pudiera ser derivado por la confianza que tiene el personal en el desarrollo de sus funciones no obstante no hay que dejar de lado el refuerzo en formación para este punto. En el departamento de recepción según los resultados de la encuesta la debilidad más significativa se encuentra en los valores, el respeto hacia otras creencias, ideologías, cultura, entre otros, debe tenerse en cuenta este punto pues al ser el departamento que es y las funciones que realizan en contacto con el cliente, a pesar de ser un hotel de ciudad y la mayoría de sus clientes sean de negocios, alojan a personas de diferentes características por la situación del hotel y se debe tener en cuenta el respeto hacia las diferencias existentes.

En el caso de la motivación la deficiencia que se repite en los tres departamentos en la de valoran si existe equidad entre el trabajo y su salario, hay que tener en cuenta que siempre y cuando se respete los salarios establecidos en las tablas salariales estipuladas en el convenio del sector, el personal debería estar conforme resulta un aspecto de valoración subjetivo. Aún así se debería tener en cuenta y revisar.

Para solventar estas deficiencias en el uso de las habilidades sociales respecto a los clientes y compañeros se sugieren varias opciones que ayudaría a la motivación y cohesión en el grupo.

- El desarrollo de actividades de formación y fortalecimiento de los conocimientos realizado en grupo de forma práctica. Dada la edad de parte de la plantilla de este departamento se recomienda formación práctica.
- El desarrollo de actividades lúdicas y sociales fuera del ambiente laboral, de forma distendida, equilibrada y relajada ayudaría a la cohesión entre el personal de cada departamento y entre departamentos, fortaleciendo los lazos entre compañeros (actividades rurales, deportivas, de orientación por grupos, etc.)
- Formación y entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en asertividad, el uso de técnicas de ensayo conductual (situacionales), prácticas de respuestas, retroalimentación y refuerzo social.

El personal de los departamentos de comercial, recepción y restaurante del hotel Nh Imperial Playa son personas cualificadas, con motivación y con suficiente autonomía en su puesto para poder desempeñar sus funciones de forma positiva y correcta.

Los datos económicos que nos han facilitado, indican que el hotel a pesar de la situación económica que sufre el país ha mantenido su clientela, ha aumentado su personal en este último año, por lo que significa que las gestiones que se realizan son eficientes. No por estos resultados se debe dejar de lado la formación y el refuerzo continuo a sus empleados.

Además hacen sentir a su personal como uno más de “la familia” del Nh Imperial Playa y valoran las actuaciones positivas, comunicando siempre los comentarios positivos (refuerzo positivo a su personal) y negativos para poder corregirlos. El personal de este hotel cuenta con unos líderes envidiables para otras muchas empresas de su sector.

Los resultados positivos que tiene el hotel a pesar de la crisis actual y la alta competencia que existe en la zona, confirman su buen hacer. Los comentarios que en su mayoría son positivos en los foros de internet avalan los datos. Además se ha comprobado que el director se preocupa en responder a cada uno de los comentarios y comunica a su personal los comentarios positivos y negativos que se han dicho. Este gesto tiene varios aspectos positivos, por un lado refuerza la fidelidad del cliente pues hace que su comentario sea importante y le da valor a su cliente y por otra parte su persona tiene refuerzos positivos cuando su trabajo está bien hecho.

Bibliografía:

- Beerli, M. (2012). Investigación de los mercados turísticos, España. Vicerrectorado de Panificación y Calidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Grijalvo, F. y Pellejero J. (2008). Entrenamiento en habilidades sociales, España, Vicerrectorado de Panificación y Calidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Interconsulting Bureau, S.L. (2012) Psicología y técnicas de venta, España, Cep.
- Mesa, J. (2011). Habilidades Sociales y Animación de grupo, España, Vicerrectorado de Panificación y Calidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Rodríguez, P. (2012) Informes de prácticas Diplomatura en Turismo, España, Vicerrectorado de Panificación y Calidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Rodríguez, P. (2013) Informe de prácticas Adaptación al grado de Turismo, España, Vicerrectorado de Panificación y Calidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Rodríguez, P. (2012) Proyecto fin de carrera "Organización y gestión departamento Recursos Humanos. Hotel Nh Imperial Playa", España, Vicerrectorado de Panificación y Calidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Saá, P., Fernández, M. y Hernández, L. (2006) El comportamiento humano en la organización y gestión de empresas, España, Vicerrectorado de Panificación y Calidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Tabares, J. (2011). Sociología del turismo, España, Vicerrectorado de Panificación y Calidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Palomo, M. (2013) Liderazgo y motivación de equipos de trabajo, España, ESIC.
- Arranz, V., Aguado D. y Martínez B. (2006). Programa de entrenamiento en habilidades, España, Universidad Autónoma de Madrid.
- Manzano, P. (2011) Las cinco habilidades esenciales para tratar con las personas, España, Edhasa.
- Foster, C., McCabe, S, & Dewhurst, H. (2010), Management Development Skills in the Hospitality and Tourism Sector: Needs and Issues from a Regional Perspective, Tourism and Hospitality Planning & Development, 7:4, 429-445, UK.
- Raybould, M. and Wilkins, H.(2006). Generic Skills for Hospitality Management: A Comparative Study of Management Expectations and Student Perceptions, Griffith University, Australia.

Páginas webs consultadas:

- <http://www.icf-es.com/mwsicf/>

- http://exceltur.org/excel01/contenido/portal/files/LIBRO_BLANCO_%20RRHH.pdf
- <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/>
- http://www.tripadvisor.es/Hotel_Review-g187472-d234398-Reviews-NH_Imperial_Playa-Las_Palmas_de_Gran_Canaria_Gran_Canaria_Canary_Islands.html#REVIEWS

Anexo I. Encuesta Instituto Canario de Estadística. (ISTAC).

Sector servicios > Hostelería y turismo > Demanda turística: Turistas y pasajeros
Turistas según canales de reserva de los alojamientos por países de residencia y periodos.

Unidad de medida:Turistas

	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Tour operadores	4.229.927	4.671.368	4.947.517	4.117.595	3.789.815	3.734.496	3.696.739	3.749.806
Alojamientos directamente	1.447.209	1.185.223	1.241.633	1.204.036	1.028.005	1.276.523	1.319.284	1.345.206
Agencias de viajes	2.180.481	2.202.275	2.015.263	1.889.846	1.933.728	2.399.919	2.759.501	3.242.947
Portales de Internet	1.487.888	1.216.749	1.248.155	962.671	676.151	780.271	672.896	480.819

Notas:

1.- (p) Dato provisional

(*) Dato estimado con menos de 20 observaciones muestrales

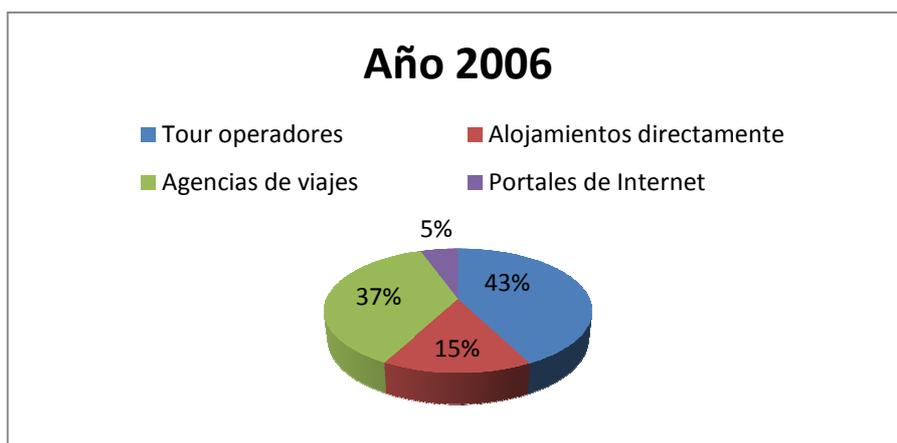
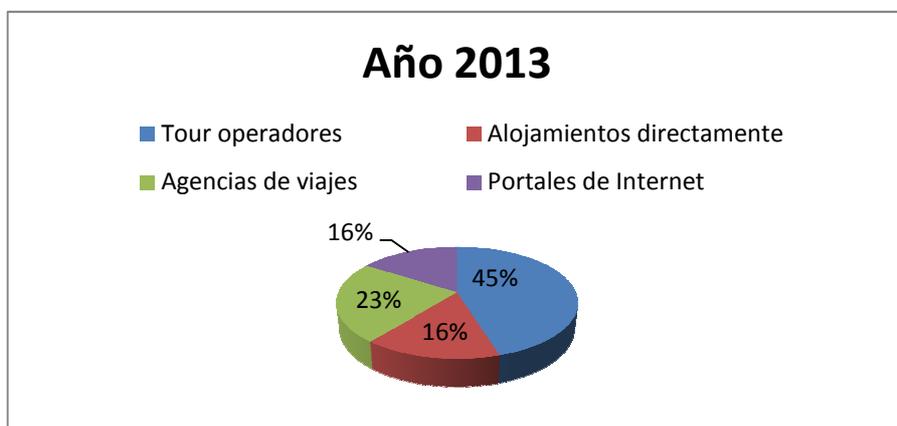
(..) Dato no disponible

Fuente:Instituto Canario de Estadística (ISTAC).

Copyright: 2014

www.gobiernodecanarias.org/istac

consultas.istac@gobiernodecanarias.org



Anexo II. ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DEL HOTEL NH IMPERIAL PLAYA.

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es la de realizar un estudio con fines de investigación universitarios, su persona queda en el anonimato. Se agradecería su colaboración con nosotros y poder así contar con su opinión respecto al tema. Gracias.

1. Indique sexo: (1)

Hombre

Mujer

2. Edad: (2)

Menor de 20 años.

Entre 20- 30 años.

Entre 31- 40 años.

Entre 41- 50 años.

Entre 51- 60 años.

Más de 60 años.

3. Departamento al que corresponde: (3)

Comercial.

Recepción.

Restaurante.

4. Años de antigüedad en la empresa: (4)

0 a 3 años.

7 a 10 años.

4 a 6 años.

Más de 10 años.

5. Nivel de estudios: (5)

Graduado escolar./E.G.B.

Ciclo formación alto.

E.S.O.

Diplomatura.

Bachillerato.

Licenciatura.

Ciclo formación medio.

Graduado.

6. Indique el grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal. (6-15) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

1.	Se implica con la empresa en la consecución de los objetivos establecidos.	1	2	3	4
2.	Se mantiene firme en los objetivos hasta conseguirlos.	1	2	3	4
3.	Siente motivación y ganas por realizar con éxito sus funciones.	1	2	3	4
4.	Se siente realizado.	1	2	3	4
5.	Le gustaría ascender.	1	2	3	4
6.	Ha pensado en cambiar de puesto de trabajo/ empresa.	1	2	3	4
7.	Considera que le reconocen su esfuerzo y dedicación.	1	2	3	4
8.	Tienes expectativas de desarrollo profesional en el hotel.	1	2	3	4
9.	La relación trabajo- salario cree que es equitativa.	1	2	3	4
10.	Disfruta realizando las tareas hasta conseguir el objetivo.	1	2	3	4

7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel. (16-50) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

En qué medida cree que...

1.	Se asegura que ha sido entendido durante la conversación.	1	2	3	4
2.	Mantiene un gesto relajado y que muestre empatía con el cliente durante la conversación.	1	2	3	4
3.	Cuando habla por teléfono, ¿Sonríe?	1	2	3	4
4.	Cuando un cliente llega y en ese momento no puede atenderlo, le mira y hace algún gesto para que sepa que lo ha visto.	1	2	3	4
5.	Escucha a la persona con la que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	1	2	3	4
6.	Respeto las distancias entre usted y el receptor.	1	2	3	4
7.	Sonríe lo suficiente durante las conversaciones.	1	2	3	4
8.	Utiliza un volumen de voz demasiado elevado.	1	2	3	4
9.	Cree que usa vocabulario indebido (palabras malsonantes).	1	2	3	4
10.	No suele opinar por evitar enfrentamientos.	1	2	3	4
11.	No se relaciona abiertamente con sus compañeros.	1	2	3	4
12.	Lo principal son las necesidades del otro y las de usted pueden esperar.	1	2	3	4
13.	Se dedica tiempo a usted mismo.	1	2	3	4
14.	Tiene facilidad en entablar una conversación.	1	2	3	4
15.	Confía en sí mismo, en sus capacidades.	1	2	3	4
16.	Persiste en alcanzar un propósito aunque haya fracasado inicialmente.	1	2	3	4
17.	Se adapta con facilidad a los cambios.	1	2	3	4
18.	Suele resolver los problemas por sí mismo.	1	2	3	4
19.	Necesita la supervisión de un superior para desempeñar sus tareas.	1	2	3	4
20.	Cuando le proponen retos, acepta los riesgos.	1	2	3	4
21.	Entiende los estados emocionales de otras personas.	1	2	3	4
22.	Consigue convencer al interlocutor de sus ideas propuestas.	1	2	3	4
23.	Sabe negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.	1	2	3	4
24.	Controla el enfado en situaciones de tensión.	1	2	3	4
25.	Controla la ira.	1	2	3	4
26.	Tiene una actitud positiva ante su trabajo.	1	2	3	4
27.	Sabe trabajar y confiar en sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28.	Cuando toma una decisión, está seguro que es la correcta.	1	2	3	4
29.	Piensa en lo que realmente quiere conseguir con sus acciones previamente.	1	2	3	4
30.	Si llega con preocupaciones personales, le afectan en su trato con los demás.	1	2	3	4
31.	Diferencia y respeta las necesidades de cada individuo indiferentemente de su cultura, raza, religión, entre otros.	1	2	3	4
32.	Considera que respeta al resto de personas aún siendo diferentes que usted (creencias, cultura, físicas).	1	2	3	4
33.	Cree que el fin justifica los medios.	1	2	3	4
34.	Si cree que algo no es correcto opina sobre ello.	1	2	3	4

FIN DE LA ENCUESTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

Anexo III. Tablas estadísticas resultados encuestas.

