**Datos del autor de contenido**

|  |  |
| --- | --- |
| Responsable | M.Ed. Luz María Stella Moreno Medrano  Nathalie Atziri Díaz Ponce Hernández  Aldo Iván Radillo García |
| Contacto | luzma.moreno@korimaeducacion.org  Nathatziridi@hotmail.com  Aldo\_irg@hotmail.com |
| Fecha de elaboración | 28- 01- 2014 |

**Medir y conocer la satisfacción del personal**

1. **¿Por qué es necesario medir la satisfacción del personal?**

**Actividad de reforzamiento**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso4/m5/tema1.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso4/m5/tema1.html)

|  |  |
| --- | --- |
| Título | Satisfacción del personal. |
| Instrucciones | Elige verdadero o falso según corresponda. |

1. **Un empleado satisfecho es una señal de aumento de productividad en el hotel.**

**Verdadero Falso**

1. **Únicamente debes de tratar bien al huésped.**

**Verdadero Falso**

1. **Medir la satisfacción del personal es para proporcionar retroalimentación para los procesos de motivación.**

**Verdadero Falso**

1. **Motivación es el cumplimiento del deseo o del gusto.**

**Verdadero Falso**

1. **Las mejoras de los procesos provienen de los gerentes del hotel.**

**Verdadero Falso**

Retroalimentación

**Enunciado 1.** Verdadero, un empleado satisfecho es una buena señal que dará como resultado el aumento de productividad en el hotel.

**Enunciado 2.** Falso, también debes de tratar a tu colega como si fuera un huésped.

**Enunciado 3.** Verdadero, tener la medición de la satisfacción del personal ayuda en el momento de brindar retroalimentación a los empleados del hotel.

**Enunciado 4.** Falso, satisfacción es el cumplimiento del deseo o del gusto.

**Enunciado 5.** Falso, las mejoras en los procesos provienen de los empleados.

***3.* Métodos de recolección de datos para medir la satisfacción del personal**

**Actividad de reforzamiento**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso4/m5/tema3.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso4/m5/tema3.html)

|  |  |
| --- | --- |
| Título: | Conocer la satisfacción del personal. |
| Instrucción: | Selecciona la respuesta correcta |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Enunciado | Respuesta\* |
| 1 | Es uno de los medios para recolectar información: | Correo electrónico |
| 2 | Son aquellas preguntas que se plantean una detrás de la otra, de tal forma que la respuesta de la primera, condiciona a la segunda. | Preguntas batería |
| 3 | Es un consejo para obtener una buena respuesta en la encuesta para el personal. | Encuesta anónima |
| 4 | Son aquellas preguntas en las que el entrevistado se tiene que limitar a las posibilidades ya establecidas. | Preguntas cerradas |
| 5 | Herramienta que mide el nivel de satisfacción que tienen los empleados de un hotel | Encuesta de satisfacción del personal |

Motivar y retener al personal de hotelería

**Medir y conocer la satisfacción del personal.**

**Actividad de aprendizaje para conformar el portafolio**

|  |  |
| --- | --- |
| Título | Conocer la satisfacción del personal. |
| Instrucciones | Los pasos para el desarrollo de la actividad son los siguientes:   1. Realiza un plan de acción de acuerdo con lo visto en el tema: medir y conocer la satisfacción del personal de tu hotel.  * Objetivos * Problemas a resolver * Tareas * Recursos * Tiempo * Resultados esperados  1. Ordena las tareas por prioridades (importancia y urgencia de ser resueltas). 2. Integra a tu portafolio de evidencias el resultado de esta actividad.   Para descargar el formato de la actividad haz clic aquí. |

Motivar y retener al personal de hotelería

Medir y conocer la satisfacción del personal

**Evaluación**

**<https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso4/m5/evaluacion.html>**

**Instrucciones**

1. Lee detenidamente las preguntas/premisas que se presentan.
2. Selecciona la opción que consideres apropiada; solamente una de ellas es correcta.
3. Haz clic en retroalimentación para revisar tus resultados.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **1** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es la clave para que un empleado preste un excelente servicio? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Que se le llame la atención diariamente. | | |  | |
|  | B) | Que esté satisfecho con su empleo. | | | X | |
|  | C) | Poca comunicación. | | |  | |
|  | D) | Que no se le dé el equipo que necesita. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, que un empleado esté satisfecho con su empleo es clave para que preste un excelente servicio. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es B, puesto que la satisfacción de un empleado es clave para que brinde un excelente servicio. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones no es un procedimiento para recopilar información? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Personal. | | |  | |
|  | B) | Vía telefónica. | | |  | |
|  | C) | Correo electrónico. | | |  | |
|  | D) | Comunicación con terceros. | | | X | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Excelente, obtener información a través de terceras personas no es un medio adecuado de comunicación para la recolección de datos. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es D, ya que los medios de recolección de información son: vía telefónica, personal y correo electrónico. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es la actitud de un empleado insatisfecho que consiste en un intento activo y constructivo de hacer mejoras, esta persona hace mejoras y discute las problemáticas? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Salida. | | |  | |
|  | B) | Lealtad. | | |  | |
|  | C) | Voz. | | | X | |
|  | D) | Negligencia. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, voz es una actitud que consiste en un intento de hacer mejoras y discutir las problemáticas. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es C, ya que voz consiste en un intento activo y constructivo de hacer mejoras, esta persona hace mejoras y discute las problemáticas. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones NO forma parte del proceso de elaboración de la encuesta? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Determina el grupo de empleados que vas a encuestar | | |  | |
|  | B) | Realizar gráficas de la encuesta. | | | X | |
|  | C) | Diseña el cuestionario | | |  | |
|  | D) | Recolección de resultados. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, elegir el tamaño de hoja, no es importante dentro del proceso de elaboración de la encuesta. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es B, ya que la elección del tamaño de hoja no forma parte del proceso de elaboración de la encuesta. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es la herramienta para obtener información muy útil que se puede realizar de forma periódica, y que es más rápida, eficiente e incluso más económica que otros medios? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Cuestionario motivacional. | | |  | |
|  | B) | Entrevista del personal. | | |  | |
|  | C) | Encuesta de satisfacción del personal. | | | X | |
|  | D) | Sondeo de motivación. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Excelente, la encuesta de satisfacción del personal es una herramienta con gran utilidad por su rapidez y eficacia. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es C, la encuesta de satisfacción del personal, es una herramienta que se realiza periódicamente con excelentes resultados. | | | | | | |