Total encuestados

Encuesta TFT Julio 2014. 1º parte, aspectos descriptivos.

Pregunta 1. ÍNDIQUE SEXO (1)

	Frecuencia	Porcentajes
Hombre	3	25%
Mujer	9	75%
TOTALES	12	100%

Pregunta 2. EDAD (2)

	xi	Frecuencia	Porcentajes	xi*ni
Menor de 20 años	20	0	0%	0
Entre 20-30 años	25	5	42%	125
Entre 31-40 años	36	3	25%	107
Entre 41-50 años	46	3	25%	137
Entre 51-60 años	56	1	8%	56
Más de 60 años	60	0	0%	0
TOTALES		12	100%	424

Media: 35

Pregunta 3. DEPARTAMENTO AL QUE CORRESPONDE (3)

	Frecuencia	Porcentajes
Comercial	2	17%
Recepción	6	50%
Restaurante	4	33%
TOTALES	12	100%

Pregunta 4. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA (4)

	xi	Frecuencia	Porcentajes	xi*ni
0-3 años	1,5	6	50%	8
4-6 años	5	1	8%	6
7-10 años	8,5	1	8%	10
Más de 10 años	10	4	33%	14
TOTALES		12	100%	37

Media: 3

Pregunta 5. NIVEL DE ESTUDIOS (5)

	Frecuencia	Porcentajes
Graduado escolar	1	8%
E.S.O.	1	8%
Bachillerato	1	8%
C. F. Medio	0	0%

C.F. Alto	1	8%
Diplomatura	7	58%
Licenciatura	0	0%
Graduado univ.	1	8%
TOTALES	12	100%

Encuesta TFT Julio 2014. 2º parte, motivación y habilidades.

Pregunta 6. Grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal.

	1	2	3	4	Σ	Media
1.	0	0	3	9	45	3,75
2.	0	0	3	9	45	3,75
3.	0	1	3	8	43	3,58
4.	2	1	2	7	38	3,17
5.	2	0	2	8	40	3,33
6.	5	4	1	2	24	2,00
7.	1	2	8	1	33	2,75
8.	2	3	4	3	32	2,67
9.	2	5	5	0	27	2,25
10.	0	1	6	5	40	3,33

Pregunta 7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel.

	1	2	3	4	Σ	Media
1.	0	1	5	6	41	3,42
2.	0	0	4	8	44	3,67
3.	0	0	4	8	44	3,67
4.	0	0	5	7	43	3,58
5.	0	1	3	8	43	3,58
6.	0	0	3	9	45	3,75
7.	0	0	5	7	43	3,58
8.	0	8	2	2	30	2,50
9.	9	2	0	1	17	1,42
10.	3	3	6	0	27	2,25
11.	7	1	2	2	23	1,92
12.	0	2	7	3	37	3,08
13.	1	6	5	0	28	2,33
14.	1	0	5	6	40	3,33
15.	0	0	3	9	45	3,75
16.	0	0	4	8	44	3,67
17.	0	0	3	9	45	3,75
18.	0	0	7	5	41	3,42
19.	2	3	5	2	31	2,58

20.	1	0	5	6	40	3,33
21.	1	1	6	4	37	3,08
22.	0	0	5	7	43	3,58
23.	0	0	7	5	41	3,42
24.	1	0	5	7	44	3,67
25.	1	0	6	5	39	3,25
26.	0	0	2	10	46	3,83
27.	0	0	6	6	42	3,50
28.	0	1	7	4	39	3,25
29.	0	0	6	6	42	3,50
30.	6	4	0	2	22	1,83
31.	0	0	3	9	45	3,75
32.	0	1	3	8	43	3,58
33.	4	4	3	1	25	2,08
34.	0	1	9	2	37	3,08

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,58
(5-9) Comunicación agresiva	2,97
(10-14) Comunicación pasiva	2,58
(15-20) Autoestima	3,42
(21-30) Inteligencia emocional	3,29
(31-34) Valores	3,13

Distribución de la muestra por sexos:

Pregunta 6. Grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal.

TOTAL DEPARTAMENTOS (hombres)

	1	2	3	4	□	Media
1.				3	12	4,00
2.				3	12	4,00
3.				3	12	4,00
4.				3	12	4,00
5.			2	1	10	3,33
6.	2		1		5	1,67
7.			3		9	3,00
8.			1	2	11	3,67
9.		2	1		7	2,33
10.				3	12	4,00

TOTAL DEPARTAMENTOS (mujeres)

	1	2	3	4	□	Media
1.			3	6	33	3,67

2.			5	4	31	3,44
3.		1	3	5	31	3,44
4.	2	1	2	4	26	2,89
5.	2			7	30	3,33
6.	3	4		2	19	2,11
7.	1	1	6	1	25	2,78
8.	2	3	3	1	21	2,33
9.	2	3		4	24	2,67
10.	1		6	2	27	3,00

Pregunta 7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel.

TOTAL DEPARTAMENTOS (hombres)

	1	2	3	4	□	Media
1.			2	1	10	3,33
2.			2	1	10	3,33
3.			2	1	10	3,33
4.			2	1	10	3,33
5.				3	12	4,00
6.				3	12	4,00
7.			2	1	10	3,33
8.		2	1		7	2,33
9.	2	1			4	1,33
10.	2	1			4	1,33
11.	2		1		5	1,67
12.	2			1	6	2,00
13.			1	2	11	3,67
14.		2	1		7	2,33
15.				3	12	4,00
16.			1	2	11	3,67
17.				3	12	4,00
18.			1	2	11	3,67
19.	2			1	6	2,00
20.				3	12	4,00
21.			3		9	3,00
22.				3	12	4,00
23.			1	2	11	3,67
24.			1	2	11	3,67
25.			2	1	10	3,33
26.				3	12	4,00
27.			1	2	11	3,67
28.			3		9	3,00
29.				3	12	4,00
30.	2	1			4	1,33

31.				3	12	4,00
32.				3	12	4,00
33.	1	1	1		6	2,00
34.			3		9	3,00

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,33
(5-9) Comunicación agresiva	3,00
(10-14) Comunicación pasiva	2,20
(15-20) Autoestima	3,56
(21-30) Inteligencia emocional	3,37
(31-34) Valores	3,25

TOTAL DEPARTAMENTO (mujeres)

	1	2	3	4	□	Media
1.		1	3	5	31	3,44
2.			2	7	34	3,78
3.			2	7	34	3,78
4.			3	6	33	3,67
5.		1	3	5	31	3,44
6.			3	6	33	3,67
7.			3	6	33	3,67
8.		6	1	2	23	2,56
9.	7	1		1	13	1,44
10.	1	3	5		22	2,44
11.	5	1	2	1	17	1,89
12.		2	6	1	26	2,89
13.	1	4	4		21	2,33
14.			3	6	33	3,67
15.			3	6	33	3,67
16.			3	6	33	3,67
17.			3	6	33	3,67
18.			6	3	30	3,33
19.	1	3	5		22	2,44
20.			5	4	31	3,44
21.	1	1	4	3	27	3,00
22.			6	3	30	3,33
23.			6	3	30	3,33
24.	1		3	5	30	3,33
25.	1		4	4	29	3,22
26.			2	7	34	3,78
27.			5	4	31	3,44
28.		1	5	3	29	3,22
29.			6	3	30	3,33
30.	4		3	2	21	2,33

31.			3	6	33	3,67
32.		1	3	5	31	3,44
33.	3	3	2	1	19	2,11
34.		1	6	2	28	3,11

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,67
(5-9) Comunicación agresiva	2,96
(10-14) Comunicación pasiva	2,64
(15-20) Autoestima	3,37
(21-30) Inteligencia emocional	3,23
(31-34) Valores	3,08

Distribución de la muestra por edades:

Pregunta 6. Grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal.

TOTAL DEPARTAMENTOS (51-60)

	1	2	3	4	□	Media
1.				1	4	4,00
2.				1	4	4,00
3.				1	4	4,00
4.				1	4	4,00
5.			1		3	3,00
6.	1				1	1,00
7.			1		3	3,00
8.			1		3	3,00
9.		1			2	2,00
10.				1	4	4,00

TOTAL DEPARTAMENTOS (41-50)

	1	2	3	4	□	Media
1.			1	2	11	3,67
2.				3	12	4,00
3.				3	12	4,00
4.	1			2	9	3,00
5.	2			1	6	2,00
6.	3				3	1,00
7.	1		1	1	8	2,67
8.	1		1	1	8	2,67
9.	1		2		7	2,33
10.			1	2	11	3,67

TOTAL DEPARTAMENTOS (31-40)

	1	2	3	4	□	Media
1.			1	2	11	3,67
2.			1	2	11	3,67
3.			1	2	11	3,67
4.			1	2	11	3,67
5.			1	2	11	3,67
6.	1	1	1		6	2,00
7.			3		9	3,00
8.		1		2	10	3,33
9.		2	1		7	2,33
10.			1	2	11	3,67

TOTAL DEPARTAMENTOS (20-30)

	1	2	3	4	□	Media
1.			1	4	19	3,80
2.			4	1	16	3,20
3.		1	2	2	16	3,20
4.	1	1	1	2	14	2,80
5.				5	20	4,00
6.		3		2	14	2,80
7.		2	4		16	3,20
8.	1	2	2		11	2,20
9.	1	2	2		11	2,20
10.		1	4		14	2,80

Pregunta 7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel.

TOTAL DEPARTAMENTO (51-60)

	1	2	3	4	□	Media
1.				1	4	4,00
2.			1		3	3,00
3.			1		3	3,00
4.			1		3	3,00
5.				1	4	4,00
6.				1	4	4,00
7.			1		3	3,00
8.		1			2	2,00
9.		1			2	2,00
10.	1				1	1,00
11.				1	4	4,00
12.			1		3	3,00

13.		1			2	2,00
14.			1		3	3,00
15.				1	4	4,00
16.				1	4	4,00
17.				1	4	4,00
18.				1	4	4,00
19.				1	4	4,00
20.				1	4	4,00
21.			1		3	3,00
22.				1	4	4,00
23.				1	4	4,00
24.			1		3	3,00
25.			1		3	3,00
26.				1	4	4,00
27.			1		3	3,00
28.			1		3	3,00
29.				1	4	4,00
30.		1			2	2,00
31.				1	4	4,00
32.				1	4	4,00
33.	1				1	1,00
34.			1		3	3,00

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,25
(5-9) Comunicación agresiva	3,00
(10-14) Comunicación pasiva	2,60
(15-20) Autoestima	4,00
(21-30) Inteligencia emocional	3,30
(31-34) Valores	3,00

TOTAL DEPARTAMENTO (41-50 años).

	1	2	3	4	□	Media
1.		1	1	1	9	3,00
2.			1	2	11	3,67
3.				3	12	4,00
4.				3	12	4,00
5.		1	1	1	9	3,00
6.			1	2	11	3,67
7.			1	2	11	3,67
8.		1	1	1	9	3,00
9.	3				3	1,00
10.	1	1	1		6	2,00
11.	2		1		5	1,67

12.		1	2		8	2,67
13.	1	1	1		6	2,00
14.			1	2	11	3,67
15.			1	2	11	3,67
16.			1	2	11	3,67
17.			2	1	10	3,33
18.			2	1	10	3,33
19.	1		2		7	2,33
20.			1	2	11	3,67
21.	1		1	1	8	2,67
22.			1	2	11	3,67
23.			2	1	10	3,33
24.	1		1	1	8	2,67
25.	1		1	1	8	2,67
26.				3	12	4,00
27.				3	12	4,00
28.			1	2	11	3,67
29.			1	2	11	3,67
30.	1			2	9	3,00
31.				3	12	4,00
32.				3	12	4,00
33.	2			1	6	2,00
34.			1	2	11	3,67

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,67
(5-9) Comunicación agresiva	2,87
(10-14) Comunicación pasiva	2,40
(15-20) Autoestima	3,33
(21-30) Inteligencia emocional	3,33
(31-34) Valores	3,42

TOTAL DEPARTAMENTO (31-40 años).

	1	2	3	4	□	Media
1.			3		9	3,00
2.			1	2	11	3,67
3.			1	2	11	3,67
4.			2	1	10	3,33
5.				3	12	4,00
6.				3	12	4,00
7.			1	2	11	3,67
8.		1	1	1	9	3,00
9.	2			1	6	2,00
10.	1	1	1		6	2,00
11.	2	1			4	1,33

12.			1	2	11	3,67
13.		1	2		8	2,67
14.	1		1	1	8	2,67
15.				3	12	4,00
16.			1	2	11	3,67
17.				3	12	4,00
18.			2	1	10	3,33
19.	2		1		5	1,67
20.			1	2	11	3,67
21.		1	2		8	2,67
22.			1	2	11	3,67
23.			1	2	11	3,67
24.			2	1	10	3,33
25.			2	1	10	3,33
26.			1	2	11	3,67
27.			1	2	11	3,67
28.			3		9	3,00
29.			1	2	11	3,67
30.	3				3	1,00
31.			1	2	11	3,67
32.			1	2	11	3,67
33.		1	2		8	2,67
34.			3		9	3,00

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,42
(5-9) Comunicación agresiva	3,33
(10-14) Comunicación pasiva	2,47
(15-20) Autoestima	3,39
(21-30) Inteligencia emocional	3,17
(31-34) Valores	3,25

TOTAL DEPARTAMENTO (20-30 años).

	1	2	3	4	□	Media
1.			1	4	19	3,80
2.			1	4	19	3,80
3.			2	3	18	3,60
4.			2	3	18	3,60
5.			2	3	18	3,60
6.	1		2	2	15	3,00
7.			2	3	18	3,60
8.		5			10	2,00
9.	4	1			6	1,20
10.		1	4		14	2,80
11.	3		1	1	10	2,00

12.		1	3	1	15	3,00
13.		3	2		12	2,40
14.			2	3	18	3,60
15.			2	3	18	3,60
16.			2	3	18	3,60
17.			1	4	19	3,80
18.			3	2	17	3,40
19.		3	2		12	2,40
20.			3	2	17	3,40
21.		2	3		13	2,60
22.			4	1	16	3,20
23.			4	1	16	3,20
24.			1	4	19	3,80
25.			2	3	18	3,60
26.			1	4	19	3,80
27.			4	1	16	3,20
28.		1	3	1	15	3,00
29.			4	1	16	3,20
30.	2	3			8	1,60
31.			2	3	18	3,60
32.		1	2	2	16	3,20
33.	1	3		1	11	2,20
34.		1	4		14	2,80

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,70
(5-9) Comunicación agresiva	2,68
(10-14) Comunicación pasiva	2,76
(15-20) Autoestima	3,37
(21-30) Inteligencia emocional	3,12
(31-34) Valores	2,95

Distribución de la muestra por antigüedad:

Pregunta 6. Grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal.

TOTAL DEPARTAMENTOS (Más de 10 años antigüedad).

	1	2	3	4	□	Media
1.			1	3	15	3,75
2.				4	16	4,00
3.				4	16	4,00

4.	1			3	13	3,25
5.	2		1	1	9	2,25
6.	3		1		6	1,50
7.	1		2	1	11	2,75
8.	1		1	2	12	3,00
9.	1	1	2		9	2,25
10.			1	3	15	3,75

TOTAL DEPARTAMENTOS (7-10 años antigüedad)

	1	2	3	4	□	Media
1.			1		3	3,00
2.			1		3	3,00
3.			1		3	3,00
4.			1		3	3,00
5.				1	4	4,00
6.		1			2	2,00
7.			1		3	3,00
8.		1			2	2,00
9.		1			2	2,00
10.			1		3	3,00

TOTAL DEPARTAMENTOS (4-6 años antigüedad)

	1	2	3	4	□	Media
1.				1	4	4,00
2.				1	4	4,00
3.			1		3	3,00
4.		1			2	2,00
5.				1	4	4,00
6.				1	4	4,00
7.		1			2	2,00
8.		1			2	2,00
9.	1				1	1,00
10.			1		3	3,00

TOTAL DEPARTAMENTOS (0-3 años antigüedad)

	1	2	3	4	□	Media
1.			1	5	23	3,83
2.			4	2	20	3,33
3.		1	1	4	21	3,50
4.	1		1	4	20	3,33
5.	1			5	21	3,50
6.	2	3		1	12	2,00
7.	1			5	21	3,50

8.	2	1	2	1	14	2,33
9.		2	4		16	2,67
10.		1	3	2	19	3,17

Pregunta 7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel.

TOTAL DEPARTAMENTO (Más de 10 años antigüedad)

	1	2	3	4	□	Media
1.		1	2	1	12	3,00
2.			3	1	13	3,25
3.			2	2	14	3,50
4.			2	2	14	3,50
5.		1	1	2	13	3,25
6.			1	3	15	3,75
7.			3	1	13	3,25
8.		3		1	10	2,50
9.	3	1			5	1,25
10.	3		1		6	1,50
11.	3			1	7	1,75
12.		1	2	1	12	3,00
13.	1	2	1		8	2,00
14.			3	1	13	3,25
15.			1	3	15	3,75
16.			2	2	14	3,50
17.			2	2	14	3,50
18.			3	1	13	3,25
19.	1		2	1	11	2,75
20.			1	3	15	3,75
21.			3	1	13	3,25
22.			1	3	15	3,75
23.			3	1	13	3,25
24.			1	3	15	3,75
25.			1	3	15	3,75
26.				4	16	4,00
27.			1	3	15	3,75
28.			3	1	13	3,25
29.			1	3	15	3,75
30.	1	1		2	11	2,75
31.				4	16	4,00
32.				4	16	4,00
33.	1		1	1	8	2,00
34.			3	1	13	3,25

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,31
(5-9) Comunicación agresiva	2,80
(10-14) Comunicación pasiva	2,30
(15-20) Autoestima	3,42
(21-30) Inteligencia emocional	3,53
(31-34) Valores	3,31

TOTAL DEPARTAMENTO (07-10 años antigüedad)

	1	2	3	4	□	Media
1.			1		3	3,00
2.				1	4	4,00
3.				1	4	4,00
4.			1		3	3,00
5.				1	4	4,00
6.				1	4	4,00
7.				1	4	4,00
8.				1	4	4,00
9.				1	4	4,00
10.		1			2	2,00
11.		1			2	2,00
12.			1		3	3,00
13.			1		3	3,00
14.				1	4	4,00
15.				1	4	4,00
16.				1	4	4,00
17.				1	4	4,00
18.			1		3	3,00
19.			1		3	3,00
20.			1		3	3,00
21.		1			2	2,00
22.			1		3	3,00
23.				1	4	4,00
24.			1		3	3,00
25.			1		3	3,00
26.			1		3	3,00
27.			1		3	3,00
28.			1		3	3,00
29.			1		3	3,00
30.	1				1	1,00
31.			1		3	3,00
32.			1		3	3,00
33.			1		3	3,00
34.			1		3	3,00

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,50
(5-9) Comunicación agresiva	4,00
(10-14) Comunicación pasiva	2,80
(15-20) Autoestima	3,50
(21-30) Inteligencia emocional	2,80
(31-34) Valores	3,00

TOTAL DEPARTAMENTO (04-06 años antigüedad)

	1	2	3	4	□	Media
1.				1	4	4,00
2.				1	4	4,00
3.			1		3	3,00
4.				1	4	4,00
5.				1	4	4,00
6.			1		3	3,00
7.				1	4	4,00
8.		1			2	2,00
9.	1				1	1,00
10.		1			2	2,00
11.	1				1	1,00
12.		1			2	2,00
13.		1			2	2,00
14.				1	4	4,00
15.			1		3	3,00
16.			1		3	3,00
17.				1	4	4,00
18.				1	4	4,00
19.			1		3	3,00
20.			1		3	3,00
21.			1		3	3,00
22.			1		3	3,00
23.			1		3	3,00
24.				1	4	4,00
25.				1	4	4,00
26.			1		3	3,00
27.			1		3	3,00
28.			1		3	3,00
29.			1		3	3,00
30.		1			2	2,00
31.			1		3	3,00
32.			1		3	3,00
33.		1			2	2,00
34.			1		3	3,00

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,75
(5-9) Comunicación agresiva	2,80
(10-14) Comunicación pasiva	2,20
(15-20) Autoestima	3,33
(21-30) Inteligencia emocional	3,10
(31-34) Valores	2,75

TOTAL DEPARTAMENTO (00-03 años antigüedad)

	1	2	3	4	□	Media
1.			2	4	22	3,67
2.			1	5	23	3,83
3.			1	5	23	3,83
4.			2	4	22	3,67
5.			2	4	22	3,67
6.			1	5	23	3,83
7.			2	4	22	3,67
8.		4	2		14	2,33
9.	5	1			7	1,17
10.		1	5		17	2,83
11.	3		2	1	13	2,17
12.			4	2	20	3,33
13.			3	3	21	3,50
14.	1		2	3	19	3,17
15.			1	5	23	3,83
16.			1	5	23	3,83
17.			1	5	23	3,83
18.		1	2	3	20	3,33
19.	2	3	1		11	1,83
20.			2	4	22	3,67
21.	1		3	2	18	3,00
22.			3	3	21	3,50
23.			3	3	21	3,50
24.	1		3	4	26	4,33
25.	1		2	3	19	3,17
26.				6	24	4,00
27.			3	3	21	3,50
28.		1	3	2	19	3,17
29.			3	3	21	3,50
30.	4	2			8	1,33
31.		1	1	4	21	3,50
32.		1	1	4	21	3,50
33.	2	2	2		12	2,00
34.		2	3	1	17	2,83

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,75
(5-9) Comunicación agresiva	2,93
(10-14) Comunicación pasiva	3,00
(15-20) Autoestima	3,39
(21-30) Inteligencia emocional	3,30
(31-34) Valores	2,96

Distribución de la muestra por nivel de estudios:

Pregunta 6. Grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal.

TOTAL DEPARTAMENTOS (Graduado-diplomado)

	1	2	3	4	□	Media
1.			3	5	29	3,63
2.			5	3	27	3,38
3.		1	3	4	27	3,38
4.	1	1	2	4	25	3,13
5.	1			7	29	3,63
6.	2	4		2	18	2,25
7.		1	6	1	24	3,00
8.	1	3	3	1	20	2,50
9.	1	3	3		16	2,00
10.		1	6	1	24	3,00

TOTAL DEPARTAMENTOS (Ciclo formación-bachiller)

	1	2	3	4	□	Media
1.				2	8	4,00
2.				2	8	4,00
3.				2	8	4,00
4.				2	8	4,00
5.			1	1	7	3,50
6.	2				2	1,00
7.			2		6	3,00
8.			1	1	7	3,50
9.		1	1		5	2,50
10.				2	8	4,00

TOTAL DEPARTAMENTOS (E.S.O.-E.G.B)

	1	2	3	4	□	Media
1.				2	8	4,00
2.				2	8	4,00

3.				2	8	4,00
4.				2	8	4,00
5.			2		6	3,00
6.	1		1		4	2,00
7.			2		6	3,00
8.			1	1	7	3,50
9.		2			4	2,00
10.				2	8	4,00

Pregunta 7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel.

TOTAL DEPARTAMENTO (Graduado/diplomado)

	1	2	3	4	□	Media
1.		1	3	4	27	3,38
2.			2	6	30	3,75
3.			2	6	30	3,75
4.			3	5	29	3,63
5.		1	3	4	27	3,38
6.			3	5	29	3,63
7.			3	5	29	3,63
8.		6		2	20	2,50
9.	6	1		1	12	1,50
10.	1	2	5		20	2,50
11.	5	1	1	1	14	1,75
12.		2	5	1	23	2,88
13.	1	4	3	5	38	4,75
14.			3	5	29	3,63
15.			3	5	29	3,63
16.			3	5	29	3,63
17.			3	5	29	3,63
18.			6	2	26	3,25
19.			3	5	29	3,63
20.			5	3	27	3,38
21.		1	3	4	27	3,38
22.			6	2	26	3,25
23.			6	2	26	3,25
24.			3	5	29	3,63
25.			4	4	28	3,50
26.			2	6	30	3,75
27.			3	5	29	3,63
28.		1	5	2	25	3,13
29.			6	2	26	3,25
30.	3	3		2	17	2,13
31.			3	5	29	3,63

32.		1	3	4	27	3,38
33.	2	3	2	1	18	2,25
34.		1	6	1	24	3,00

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,63
(5-9) Comunicación agresiva	2,93
(10-14) Comunicación pasiva	3,10
(15-20) Autoestima	3,52
(21-30) Inteligencia emocional	3,29
(31-34) Valores	3,06

TOTAL DEPARTAMENTO (Ciclo/Bachiller)

	1	2	3	4	□	Media
1.			1	1	7	3,50
2.				2	8	4,00
3.				2	8	4,00
4.				2	8	4,00
5.				2	8	4,00
6.				2	8	4,00
7.				2	8	4,00
8.				2	8	4,00
9.			2		6	3,00
10.		1	1		5	2,50
11.	1		1		4	2,00
12.			1	1	7	3,50
13.		1	1		5	2,50
14.				2	8	4,00
15.				2	8	4,00
16.				2	8	4,00
17.				2	8	4,00
18.				2	8	4,00
19.	2				2	1,00
20.				2	8	4,00
21.	1		1		4	2,00
22.				2	8	4,00
23.				2	8	4,00
24.	1			1	5	2,50
25.	1			1	5	2,50
26.				2	8	4,00
27.				2	8	4,00
28.			1	1	7	3,50
29.				2	8	4,00
30.	2				2	1,00
31.				2	8	4,00

32.				2	8	4,00
33.	1	1			3	1,50
34.			1	1	7	3,50

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,88
(5-9) Comunicación agresiva	3,80
(10-14) Comunicación pasiva	2,90
(15-20) Autoestima	3,50
(21-30) Inteligencia emocional	3,15
(31-34) Valores	3,25

TOTAL DEPARTAMENTO (E.S.O./E.G.B)

	1	2	3	4	□	Media
1.			1	1	7	3,50
2.			2		6	3,00
3.			2		6	3,00
4.			2		6	3,00
5.				2	8	4,00
6.				2	8	4,00
7.			2		6	3,00
8.		2			4	2,00
9.	1	1			3	1,50
10.	2				2	1,00
11.	1			1	5	2,50
12.			1	1	7	3,50
13.		1	1		5	2,50
14.			2		6	3,00
15.				2	8	4,00
16.			1	1	7	3,50
17.				2	8	4,00
18.			1	1	7	3,50
19.	1			1	5	2,50
20.				2	8	4,00
21.			2		6	3,00
22.				2	8	4,00
23.			1	1	7	3,50
24.			2		6	3,00
25.			2		6	3,00
26.				2	8	4,00
27.			1	1	7	3,50
28.			2		6	3,00
29.				2	8	4,00
30.	1	1			3	1,50
31.				2	8	4,00

32.			2	8	4,00
33.	1		1	4	2,00
34.			2	6	3,00

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,13
(5-9) Comunicación agresiva	2,90
(10-14) Comunicación pasiva	2,50
(15-20) Autoestima	3,58
(21-30) Inteligencia emocional	3,25
(31-34) Valores	3,25

Departamento comercial.

Encuesta TFT Julio 2014. 1º parte, aspectos descriptivos.

Pregunta 1. ÍNDIQUE SEXO (1)

	Frecuencia	Porcentajes
Hombre	0	0%
Mujer	2	100%
TOTALES	2	100%

Pregunta 2. EDAD (2)

	xi	Frecuencia	Porcentajes	xi*ni
Menor de 20 años	20	0	0%	0
Entre 20-30 años	25	0	0%	0
Entre 31-40 años	36	1	50%	36
Entre 41-50 años	46	1	50%	46
Entre 51-60 años	56	0	0%	0
Más de 60 años	60	0	0%	0
TOTALES		2	100%	81

Media: 41

Pregunta 3. DEPARTAMENTO AL QUE CORRESPONDE (3)

	Frecuencia	Porcentajes
Comercial	2	17%
Recepción	6	50%
Restaurante	4	33%
TOTALES	12	100%

Pregunta 4. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA (4)

	xi	Frecuencia	Porcentajes	Xi*ni
0-3 años	1,5	0	0%	0

4-6 años	5	0	0%	0
7-10 años	8,5	1	50%	9
Más de 10 años	10	1	50%	10
TOTALES		2	100%	19

Media: 9

Pregunta 5. NIVEL DE ESTUDIOS (5)

	Frecuencia	Porcentajes
Graduado escolar	0	0%
E.S.O.	0	0%
Bachillerato	0	0%
C. F. Medio	0	0%
C.F. Alto	0	0%
Diplomatura	2	100%
Licenciatura	0	0%
Graduado univ.	0	0%

Encuesta TFT Julio 2014. 2º parte, motivación y habilidades.

Pregunta 6. Grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal.

	1	2	3	4	Σ	Media
1.			2		6	3,00
2.			1	1	7	3,50
3.			1	1	7	3,50
4.			1	1	7	3,50
5.				2	8	4,00
6.	1	1			3	1,50
7.			2		6	3,00
8.		1	1		5	2,50
9.		1	1		5	2,50
10.			2		6	3,00

Pregunta 7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel.

	1	2	3	4	Σ	Media
1.			2		6	3,00
2.			1	1	7	3,50
3.				2	8	4,00
4.			1	1	7	3,50
5.			1	1	7	3,50
6.			1	1	7	3,50
7.			1	1	7	3,50
8.		1		1	6	3,00
9.	1			1	5	2,50

10.	1	1			3	1,50
11.	1	1			3	1,50
12.			2		6	3,00
13.		1	1		5	2,50
14.			1	1	7	3,50
15.			1	1	7	3,50
16.			1	1	7	3,50
17.			1	1	7	3,50
18.			2		6	3,00
19.			2		6	3,00
20.			2		6	3,00
21.		1	1		5	2,50
22.			2		6	3,00
23.			1	1	7	3,50
24.			1	1	7	3,50
25.			1	1	7	3,50
26.			1	1	7	3,50
27.			1	1	7	3,50
28.			1	1	7	3,50
29.			1	1	7	3,50
30.	1			1	5	2,50
31.			1	1	7	3,50
32.			1	1	7	3,50
33.			1	1	7	3,50
34.			1	1	7	3,50

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,50
(5-9) Comunicación agresiva	3,20
(10-14) Comunicación pasiva	2,40
(15-20) Autoestima	3,25
(21-30) Inteligencia emocional	3,25
(31-34) Valores	3,50

Departamento recepción.

Encuesta TFT Julio 2014. 1º parte, aspectos descriptivos.

Pregunta 1. ÍNDIQUE SEXO (1)

	Frecuencia	Porcentajes
Hombre	0	0%
Mujer	6	100%
TOTALES	6	100%

Pregunta 2. EDAD (2)

	xi	Frecuencia	Porcentajes	xi*ni
Menor de 20 años	20	0	0%	0
Entre 20-30 años	25	5	83%	125
Entre 31-40 años	36	0	0%	0
Entre 41-50 años	46	1	17%	46
Entre 51-60 años	56	0	0%	0
Más de 60 años	60	0	0%	0
TOTALES		6	100%	171

Media: 28

Pregunta 3. DEPARTAMENTO AL QUE CORRESPONDE (3)

	Frecuencia	Porcentajes
Comercial	2	17%
Recepción	6	50%
Restaurante	4	33%
TOTALES	12	100%

Pregunta 4. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA (4)

	xi	Frecuencia	Porcentajes	xi*ni
0-3 años	1,5	4	67%	6
4-6 años	5	1	17%	5
7-10 años	8,5	0	0%	0
Más de 10 años	10	1	17%	10
TOTALES		6	100%	21

Media: 4

Pregunta 5. NIVEL DE ESTUDIOS (5)

	Frecuencia	Porcentajes
Graduado escolar	0	0%
E.S.O.	0	0%
Bachillerato	0	0%
C. F. Medio	0	0%
C.F. Alto	0	0%
Diplomatura	5	83%
Licenciatura	0	0%
Graduado univ.	1	17%
TOTALES	6	100%

Encuesta TFT Julio 2014. 2º parte, motivación y habilidades.

Pregunta 6. Grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal.

	1	2	3	4	Σ	Media
1.			1	5	23	3,83

2.			2	4	22	3,67
3.		1	2	3	20	3,33
4.	1	1	1	3	18	3,00
5.	1			5	21	3,50
6.	1	3		2	15	2,50
7.		2	3	1	17	2,83
8.	1	2	2	1	15	2,50
9.	2	2	2		12	2,00
10.		1	4	1	18	3,00

Pregunta 7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel.

	1	2	3	4	Σ	Media
1.		1	1	4	21	3,50
2.			1	5	23	3,83
3.			2	4	22	3,67
4.			2	4	22	3,67
5.		1	2	3	20	3,33
6.			2	4	22	3,67
7.			2	4	22	3,67
8.		5		1	14	2,33
9.	5	1			7	1,17
10.		1	5		17	2,83
11.	4		1	1	11	1,83
12.		2	3	1	17	2,83
13.	1	3	2		13	2,17
14.			2	4	22	3,67
15.			2	4	22	3,67
16.			2	4	22	3,67
17.			2	4	22	3,67
18.			4	2	20	3,33
19.		3	3		15	2,50
20.			3	3	21	3,50
21.			3	3	21	3,50
22.			2	4	22	3,67
23.			5	1	19	3,17
24.			2	4	22	3,67
25.			3	3	21	3,50
26.			1	5	23	3,83
27.			4	2	20	3,33
28.		1	4	1	18	3,00
29.			5	1	19	3,17
30.	2	3		1	12	2,00
31.			2	4	22	3,67

32.		1	2	3	20	3,33
33.	2	3	1		11	1,83
34.		1	5		17	2,83

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	3,67
(5-9) Comunicación agresiva	2,83
(10-14) Comunicación pasiva	2,67
(15-20) Autoestima	3,39
(21-30) Inteligencia emocional	3,28
(31-34) Valores	2,92

Departamento restaurante.

Encuesta TFT Julio 2014. 1º parte, aspectos descriptivos.

Pregunta 1. ÍNDIQUE SEXO (1)

	Frecuencia	Porcentajes
Hombre	3	75%
Mujer	1	25%
TOTALES	4	100%

Pregunta 2. EDAD (2)

	xi	Frecuencia	Porcentajes	xi*ni
Menor de 20 años	20	0	0%	0
Entre 20-30 años	25	0	0%	0
Entre 31-40 años	36	2	50%	71
Entre 41-50 años	46	1	25%	46
Entre 51-60 años	56	1	25%	56
Más de 60 años	60	0	0%	0
TOTALES		4	100%	172

Media: 43

Pregunta 3. DEPARTAMENTO AL QUE CORRESPONDE (3)

	Frecuencia	Porcentajes
Comercial	2	17%
Recepción	6	50%
Restaurante	4	33%
TOTALES	12	100%

Pregunta 4. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA (4)

	xi	Frecuencia	Porcentajes	xi*ni
0-3 años	1,5	2	50%	3
4-6 años	5	0	0%	0

7-10 años	8,5	0	0%	0
Más de 10 años	10	2	50%	20
TOTALES		4	100%	23

Media: 6

Pregunta 5. NIVEL DE ESTUDIOS (5)

	xi	Frecuencia	Porcentajes
Graduado escolar	1	1	25%
E.S.O.	2	1	25%
Bachillerato	3	1	25%
C. F. Medio	4	0	0%
C.F. Alto	5	1	25%
Diplomatura	6	0	0%
Licenciatura	7	0	0%
Graduado univ.	8	0	0%
TOTALES		4	100%

Encuesta TFT Julio 2014. 2º parte, motivación y habilidades.

Pregunta 6. Grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal.

	1	2	3	4	Σ	Media
1.				4	16	4,00
2.				4	16	4,00
3.				4	16	4,00
4.	1			3	13	3,25
5.	1		2	1	11	2,75
6.	3		1		6	1,50
7.	1		3		10	2,50
8.	1		1	2	12	3,00
9.		2	2		10	2,50
10.				4	16	4,00

Pregunta 7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel.

	1	2	3	4	Σ	Media
1.			2	2	12	3,00
2.			2	2	10	2,50
3.			2	2	10	2,50
4.			2	2	10	2,50
5.				4	8	2,00
6.				4	8	2,00
7.			2	2	6	1,50
8.		2	2		12	3,00
9.	3	1			9	2,25
10.	2	1	1		8	2,00

11.	2		1	1	8	2,00
12.			2	2	8	2,00
13.		2	2		12	3,00
14.	1		2	1	10	2,50
15.				4	8	2,00
16.			1	3	7	1,75
17.				4	8	2,00
18.			1	3	7	1,75
19.	2			2	8	2,00
20.	1			3	8	2,00
21.	1		2	1	6	1,50
22.			1	3	9	2,25
23.			1	3	8	2,00
24.	1		2	2	9	2,25
25.	1		2	1	10	2,50
26.				4	8	2,00
27.			1	3	7	1,75
28.			2	2	8	2,00
29.				4	8	2,00
30.	3	1			9	2,25
31.				4	8	2,00
32.				4	8	2,00
33.	2	1	1		8	2,00
34.			3	1	8	2,00

Resumen media por habilidades

(1-4) Comunicación asertiva	2,63
(5-9) Comunicación agresiva	2,15
(10-14) Comunicación pasiva	2,30
(15-20) Autoestima	1,92
(21-30) Inteligencia emocional	2,05
(31-34) Valores	2,00

Anexo IV. Encuestas cumplimentadas.

ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DEL HOTEL NH IMPERIAL PLAYA.

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es la de realizar un estudio con fines de investigación universitarios, su persona queda en el anonimato. Se agradecería su colaboración con nosotros y poder así contar con su opinión respecto al tema. Gracias.

1. Indique sexo: (1)

- Hombre Mujer

2. Edad: (2)

- Menor de 20 años. Entre 20- 30 años.
 Entre 31- 40 años. Entre 41- 50 años.
 Entre 51- 60 años. Más de 60 años.

3. Departamento al que corresponde: (3)

- Comercial.
 Recepción.
 Restaurante.

4. Años de antigüedad en la empresa: (4)

- 0 a 3 años. 7 a 10 años.
 4 a 6 años. Más de 10 años.

5. Nivel de estudios: (5)

- Graduado escolar./E.G.B. Ciclo formación alto.
 E.S.O. Diplomatura.
 Bachillerato. Licenciatura.
 Ciclo formación medio. Graduado.

6. Indique el grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal. (6-15) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

1.	Se implica con la empresa en la consecución de los objetivos establecidos.	1	2	3	4
2.	Se mantiene firme en los objetivos hasta conseguirlos.	1	2	3	4
3.	Siente motivación y ganas por realizar con éxito sus funciones.	1	2	3	4
4.	Se siente realizado.	1	2	3	4
5.	Le gustaría ascender.	1	2	3	4
6.	Ha pensado en cambiar de puesto de trabajo/ empresa.	1	2	3	4
7.	Considera que le reconocen su esfuerzo y dedicación.	1	2	3	4
8.	Tienes expectativas de desarrollo profesional en el hotel.	1	2	3	4
9.	La relación trabajo- salario cree que es equitativa.	1	2	3	4
10.	Disfruta realizando las tareas hasta conseguir el objetivo.	1	2	3	4

7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel. (16-50) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

En qué medida cree que...

1.	Se asegura que ha sido entendido durante la conversación.	1	2	3	4
2.	Mantiene un gesto relajado y que muestre empatía con el cliente durante la conversación.	1	2	3	4
3.	Cuando habla por teléfono, ¿Sonríe?	1	2	3	4
4.	Cuando un cliente llega y en ese momento no puede atenderlo, le mira y hace algún gesto para que sepa que lo ha visto.	1	2	3	4
5.	Escucha a la persona con la que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	1	2	3	4
6.	Respetar las distancias entre usted y el receptor.	1	2	3	4
7.	Sonríe lo suficiente durante las conversaciones.	1	2	3	4
8.	Utiliza un volumen de voz demasiado elevado.	1	2	3	4
9.	Cree que usa vocabulario indebido (palabras malsonantes).	1	2	3	4
10.	No suele opinar por evitar enfrentamientos.	1	2	3	4
11.	No se relaciona abiertamente con sus compañeros.	1	2	3	4
12.	Lo principal son las necesidades del otro y las de usted pueden esperar.	1	2	3	4
13.	Se dedica tiempo a usted mismo.	1	2	3	4
14.	Tiene facilidad en entablar una conversación.	1	2	3	4
15.	Confía en sí mismo, en sus capacidades.	1	2	3	4
16.	Persiste en alcanzar un propósito aunque haya fracasado inicialmente.	1	2	3	4
17.	Se adapta con facilidad a los cambios.	1	2	3	4
18.	Suele resolver los problemas por sí mismo.	1	2	3	4
19.	Necesita la supervisión de un superior para desempeñar sus tareas.	1	2	3	4
20.	Cuando le proponen retos, acepta los riesgos.	1	2	3	4
21.	Entiende los estados emocionales de otras personas.	1	2	3	4
22.	Consigue convencer al interlocutor de sus ideas propuestas.	1	2	3	4
23.	Sabe negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.	1	2	3	4
24.	Controla el enfado en situaciones de tensión.	1	2	3	4
25.	Controla la ira.	1	2	3	4
26.	Tiene una actitud positiva ante su trabajo.	1	2	3	4
27.	Sabe trabajar y confiar en sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28.	Cuando toma una decisión, está seguro que es la correcta.	1	2	3	4
29.	Piensa en lo que realmente quiere conseguir con sus acciones previamente.	1	2	3	4
30.	Si llega con preocupaciones personales, le afectan en su trato con los demás.	1	2	3	4
31.	Diferencia y respeta las necesidades de cada individuo indiferentemente de su cultura, raza, religión, entre otros.	1	2	3	4
32.	Considera que respeta al resto de personas aún siendo diferentes que usted (creencias, cultura, físicas).	1	2	3	4
33.	Cree que el fin justifica los medios.	1	2	3	4
34.	Si cree que algo no es correcto opina sobre ello.	1	2	3	4

FIN DE LA ENCUESTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

**ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y MOTIVACIÓN
DEL PERSONAL DEL HOTEL NH IMPERIAL PLAYA.**

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es la de realizar un estudio con fines de investigación universitarios, su persona queda en el anonimato. Se agradecería su colaboración con nosotros y poder así contar con su opinión respecto al tema. Gracias.

1. Indique sexo: (1)

- Hombre Mujer

2. Edad: (2)

- Menor de 20 años. Entre 20- 30 años.
 Entre 31- 40 años. Entre 41- 50 años.
 Entre 51- 60 años. Más de 60 años.

3. Departamento al que corresponde: (3)

- Comercial.
 Recepción.
 Restaurante.

4. Años de antigüedad en la empresa: (4)

- 0 a 3 años. 7 a 10 años.
 4 a 6 años. Más de 10 años.

5. Nivel de estudios: (5)

- Graduado escolar./E.G.B. Ciclo formación alto.
 E.S.O. Diplomatura.
 Bachillerato. Licenciatura.
 Ciclo formación medio. Graduado.

6. Indique el grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal. (6-15) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

1.	Se implica con la empresa en la consecución de los objetivos establecidos.	1	2	3	4
2.	Se mantiene firme en los objetivos hasta conseguirlos.	1	2	3	4
3.	Siente motivación y ganas por realizar con éxito sus funciones.	1	2	3	4
4.	Se siente realizado.	1	2	3	4
5.	Le gustaría ascender.	1	2	3	4
6.	Ha pensado en cambiar de puesto de trabajo/ empresa.	1	2	3	4
7.	Considera que le reconocen su esfuerzo y dedicación.	1	2	3	4
8.	Tienes expectativas de desarrollo profesional en el hotel.	1	2	3	4
9.	La relación trabajo- salario cree que es equitativa.	1	2	3	4
10.	Disfruta realizando las tareas hasta conseguir el objetivo.	1	2	3	4

7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel. (16-50) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

En qué medida cree que...

1.	Se asegura que ha sido entendido durante la conversación.	1	2	3	4
2.	Mantiene un gesto relajado y que muestre empatía con el cliente durante la conversación.	1	2	3	4
3.	Cuando habla por teléfono, ¿Sonríe?	1	2	3	4
4.	Cuando un cliente llega y en ese momento no puede atenderlo, le mira y hace algún gesto para que sepa que lo ha visto.	1	2	3	4
5.	Escucha a la persona con la que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	1	2	3	4
6.	Respeto las distancias entre usted y el receptor.	1	2	3	4
7.	Sonríe lo suficiente durante las conversaciones.	1	2	3	4
8.	Utiliza un volumen de voz demasiado elevado.	1	2	3	4
9.	Cree que usa vocabulario indebido (palabras malsonantes).	1	2	3	4
10.	No suele opinar por evitar enfrentamientos.	1	2	3	4
11.	No se relaciona abiertamente con sus compañeros.	1	2	3	4
12.	Lo principal son las necesidades del otro y las de usted pueden esperar.	1	2	3	4
13.	Se dedica tiempo a usted mismo.	1	2	3	4
14.	Tiene facilidad en entablar una conversación.	1	2	3	4
15.	Confía en sí mismo, en sus capacidades.	1	2	3	4
16.	Persiste en alcanzar un propósito aunque haya fracasado inicialmente.	1	2	3	4
17.	Se adapta con facilidad a los cambios.	1	2	3	4
18.	Suele resolver los problemas por sí mismo.	1	2	3	4
19.	Necesita la supervisión de un superior para desempeñar sus tareas.	1	2	3	4
20.	Cuando le proponen retos, acepta los riesgos.	1	2	3	4
21.	Entiende los estados emocionales de otras personas.	1	2	3	4
22.	Consigue convencer al interlocutor de sus ideas propuestas.	1	2	3	4
23.	Sabe negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.	1	2	3	4
24.	Controla el enfado en situaciones de tensión.	1	2	3	4
25.	Controla la ira.	1	2	3	4
26.	Tiene una actitud positiva ante su trabajo.	1	2	3	4
27.	Sabe trabajar y confiar en sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28.	Cuando toma una decisión, está seguro que es la correcta.	1	2	3	4
29.	Piensa en lo que realmente quiere conseguir con sus acciones previamente.	1	2	3	4
30.	Si llega con preocupaciones personales, le afectan en su trato con los demás.	1	2	3	4
31.	Diferencia y respeta las necesidades de cada individuo indiferentemente de su cultura, raza, religión, entre otros.	1	2	3	4
32.	Considera que respeta al resto de personas aún siendo diferentes que usted (creencias, cultura, físicas).	1	2	3	4
33.	Cree que el fin justifica los medios.	1	2	3	4
34.	Si cree que algo no es correcto opina sobre ello.	1	2	3	4

FIN DE LA ENCUESTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

**ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y MOTIVACIÓN
DEL PERSONAL DEL HOTEL NH IMPERIAL PLAYA.**

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es la de realizar un estudio con fines de investigación universitarios, su persona queda en el anonimato. Se agradecería su colaboración con nosotros y poder así contar con su opinión respecto al tema. Gracias.

1. Indique sexo: (1)

- Hombre Mujer

2. Edad: (2)

- Menor de 20 años. Entre 20- 30 años.
 Entre 31- 40 años. Entre 41- 50 años.
 Entre 51- 60 años. Más de 60 años.

3. Departamento al que corresponde: (3)

- Comercial.
 Recepción.
 Restaurante.

4. Años de antigüedad en la empresa: (4)

- 0 a 3 años. 7 a 10 años.
 4 a 6 años. Más de 10 años.

5. Nivel de estudios: (5)

- Graduado escolar./E.G.B. Ciclo formación alto.
 E.S.O. Diplomatura.
 Bachillerato. Licenciatura.
 Ciclo formación medio. Graduado.

6. Indique el grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal. (6-15) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

1.	Se implica con la empresa en la consecución de los objetivos establecidos.	1	2	3	4
2.	Se mantiene firme en los objetivos hasta conseguirlos.	1	2	3	4
3.	Siente motivación y ganas por realizar con éxito sus funciones.	1	2	3	4
4.	Se siente realizado.	1	2	3	4
5.	Le gustaría ascender.	1	2	3	4
6.	Ha pensado en cambiar de puesto de trabajo/ empresa.	1	2	3	4
7.	Considera que le reconocen su esfuerzo y dedicación.	1	2	3	4
8.	Tienes expectativas de desarrollo profesional en el hotel.	1	2	3	4
9.	La relación trabajo- salario cree que es equitativa.	1	2	3	4
10.	Disfruta realizando las tareas hasta conseguir el objetivo.	1	2	3	4

7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel. (16-50) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

En qué medida cree que...

1.	Se asegura que ha sido entendido durante la conversación.	1	2	3	4
2.	Mantiene un gesto relajado y que muestre empatía con el cliente durante la conversación.	1	2	3	4
3.	Cuando habla por teléfono, ¿Sonríe?	1	2	3	4
4.	Cuando un cliente llega y en ese momento no puede atenderlo, le mira y hace algún gesto para que sepa que lo ha visto.	1	2	3	4
5.	Escucha a la persona con la que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	1	2	3	4
6.	Respeto las distancias entre usted y el receptor.	1	2	3	4
7.	Sonríe lo suficiente durante las conversaciones.	1	2	3	4
8.	Utiliza un volumen de voz demasiado elevado.	1	2	3	4
9.	Cree que usa vocabulario indebido (palabras malsonantes).	1	2	3	4
10.	No suele opinar por evitar enfrentamientos.	1	2	3	4
11.	No se relaciona abiertamente con sus compañeros.	1	2	3	4
12.	Lo principal son las necesidades del otro y las de usted pueden esperar.	1	2	3	4
13.	Se dedica tiempo a usted mismo.	1	2	3	4
14.	Tiene facilidad en entablar una conversación.	1	2	3	4
15.	Confía en sí mismo, en sus capacidades.	1	2	3	4
16.	Persiste en alcanzar un propósito aunque haya fracasado inicialmente.	1	2	3	4
17.	Se adapta con facilidad a los cambios.	1	2	3	4
18.	Suele resolver los problemas por sí mismo.	1	2	3	4
19.	Necesita la supervisión de un superior para desempeñar sus tareas.	1	2	3	4
20.	Cuando le proponen retos, acepta los riesgos.	1	2	3	4
21.	Entiende los estados emocionales de otras personas.	1	2	3	4
22.	Consigue convencer al interlocutor de sus ideas propuestas.	1	2	3	4
23.	Sabe negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.	1	2	3	4
24.	Controla el enfado en situaciones de tensión.	1	2	3	4
25.	Controla la ira.	1	2	3	4
26.	Tiene una actitud positiva ante su trabajo.	1	2	3	4
27.	Sabe trabajar y confiar en sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28.	Cuando toma una decisión, está seguro que es la correcta.	1	2	3	4
29.	Piensa en lo que realmente quiere conseguir con sus acciones previamente.	1	2	3	4
30.	Si llega con preocupaciones personales, le afectan en su trato con los demás.	1	2	3	4
31.	Diferencia y respeta las necesidades de cada individuo indiferentemente de su cultura, raza, religión, entre otros.	1	2	3	4
32.	Considera que respeta al resto de personas aún siendo diferentes que usted (creencias, cultura, físicas).	1	2	3	4
33.	Cree que el fin justifica los medios.	1	2	3	4
34.	Si cree que algo no es correcto opina sobre ello.	1	2	3	4

FIN DE LA ENCUESTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

**ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y MOTIVACIÓN
DEL PERSONAL DEL HOTEL NH IMPERIAL PLAYA.**

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es la de realizar un estudio con fines de investigación universitarios, su persona queda en el anonimato. Se agradecería su colaboración con nosotros y poder así contar con su opinión respecto al tema. Gracias.

1. Indique sexo: (1)

Hombre

Mujer

2. Edad: (2)

Menor de 20 años.

Entre 20- 30 años.

Entre 31- 40 años.

Entre 41- 50 años.

Entre 51- 60 años.

Más de 60 años.

3. Departamento al que corresponde: (3)

Comercial.

Recepción.

Restaurante.

4. Años de antigüedad en la empresa: (4)

0 a 3 años.

7 a 10 años.

4 a 6 años.

Más de 10 años.

5. Nivel de estudios: (5)

Graduado escolar./E.G.B.

Ciclo formación alto.

E.S.O.

Diplomatura.

Bachillerato.

Licenciatura.

Ciclo formación medio.

Graduado.

6. Indique el grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal. (6-15) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

1.	Se implica con la empresa en la consecución de los objetivos establecidos.	1	2	3	4
2.	Se mantiene firme en los objetivos hasta conseguirlos.	1	2	3	4
3.	Siente motivación y ganas por realizar con éxito sus funciones.	1	2	3	4
4.	Se siente realizado.	1	2	3	4
5.	Le gustaría ascender.	1	2	3	4
6.	Ha pensado en cambiar de puesto de trabajo/ empresa.	1	2	3	4
7.	Considera que le reconocen su esfuerzo y dedicación.	1	2	3	4
8.	Tienes expectativas de desarrollo profesional en el hotel.	1	2	3	4
9.	La relación trabajo- salario cree que es equitativa.	1	2	3	4
10.	Disfruta realizando las tareas hasta conseguir el objetivo.	1	2	3	4

7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel. (16-50) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

En qué medida cree que...

1.	Se asegura que ha sido entendido durante la conversación.	1	2	3	4
2.	Mantiene un gesto relajado y que muestre empatía con el cliente durante la conversación.	1	2	3	4
3.	Cuando habla por teléfono, ¿Sonríe?	1	2	3	4
4.	Cuando un cliente llega y en ese momento no puede atenderlo, le mira y hace algún gesto para que sepa que lo ha visto.	1	2	3	4
5.	Escucha a la persona con la que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	1	2	3	4
6.	Respeto las distancias entre usted y el receptor.	1	2	3	4
7.	Sonríe lo suficiente durante las conversaciones.	1	2	3	4
8.	Utiliza un volumen de voz demasiado elevado.	1	2	3	4
9.	Cree que usa vocabulario indebido (palabras malsonantes).	1	2	3	4
10.	No suele opinar por evitar enfrentamientos.	1	2	3	4
11.	No se relaciona abiertamente con sus compañeros.	1	2	3	4
12.	Lo principal son las necesidades del otro y las de usted pueden esperar.	1	2	3	4
13.	Se dedica tiempo a usted mismo.	1	2	3	4
14.	Tiene facilidad en entablar una conversación.	1	2	3	4
15.	Confía en sí mismo, en sus capacidades.	1	2	3	4
16.	Persiste en alcanzar un propósito aunque haya fracasado inicialmente.	1	2	3	4
17.	Se adapta con facilidad a los cambios.	1	2	3	4
18.	Suele resolver los problemas por sí mismo.	1	2	3	4
19.	Necesita la supervisión de un superior para desempeñar sus tareas.	1	2	3	4
20.	Cuando le proponen retos, acepta los riesgos.	1	2	3	4
21.	Entiende los estados emocionales de otras personas.	1	2	3	4
22.	Consigue convencer al interlocutor de sus ideas propuestas.	1	2	3	4
23.	Sabe negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.	1	2	3	4
24.	Controla el enfado en situaciones de tensión.	1	2	3	4
25.	Controla la ira.	1	2	3	4
26.	Tiene una actitud positiva ante su trabajo.	1	2	3	4
27.	Sabe trabajar y confiar en sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28.	Cuando toma una decisión, está seguro que es la correcta.	1	2	3	4
29.	Piensa en lo que realmente quiere conseguir con sus acciones previamente.	1	2	3	4
30.	Si llega con preocupaciones personales, le afectan en su trato con los demás.	1	2	3	4
31.	Diferencia y respeta las necesidades de cada individuo indiferentemente de su cultura, raza, religión, entre otros.	1	2	3	4
32.	Considera que respeta al resto de personas aún siendo diferentes que usted (creencias, cultura, físicas).	1	2	3	4
33.	Cree que el fin justifica los medios.	1	2	3	4
34.	Si cree que algo no es correcto opina sobre ello.	1	2	3	4

FIN DE LA ENCUESTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

**ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y MOTIVACIÓN
DEL PERSONAL DEL HOTEL NH IMPERIAL PLAYA.**

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es la de realizar un estudio con fines de investigación universitarios, su persona queda en el anonimato. Se agradecería su colaboración con nosotros y poder así contar con su opinión respecto al tema. Gracias.

1. Indique sexo: (1)

Hombre

Mujer

2. Edad: (2)

Menor de 20 años.

Entre 20- 30 años.

Entre 31- 40 años.

Entre 41- 50 años.

Entre 51- 60 años.

Más de 60 años.

3. Departamento al que corresponde: (3)

Comercial.

Recepción.

Restaurante.

4. Años de antigüedad en la empresa: (4)

0 a 3 años.

7 a 10 años.

4 a 6 años.

Más de 10 años.

5. Nivel de estudios: (5)

Graduado escolar./E.G.B.

Ciclo formación alto.

E.S.O.

Diplomatura.

Bachillerato.

Licenciatura.

Ciclo formación medio.

Graduado.

6. Indique el grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal. (6-15) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

1.	Se implica con la empresa en la consecución de los objetivos establecidos.	1	2	3	4
2.	Se mantiene firme en los objetivos hasta conseguirlos.	1	2	3	4
3.	Siente motivación y ganas por realizar con éxito sus funciones.	1	2	3	4
4.	Se siente realizado.	1	2	3	4
5.	Le gustaría ascender.	1	2	3	4
6.	Ha pensado en cambiar de puesto de trabajo/ empresa.	1	2	3	4
7.	Considera que le reconocen su esfuerzo y dedicación.	1	2	3	4
8.	Tienes expectativas de desarrollo profesional en el hotel.	1	2	3	4
9.	La relación trabajo- salario cree que es equitativa.	1	2	3	4
10.	Disfruta realizando las tareas hasta conseguir el objetivo.	1	2	3	4

7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel. (16-50) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

En qué medida cree que...

1.	Se asegura que ha sido entendido durante la conversación.	1	2	3	4
2.	Mantiene un gesto relajado y que muestre empatía con el cliente durante la conversación.	1	2	3	4
3.	Cuando habla por teléfono, ¿Sonríe?	1	2	3	4
4.	Cuando un cliente llega y en ese momento no puede atenderlo, le mira y hace algún gesto para que sepa que lo ha visto.	1	2	3	4
5.	Escucha a la persona con la que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	1	2	3	4
6.	Respeto las distancias entre usted y el receptor.	1	2	3	4
7.	Sonríe lo suficiente durante las conversaciones.	1	2	3	4
8.	Utiliza un volumen de voz demasiado elevado.	1	2	3	4
9.	Cree que usa vocabulario indebido (palabras malsonantes).	1	2	3	4
10.	No suele opinar por evitar enfrentamientos.	1	2	3	4
11.	No se relaciona abiertamente con sus compañeros.	1	2	3	4
12.	Lo principal son las necesidades del otro y las de usted pueden esperar.	1	2	3	4
13.	Se dedica tiempo a usted mismo.	1	2	3	4
14.	Tiene facilidad en entablar una conversación.	1	2	3	4
15.	Confía en sí mismo, en sus capacidades.	1	2	3	4
16.	Persiste en alcanzar un propósito aunque haya fracasado inicialmente.	1	2	3	4
17.	Se adapta con facilidad a los cambios.	1	2	3	4
18.	Suele resolver los problemas por sí mismo.	1	2	3	4
19.	Necesita la supervisión de un superior para desempeñar sus tareas.	1	2	3	4
20.	Cuando le proponen retos, acepta los riesgos.	1	2	3	4
21.	Entiende los estados emocionales de otras personas.	1	2	3	4
22.	Consigue convencer al interlocutor de sus ideas propuestas.	1	2	3	4
23.	Sabe negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.	1	2	3	4
24.	Controla el enfado en situaciones de tensión.	1	2	3	4
25.	Controla la ira.	1	2	3	4
26.	Tiene una actitud positiva ante su trabajo.	1	2	3	4
27.	Sabe trabajar y confiar en sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28.	Cuando toma una decisión, está seguro que es la correcta.	1	2	3	4
29.	Piensa en lo que realmente quiere conseguir con sus acciones previamente.	1	2	3	4
30.	Si llega con preocupaciones personales, le afectan en su trato con los demás.	1	2	3	4
31.	Diferencia y respeta las necesidades de cada individuo indiferentemente de su cultura, raza, religión, entre otros.	1	2	3	4
32.	Considera que respeta al resto de personas aún siendo diferentes que usted (creencias, cultura, físicas).	1	2	3	4
33.	Cree que el fin justifica los medios.	1	2	3	4
34.	Si cree que algo no es correcto opina sobre ello.	1	2	3	4

FIN DE LA ENCUESTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

**ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y MOTIVACIÓN
DEL PERSONAL DEL HOTEL NH IMPERIAL PLAYA.**

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es la de realizar un estudio con fines de investigación universitarios, su persona queda en el anonimato. Se agradecería su colaboración con nosotros y poder así contar con su opinión respecto al tema. Gracias.

1. Indique sexo: (1)

- Hombre Mujer

2. Edad: (2)

- Menor de 20 años. Entre 20- 30 años.
 Entre 31- 40 años. Entre 41- 50 años.
 Entre 51- 60 años. Más de 60 años.

3. Departamento al que corresponde: (3)

- Comercial.
 Recepción.
 Restaurante.

4. Años de antigüedad en la empresa: (4)

- 0 a 3 años. 7 a 10 años.
 4 a 6 años. Más de 10 años.

5. Nivel de estudios: (5)

- Graduado escolar./E.G.B. Ciclo formación alto.
 E.S.O. Diplomatura.
 Bachillerato. Licenciatura.
 Ciclo formación medio. Graduado.

6. Indique el grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal. (6-15) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

1.	Se implica con la empresa en la consecución de los objetivos establecidos.	1	2	3	4
2.	Se mantiene firme en los objetivos hasta conseguirlos.	1	2	3	4
3.	Siente motivación y ganas por realizar con éxito sus funciones.	1	2	3	4
4.	Se siente realizado.	1	2	3	4
5.	Le gustaría ascender.	1	2	3	4
6.	Ha pensado en cambiar de puesto de trabajo/ empresa.	1	2	3	4
7.	Considera que le reconocen su esfuerzo y dedicación.	1	2	3	4
8.	Tienes expectativas de desarrollo profesional en el hotel.	1	2	3	4
9.	La relación trabajo- salario cree que es equitativa.	1	2	3	4
10.	Disfruta realizando las tareas hasta conseguir el objetivo.	1	2	3	4

7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel. (16-50) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

En qué medida cree que...

1.	Se asegura que ha sido entendido durante la conversación.	1	2	3	4
2.	Mantiene un gesto relajado y que muestre empatía con el cliente durante la conversación.	1	2	3	4
3.	Cuando habla por teléfono, ¿Sonríe?	1	2	3	4
4.	Cuando un cliente llega y en ese momento no puede atenderlo, le mira y hace algún gesto para que sepa que lo ha visto.	1	2	3	4
5.	Escucha a la persona con la que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	1	2	3	4
6.	Respeto las distancias entre usted y el receptor.	1	2	3	4
7.	Sonríe lo suficiente durante las conversaciones.	1	2	3	4
8.	Utiliza un volumen de voz demasiado elevado.	1	2	3	4
9.	Cree que usa vocabulario indebido (palabras malsonantes).	1	2	3	4
10.	No suele opinar por evitar enfrentamientos.	1	2	3	4
11.	No se relaciona abiertamente con sus compañeros.	1	2	3	4
12.	Lo principal son las necesidades del otro y las de usted pueden esperar.	1	2	3	4
13.	Se dedica tiempo a usted mismo.	1	2	3	4
14.	Tiene facilidad en entablar una conversación.	1	2	3	4
15.	Confía en sí mismo, en sus capacidades.	1	2	3	4
16.	Persiste en alcanzar un propósito aunque haya fracasado inicialmente.	1	2	3	4
17.	Se adapta con facilidad a los cambios.	1	2	3	4
18.	Suele resolver los problemas por sí mismo.	1	2	3	4
19.	Necesita la supervisión de un superior para desempeñar sus tareas.	1	2	3	4
20.	Cuando le proponen retos, acepta los riesgos.	1	2	3	4
21.	Entiende los estados emocionales de otras personas.	1	2	3	4
22.	Consigue convencer al interlocutor de sus ideas propuestas.	1	2	3	4
23.	Sabe negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.	1	2	3	4
24.	Controla el enfado en situaciones de tensión.	1	2	3	4
25.	Controla la ira.	1	2	3	4
26.	Tiene una actitud positiva ante su trabajo.	1	2	3	4
27.	Sabe trabajar y confiar en sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28.	Cuando toma una decisión, está seguro que es la correcta.	1	2	3	4
29.	Piensa en lo que realmente quiere conseguir con sus acciones previamente.	1	2	3	4
30.	Si llega con preocupaciones personales, le afectan en su trato con los demás.	1	2	3	4
31.	Diferencia y respeta las necesidades de cada individuo indiferentemente de su cultura, raza, religión, entre otros.	1	2	3	4
32.	Considera que respeta al resto de personas aún siendo diferentes que usted (creencias, cultura, físicas).	1	2	3	4
33.	Cree que el fin justifica los medios.	1	2	3	4
34.	Si cree que algo no es correcto opina sobre ello.	1	2	3	4

FIN DE LA ENCUESTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

**ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y MOTIVACIÓN
DEL PERSONAL DEL HOTEL NH IMPERIAL PLAYA.**

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es la de realizar un estudio con fines de investigación universitarios, su persona queda en el anonimato. Se agradecería su colaboración con nosotros y poder así contar con su opinión respecto al tema. Gracias.

1. Indique sexo: (1)

- Hombre Mujer

2. Edad: (2)

- Menor de 20 años. Entre 20- 30 años.
 Entre 31- 40 años. Entre 41- 50 años.
 Entre 51- 60 años. Más de 60 años.

3. Departamento al que corresponde: (3)

- Comercial.
 Recepción.
 Restaurante.

4. Años de antigüedad en la empresa: (4)

- 0 a 3 años. 7 a 10 años.
 4 a 6 años. Más de 10 años.

5. Nivel de estudios: (5)

- Graduado escolar./E.G.B. Ciclo formación alto.
 E.S.O. Diplomatura.
 Bachillerato. Licenciatura.
 Ciclo formación medio. Graduado.

6. Indique el grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal. (6-15) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

1.	Se implica con la empresa en la consecución de los objetivos establecidos.	1	2	3	4
2.	Se mantiene firme en los objetivos hasta conseguirlos.	1	2	3	4
3.	Siente motivación y ganas por realizar con éxito sus funciones.	1	2	3	4
4.	Se siente realizado.	1	2	3	4
5.	Le gustaría ascender.	1	2	3	4
6.	Ha pensado en cambiar de puesto de trabajo/ empresa.	1	2	3	4
7.	Considera que le reconocen su esfuerzo y dedicación.	1	2	3	4
8.	Tienes expectativas de desarrollo profesional en el hotel.	1	2	3	4
9.	La relación trabajo- salario cree que es equitativa.	1	2	3	4
10.	Disfruta realizando las tareas hasta conseguir el objetivo.	1	2	3	4

7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel. (16-50) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

En qué medida cree que...

1.	Se asegura que ha sido entendido durante la conversación.	1	2	3	4
2.	Mantiene un gesto relajado y que muestre empatía con el cliente durante la conversación.	1	2	3	4
3.	Cuando habla por teléfono, ¿Sonríe?	1	2	3	4
4.	Cuando un cliente llega y en ese momento no puede atenderlo, le mira y hace algún gesto para que sepa que lo ha visto.	1	2	3	4
5.	Escucha a la persona con la que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	1	2	3	4
6.	Respeto las distancias entre usted y el receptor.	1	2	3	4
7.	Sonríe lo suficiente durante las conversaciones.	1	2	3	4
8.	Utiliza un volumen de voz demasiado elevado.	1	2	3	4
9.	Cree que usa vocabulario indebido (palabras malsonantes).	1	2	3	4
10.	No suele opinar por evitar enfrentamientos.	1	2	3	4
11.	No se relaciona abiertamente con sus compañeros.	1	2	3	4
12.	Lo principal son las necesidades del otro y las de usted pueden esperar.	1	2	3	4
13.	Se dedica tiempo a usted mismo.	1	2	3	4
14.	Tiene facilidad en entablar una conversación.	1	2	3	4
15.	Confía en sí mismo, en sus capacidades.	1	2	3	4
16.	Persiste en alcanzar un propósito aunque haya fracasado inicialmente.	1	2	3	4
17.	Se adapta con facilidad a los cambios.	1	2	3	4
18.	Suele resolver los problemas por sí mismo.	1	2	3	4
19.	Necesita la supervisión de un superior para desempeñar sus tareas.	1	2	3	4
20.	Cuando le proponen retos, acepta los riesgos.	1	2	3	4
21.	Entiende los estados emocionales de otras personas.	1	2	3	4
22.	Consigue convencer al interlocutor de sus ideas propuestas.	1	2	3	4
23.	Sabe negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.	1	2	3	4
24.	Controla el enfado en situaciones de tensión.	1	2	3	4
25.	Controla la ira.	1	2	3	4
26.	Tiene una actitud positiva ante su trabajo.	1	2	3	4
27.	Sabe trabajar y confiar en sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28.	Cuando toma una decisión, está seguro que es la correcta.	1	2	3	4
29.	Piensa en lo que realmente quiere conseguir con sus acciones previamente.	1	2	3	4
30.	Si llega con preocupaciones personales, le afectan en su trato con los demás.	1	2	3	4
31.	Diferencia y respeta las necesidades de cada individuo indiferentemente de su cultura, raza, religión, entre otros.	1	2	3	4
32.	Considera que respeta al resto de personas aún siendo diferentes que usted (creencias, cultura, físicas).	1	2	3	4
33.	Cree que el fin justifica los medios.	1	2	3	4
34.	Si cree que algo no es correcto opina sobre ello.	1	2	3	4

FIN DE LA ENCUESTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

**ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y MOTIVACIÓN
DEL PERSONAL DEL HOTEL NH IMPERIAL PLAYA.**

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es la de realizar un estudio con fines de investigación universitarios, su persona queda en el anonimato. Se agradecería su colaboración con nosotros y poder así contar con su opinión respecto al tema. Gracias.

1. Indique sexo: (1)

- Hombre Mujer

2. Edad: (2)

- Menor de 20 años. Entre 20- 30 años.
 Entre 31- 40 años. Entre 41- 50 años.
 Entre 51- 60 años. Más de 60 años.

3. Departamento al que corresponde: (3)

- Comercial.
 Recepción.
 Restaurante.

4. Años de antigüedad en la empresa: (4)

- 0 a 3 años. 7 a 10 años.
 4 a 6 años. Más de 10 años.

5. Nivel de estudios: (5)

- Graduado escolar./E.G.B. Ciclo formación alto.
 E.S.O. Diplomatura.
 Bachillerato. Licenciatura.
 Ciclo formación medio. Graduado.

6. Indique el grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal. (6-15) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

1.	Se implica con la empresa en la consecución de los objetivos establecidos.	1	2	3	4
2.	Se mantiene firme en los objetivos hasta conseguirlos.	1	2	3	4
3.	Siente motivación y ganas por realizar con éxito sus funciones.	1	2	3	4
4.	Se siente realizado.	1	2	3	4
5.	Le gustaría ascender.	1	2	3	4
6.	Ha pensado en cambiar de puesto de trabajo/ empresa.	1	2	3	4
7.	Considera que le reconocen su esfuerzo y dedicación.	1	2	3	4
8.	Tienes expectativas de desarrollo profesional en el hotel.	1	2	3	4
9.	La relación trabajo- salario cree que es equitativa.	1	2	3	4
10.	Disfruta realizando las tareas hasta conseguir el objetivo.	1	2	3	4

7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel. (16-50) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

En qué medida cree que...

1.	Se asegura que ha sido entendido durante la conversación.	1	2	3	4
2.	Mantiene un gesto relajado y que muestre empatía con el cliente durante la conversación.	1	2	3	4
3.	Cuando habla por teléfono, ¿Sonríe?	1	2	3	4
4.	Cuando un cliente llega y en ese momento no puede atenderlo, le mira y hace algún gesto para que sepa que lo ha visto.	1	2	3	4
5.	Escucha a la persona con la que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	1	2	3	4
6.	Respetar las distancias entre usted y el receptor.	1	2	3	4
7.	Sonríe lo suficiente durante las conversaciones.	1	2	3	4
8.	Utiliza un volumen de voz demasiado elevado.	1	2	3	4
9.	Cree que usa vocabulario indebido (palabras malsonantes).	1	2	3	4
10.	No suele opinar por evitar enfrentamientos.	1	2	3	4
11.	No se relaciona abiertamente con sus compañeros.	1	2	3	4
12.	Lo principal son las necesidades del otro y las de usted pueden esperar.	1	2	3	4
13.	Se dedica tiempo a usted mismo.	1	2	3	4
14.	Tiene facilidad en entablar una conversación.	1	2	3	4
15.	Confía en sí mismo, en sus capacidades.	1	2	3	4
16.	Persiste en alcanzar un propósito aunque haya fracasado inicialmente.	1	2	3	4
17.	Se adapta con facilidad a los cambios.	1	2	3	4
18.	Suele resolver los problemas por sí mismo.	1	2	3	4
19.	Necesita la supervisión de un superior para desempeñar sus tareas.	1	2	3	4
20.	Cuando le proponen retos, acepta los riesgos.	1	2	3	4
21.	Entiende los estados emocionales de otras personas.	1	2	3	4
22.	Consigue convencer al interlocutor de sus ideas propuestas.	1	2	3	4
23.	Sabe negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.	1	2	3	4
24.	Controla el enfado en situaciones de tensión.	1	2	3	4
25.	Controla la ira.	1	2	3	4
26.	Tiene una actitud positiva ante su trabajo.	1	2	3	4
27.	Sabe trabajar y confiar en sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28.	Cuando toma una decisión, está seguro que es la correcta.	1	2	3	4
29.	Piensa en lo que realmente quiere conseguir con sus acciones previamente.	1	2	3	4
30.	Si llega con preocupaciones personales, le afectan en su trato con los demás.	1	2	3	4
31.	Diferencia y respeta las necesidades de cada individuo indiferentemente de su cultura, raza, religión, entre otros.	1	2	3	4
32.	Considera que respeta al resto de personas aún siendo diferentes que usted (creencias, cultura, físicas).	1	2	3	4
33.	Cree que el fin justifica los medios.	1	2	3	4
34.	Si cree que algo no es correcto opina sobre ello.	1	2	3	4

FIN DE LA ENCUESTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

**ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y MOTIVACIÓN
DEL PERSONAL DEL HOTEL NH IMPERIAL PLAYA.**

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es la de realizar un estudio con fines de investigación universitarios, su persona queda en el anonimato. Se agradecería su colaboración con nosotros y poder así contar con su opinión respecto al tema. Gracias.

1. Indique sexo: (1)

- Hombre Mujer

2. Edad: (2)

- Menor de 20 años. Entre 20- 30 años.
 Entre 31- 40 años. Entre 41- 50 años.
 Entre 51- 60 años. Más de 60 años.

3. Departamento al que corresponde: (3)

- Comercial.
 Recepción.
 Restaurante.

4. Años de antigüedad en la empresa: (4)

- 0 a 3 años. 7 a 10 años.
 4 a 6 años. Más de 10 años.

5. Nivel de estudios: (5)

- Graduado escolar./E.G.B. Ciclo formación alto.
 E.S.O. Diplomatura.
 Bachillerato. Licenciatura.
 Ciclo formación medio. Graduado.

6. Indique el grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal. (6-15) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

1.	Se implica con la empresa en la consecución de los objetivos establecidos.	1	2	3	4
2.	Se mantiene firme en los objetivos hasta conseguirlos.	1	2	3	4
3.	Siente motivación y ganas por realizar con éxito sus funciones.	1	2	3	4
4.	Se siente realizado.	1	2	3	4
5.	Le gustaría ascender.	1	2	3	4
6.	Ha pensado en cambiar de puesto de trabajo/ empresa.	1	2	3	4
7.	Considera que le reconocen su esfuerzo y dedicación.	1	2	3	4
8.	Tienes expectativas de desarrollo profesional en el hotel.	1	2	3	4
9.	La relación trabajo- salario cree que es equitativa.	1	2	3	4
10.	Disfruta realizando las tareas hasta conseguir el objetivo.	1	2	3	4

7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel. (16-50) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

En qué medida cree que...

1.	Se asegura que ha sido entendido durante la conversación.	1	2	3	4
2.	Mantiene un gesto relajado y que muestre empatía con el cliente durante la conversación.	1	2	3	4
3.	Cuando habla por teléfono, ¿Sonríe?	1	2	3	4
4.	Cuando un cliente llega y en ese momento no puede atenderlo, le mira y hace algún gesto para que sepa que lo ha visto.	1	2	3	4
5.	Escucha a la persona con la que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	1	2	3	4
6.	Respeto las distancias entre usted y el receptor.	1	2	3	4
7.	Sonríe lo suficiente durante las conversaciones.	1	2	3	4
8.	Utiliza un volumen de voz demasiado elevado.	1	2	3	4
9.	Cree que usa vocabulario indebido (palabras malsonantes).	1	2	3	4
10.	No suele opinar por evitar enfrentamientos.	1	2	3	4
11.	No se relaciona abiertamente con sus compañeros.	1	2	3	4
12.	Lo principal son las necesidades del otro y las de usted pueden esperar.	1	2	3	4
13.	Se dedica tiempo a usted mismo.	1	2	3	4
14.	Tiene facilidad en entablar una conversación.	1	2	3	4
15.	Confía en sí mismo, en sus capacidades.	1	2	3	4
16.	Persiste en alcanzar un propósito aunque haya fracasado inicialmente.	1	2	3	4
17.	Se adapta con facilidad a los cambios.	1	2	3	4
18.	Suele resolver los problemas por sí mismo.	1	2	3	4
19.	Necesita la supervisión de un superior para desempeñar sus tareas.	1	2	3	4
20.	Cuando le proponen retos, acepta los riesgos.	1	2	3	4
21.	Entiende los estados emocionales de otras personas.	1	2	3	4
22.	Consigue convencer al interlocutor de sus ideas propuestas.	1	2	3	4
23.	Sabe negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.	1	2	3	4
24.	Controla el enfado en situaciones de tensión.	1	2	3	4
25.	Controla la ira.	1	2	3	4
26.	Tiene una actitud positiva ante su trabajo.	1	2	3	4
27.	Sabe trabajar y confiar en sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28.	Cuando toma una decisión, está seguro que es la correcta.	1	2	3	4
29.	Piensa en lo que realmente quiere conseguir con sus acciones previamente.	1	2	3	4
30.	Si llega con preocupaciones personales, le afectan en su trato con los demás.	1	2	3	4
31.	Diferencia y respeta las necesidades de cada individuo indiferentemente de su cultura, raza, religión, entre otros.	1	2	3	4
32.	Considera que respeta al resto de personas aún siendo diferentes que usted (creencias, cultura, físicas).	1	2	3	4
33.	Cree que el fin justifica los medios.	1	2	3	4
34.	Si cree que algo no es correcto opina sobre ello.	1	2	3	4

FIN DE LA ENCUESTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

**ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y MOTIVACIÓN
DEL PERSONAL DEL HOTEL NH IMPERIAL PLAYA.**

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es la de realizar un estudio con fines de investigación universitarios, su persona queda en el anonimato. Se agradecería su colaboración con nosotros y poder así contar con su opinión respecto al tema. Gracias.

1. Indique sexo: (1)

- Hombre Mujer

2. Edad: (2)

- Menor de 20 años. Entre 20- 30 años.
 Entre 31- 40 años. Entre 41- 50 años.
 Entre 51- 60 años. Más de 60 años.

3. Departamento al que corresponde: (3)

- Comercial.
 Recepción.
 Restaurante.

4. Años de antigüedad en la empresa: (4)

- 0 a 3 años. 7 a 10 años.
 4 a 6 años. Más de 10 años.

5. Nivel de estudios: (5)

- Graduado escolar./E.G.B. Ciclo formación alto.
 E.S.O. Diplomatura.
 Bachillerato. Licenciatura.
 Ciclo formación medio. Graduado.

6. Indique el grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal. (6-15) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

1.	Se implica con la empresa en la consecución de los objetivos establecidos.	1	2	3	4
2.	Se mantiene firme en los objetivos hasta conseguirlos.	1	2	3	4
3.	Siente motivación y ganas por realizar con éxito sus funciones.	1	2	3	4
4.	Se siente realizado.	1	2	3	4
5.	Le gustaría ascender.	1	2	3	4
6.	Ha pensado en cambiar de puesto de trabajo/ empresa.	1	2	3	4
7.	Considera que le reconocen su esfuerzo y dedicación.	1	2	3	4
8.	Tienes expectativas de desarrollo profesional en el hotel.	1	2	3	4
9.	La relación trabajo- salario cree que es equitativa.	1	2	3	4
10.	Disfruta realizando las tareas hasta conseguir el objetivo.	1	2	3	4

7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel. (16-50) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

En qué medida cree que...

1.	Se asegura que ha sido entendido durante la conversación.	1	2	3	4
2.	Mantiene un gesto relajado y que muestre empatía con el cliente durante la conversación.	1	2	3	4
3.	Cuando habla por teléfono, ¿Sonríe?	1	2	3	4
4.	Cuando un cliente llega y en ese momento no puede atenderlo, le mira y hace algún gesto para que sepa que lo ha visto.	1	2	3	4
5.	Escucha a la persona con la que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	1	2	3	4
6.	Respeto las distancias entre usted y el receptor.	1	2	3	4
7.	Sonríe lo suficiente durante las conversaciones.	1	2	3	4
8.	Utiliza un volumen de voz demasiado elevado.	1	2	3	4
9.	Cree que usa vocabulario indebido (palabras malsonantes).	1	2	3	4
10.	No suele opinar por evitar enfrentamientos.	1	2	3	4
11.	No se relaciona abiertamente con sus compañeros.	1	2	3	4
12.	Lo principal son las necesidades del otro y las de usted pueden esperar.	1	2	3	4
13.	Se dedica tiempo a usted mismo.	1	2	3	4
14.	Tiene facilidad en entablar una conversación.	1	2	3	4
15.	Confía en sí mismo, en sus capacidades.	1	2	3	4
16.	Persiste en alcanzar un propósito aunque haya fracasado inicialmente.	1	2	3	4
17.	Se adapta con facilidad a los cambios.	1	2	3	4
18.	Suele resolver los problemas por sí mismo.	1	2	3	4
19.	Necesita la supervisión de un superior para desempeñar sus tareas.	1	2	3	4
20.	Cuando le proponen retos, acepta los riesgos.	1	2	3	4
21.	Entiende los estados emocionales de otras personas.	1	2	3	4
22.	Consigue convencer al interlocutor de sus ideas propuestas.	1	2	3	4
23.	Sabe negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.	1	2	3	4
24.	Controla el enfado en situaciones de tensión.	1	2	3	4
25.	Controla la ira.	1	2	3	4
26.	Tiene una actitud positiva ante su trabajo.	1	2	3	4
27.	Sabe trabajar y confiar en sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28.	Cuando toma una decisión, está seguro que es la correcta.	1	2	3	4
29.	Piensa en lo que realmente quiere conseguir con sus acciones previamente.	1	2	3	4
30.	Si llega con preocupaciones personales, le afectan en su trato con los demás.	1	2	3	4
31.	Diferencia y respeta las necesidades de cada individuo indiferentemente de su cultura, raza, religión, entre otros.	1	2	3	4
32.	Considera que respeta al resto de personas aún siendo diferentes que usted (creencias, cultura, físicas).	1	2	3	4
33.	Cree que el fin justifica los medios.	1	2	3	4
34.	Si cree que algo no es correcto opina sobre ello.	1	2	3	4

FIN DE LA ENCUESTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

**ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y MOTIVACIÓN
DEL PERSONAL DEL HOTEL NH IMPERIAL PLAYA.**

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es la de realizar un estudio con fines de investigación universitarios, su persona queda en el anonimato. Se agradecería su colaboración con nosotros y poder así contar con su opinión respecto al tema. Gracias.

1. Indique sexo: (1)

- Hombre Mujer

2. Edad: (2)

- Menor de 20 años. Entre 20- 30 años.
 Entre 31- 40 años. Entre 41- 50 años.
 Entre 51- 60 años. Más de 60 años.

3. Departamento al que corresponde: (3)

- Comercial.
 Recepción.
 Restaurante.

4. Años de antigüedad en la empresa: (4)

- 0 a 3 años. 7 a 10 años.
 4 a 6 años. Más de 10 años.

5. Nivel de estudios: (5)

- Graduado escolar./E.G.B. Ciclo formación alto.
 E.S.O. Diplomatura.
 Bachillerato. Licenciatura.
 Ciclo formación medio. Graduado.

6. Indique el grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal. (6-15) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

1.	Se implica con la empresa en la consecución de los objetivos establecidos.	1	2	3	4
2.	Se mantiene firme en los objetivos hasta conseguirlos.	1	2	3	4
3.	Siente motivación y ganas por realizar con éxito sus funciones.	1	2	3	4
4.	Se siente realizado.	1	2	3	4
5.	Le gustaría ascender.	1	2	3	4
6.	Ha pensado en cambiar de puesto de trabajo/ empresa.	1	2	3	4
7.	Considera que le reconocen su esfuerzo y dedicación.	1	2	3	4
8.	Tienes expectativas de desarrollo profesional en el hotel.	1	2	3	4
9.	La relación trabajo- salario cree que es equitativa.	1	2	3	4
10.	Disfruta realizando las tareas hasta conseguir el objetivo.	1	2	3	4

7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel. (16-50) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

En qué medida cree que...

1.	Se asegura que ha sido entendido durante la conversación.	1	2	3	4
2.	Mantiene un gesto relajado y que muestre empatía con el cliente durante la conversación.	1	2	3	4
3.	Cuando habla por teléfono, ¿Sonríe?	1	2	3	4
4.	Cuando un cliente llega y en ese momento no puede atenderlo, le mira y hace algún gesto para que sepa que lo ha visto.	1	2	3	4
5.	Escucha a la persona con la que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	1	2	3	4
6.	Respetar las distancias entre usted y el receptor.	1	2	3	4
7.	Sonríe lo suficiente durante las conversaciones.	1	2	3	4
8.	Utiliza un volumen de voz demasiado elevado.	1	2	3	4
9.	Cree que usa vocabulario indebido (palabras malsonantes).	1	2	3	4
10.	No suele opinar por evitar enfrentamientos.	1	2	3	4
11.	No se relaciona abiertamente con sus compañeros.	1	2	3	4
12.	Lo principal son las necesidades del otro y las de usted pueden esperar.	1	2	3	4
13.	Se dedica tiempo a usted mismo.	1	2	3	4
14.	Tiene facilidad en entablar una conversación.	1	2	3	4
15.	Confía en sí mismo, en sus capacidades.	1	2	3	4
16.	Persiste en alcanzar un propósito aunque haya fracasado inicialmente.	1	2	3	4
17.	Se adapta con facilidad a los cambios.	1	2	3	4
18.	Suele resolver los problemas por sí mismo.	1	2	3	4
19.	Necesita la supervisión de un superior para desempeñar sus tareas.	1	2	3	4
20.	Cuando le proponen retos, acepta los riesgos.	1	2	3	4
21.	Entiende los estados emocionales de otras personas.	1	2	3	4
22.	Consigue convencer al interlocutor de sus ideas propuestas.	1	2	3	4
23.	Sabe negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.	1	2	3	4
24.	Controla el enfado en situaciones de tensión.	1	2	3	4
25.	Controla la ira.	1	2	3	4
26.	Tiene una actitud positiva ante su trabajo.	1	2	3	4
27.	Sabe trabajar y confiar en sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28.	Cuando toma una decisión, está seguro que es la correcta.	1	2	3	4
29.	Piensa en lo que realmente quiere conseguir con sus acciones previamente.	1	2	3	4
30.	Si llega con preocupaciones personales, le afectan en su trato con los demás.	1	2	3	4
31.	Diferencia y respeta las necesidades de cada individuo indiferentemente de su cultura, raza, religión, entre otros.	1	2	3	4
32.	Considera que respeta al resto de personas aún siendo diferentes que usted (creencias, cultura, físicas).	1	2	3	4
33.	Cree que el fin justifica los medios.	1	2	3	4
34.	Si cree que algo no es correcto opina sobre ello.	1	2	3	4

FIN DE LA ENCUESTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.

**ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE HABILIDADES SOCIALES Y MOTIVACIÓN
DEL PERSONAL DEL HOTEL NH IMPERIAL PLAYA.**

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es la de realizar un estudio con fines de investigación universitarios, su persona queda en el anonimato. Se agradecería su colaboración con nosotros y poder así contar con su opinión respecto al tema. Gracias.

1. Indique sexo: (1)

- Hombre Mujer

2. Edad: (2)

- Menor de 20 años. Entre 20- 30 años.
 Entre 31- 40 años. Entre 41- 50 años.
 Entre 51- 60 años. Más de 60 años.

3. Departamento al que corresponde: (3)

- Comercial.
 Recepción.
 Restaurante.

4. Años de antigüedad en la empresa: (4)

- 0 a 3 años. 7 a 10 años.
 4 a 6 años. Más de 10 años.

5. Nivel de estudios: (5)

- Graduado escolar./E.G.B. Ciclo formación alto.
 E.S.O. Diplomatura.
 Bachillerato. Licenciatura.
 Ciclo formación medio. Graduado.

6. Indique el grado de relación que cree que tenga con su puesto en el departamento a título personal. (6-15) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

1.	Se implica con la empresa en la consecución de los objetivos establecidos.	1	2	3	4
2.	Se mantiene firme en los objetivos hasta conseguirlos.	1	2	3	4
3.	Siente motivación y ganas por realizar con éxito sus funciones.	1	2	3	4
4.	Se siente realizado.	1	2	3	4
5.	Le gustaría ascender.	1	2	3	4
6.	Ha pensado en cambiar de puesto de trabajo/ empresa.	1	2	3	4
7.	Considera que le reconocen su esfuerzo y dedicación.	1	2	3	4
8.	Tienes expectativas de desarrollo profesional en el hotel.	1	2	3	4
9.	La relación trabajo- salario cree que es equitativa.	1	2	3	4
10.	Disfruta realizando las tareas hasta conseguir el objetivo.	1	2	3	4

7. Puntúe su persona en relación con las funciones de su puesto en el hotel. (16-50) Siendo: 1 Nada; 2 Poco; 3 Bastante; 4 Mucho.

En qué medida cree que...

1.	Se asegura que ha sido entendido durante la conversación.	1	2	3	4
2.	Mantiene un gesto relajado y que muestre empatía con el cliente durante la conversación.	1	2	3	4
3.	Cuando habla por teléfono, ¿Sonríe?	1	2	3	4
4.	Cuando un cliente llega y en ese momento no puede atenderlo, le mira y hace algún gesto para que sepa que lo ha visto.	1	2	3	4
5.	Escucha a la persona con la que está hablando, sin interrumpir hasta que termina.	1	2	3	4
6.	Respetar las distancias entre usted y el receptor.	1	2	3	4
7.	Sonríe lo suficiente durante las conversaciones.	1	2	3	4
8.	Utiliza un volumen de voz demasiado elevado.	1	2	3	4
9.	Cree que usa vocabulario indebido (palabras malsonantes).	1	2	3	4
10.	No suele opinar por evitar enfrentamientos.	1	2	3	4
11.	No se relaciona abiertamente con sus compañeros.	1	2	3	4
12.	Lo principal son las necesidades del otro y las de usted pueden esperar.	1	2	3	4
13.	Se dedica tiempo a usted mismo.	1	2	3	4
14.	Tiene facilidad en entablar una conversación.	1	2	3	4
15.	Confía en sí mismo, en sus capacidades.	1	2	3	4
16.	Persiste en alcanzar un propósito aunque haya fracasado inicialmente.	1	2	3	4
17.	Se adapta con facilidad a los cambios.	1	2	3	4
18.	Suele resolver los problemas por sí mismo.	1	2	3	4
19.	Necesita la supervisión de un superior para desempeñar sus tareas.	1	2	3	4
20.	Cuando le proponen retos, acepta los riesgos.	1	2	3	4
21.	Entiende los estados emocionales de otras personas.	1	2	3	4
22.	Consigue convencer al interlocutor de sus ideas propuestas.	1	2	3	4
23.	Sabe negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.	1	2	3	4
24.	Controla el enfado en situaciones de tensión.	1	2	3	4
25.	Controla la ira.	1	2	3	4
26.	Tiene una actitud positiva ante su trabajo.	1	2	3	4
27.	Sabe trabajar y confiar en sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4
28.	Cuando toma una decisión, está seguro que es la correcta.	1	2	3	4
29.	Piensa en lo que realmente quiere conseguir con sus acciones previamente.	1	2	3	4
30.	Si llega con preocupaciones personales, le afectan en su trato con los demás.	1	2	3	4
31.	Diferencia y respeta las necesidades de cada individuo indiferentemente de su cultura, raza, religión, entre otros.	1	2	3	4
32.	Considera que respeta al resto de personas aún siendo diferentes que usted (creencias, cultura, físicas).	1	2	3	4
33.	Cree que el fin justifica los medios.	1	2	3	4
34.	Si cree que algo no es correcto opina sobre ello.	1	2	3	4

FIN DE LA ENCUESTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.