



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD
DE MACHALA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN HOTELERA.

VERA MEZA ALFREDO JOEL

MACHALA
2016



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

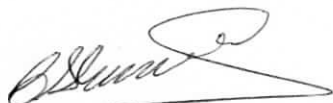
LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS HOTELES DE LA
CIUDAD DE MACHALA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN
HOTELERA.

VERA MEZA ALFREDO JOEL

MACHALA
2016

Nota de aceptación:

Quienes suscriben LAZO SERRANO CARMEN ARLENE, NOBLECILLA GRUNAUER MAURICIO SAMUEL y DAVIS CASTRO DINA, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE MACHALA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN HOTELERA., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



LAZO SERRANO CARMEN ARLENE

0703017780

ESPECIALISTA 1



NOBLECILLA GRUNAUER MAURICIO SAMUEL

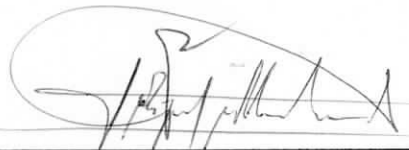
0703877233

ESPECIALISTA 2

DAVIS CASTRO DINA

0701976680

ESPECIALISTA 3



MALDONADO AMAYA MIGUEL EMILIO

0704244979

ESPECIALISTA SUPLENTE

Urkund Analysis Result

Analysed Document: VERA MEZA ALFREDO JOEL.pdf (D21119034)
Submitted: 2016-07-19 17:03:00
Submitted By: jowel_alfre15@hotmail.com
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, VERA MEZA ALFREDO JOEL, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE MACHALA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN HOTELERA., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 27 de septiembre de 2016



VERA MEZA ALFREDO JOEL
0704487271

RESUMEN

Mediante el presente trabajo práctico se pretende realizar un análisis de la cultura organizacional de los hoteles de la ciudad de Machala, con el fin de conocer la situación que atraviesan los hoteles de la ciudad, teniendo como principal referencia que los hoteles de Machala poseen una cultura organizacional deficiente, la investigación se dará a cabo mediante el análisis de dos hoteles en específico de la localidad por ende se pretenderá establecer estándares básicos de operaciones en las empresas y de acuerdo a la problemática se levantara información acerca del comportamiento organizacional que tienen las empresas de esta naturaleza, se identificara las principales falencias causante del bajo desempeño de las organizaciones, presto a esta investigación se generaran nuevas ideas con el afán de que todas las entidades hoteleras del medio se unan al compromiso de mejorar la cultura organizacional de su empresa para aumentar la productividad y lograr ofertar servicios de calidad que queden posicionados en la mente de los consumidores o los potenciales turistas que visitan la ciudad, parte de la investigación también se centra en el impacto que tiene la cultura organizacional en la gestión hotelera, teniendo en cuenta que a mayor desarrollo organizacional en las empresas se obtiene un impacto positivo en los procesos administrativos de las entidades hoteleras, por ende cabe mencionar que el siguiente trabajo práctico se basara en investigaciones científicas y fuentes bibliográfica que otorgaran la suficiente información para dar resultado a la problemática que atraviesan los hoteles de la ciudad de Machala.

PALABRAS CLAVES: Cultura Organizacional, Hotel, Servicio, Calidad, Gestión.

ABSTRACT

By this practical work is to perform an analysis of the organizational culture of the hotels in the city of Machala, in order to know the situation facing the hotels in the city, with the main reference hotels Machala have a culture poor organizational, research will be carried out by analyzing two hotels in specific location therefore is being made to basic standards of operations in companies and according to the problematic information was lifted on organizational behavior with companies this nature the main cause failures of underperforming organizations identify himself, ready to this research new ideas were generated with the desire that all hotel entities means to join the commitment to improve the organizational culture of your company to increase productivity and achieve offer quality services that they are positioned in the minds of consumers or potential tourists who visit the city, part of the research also focuses on the impact of organizational culture in hotel management, taking into account that greater organizational development in companies a positive impact is obtained in administrative processes of hotel organizations therefore include the following practical work should be based on scientific and bibliographic sources that will give sufficient information to give result to the problem research traversing the hotels in the city of Machala.

KEY WORDS: Organizational Culture, Hotel, Service, Quality, Management.

INDICE

RESUMEN.....	1
LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE MACHALA Y SU IMPACTO EN LA GESTION HOTELERA.....	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT.....	2
ORGANIZATIONAL CULTURE IN HOTELS MACHALA CITY AND ITS IMPACT ON THE HOTEL MANAGEMENT.	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCION.....	4
DESARROLLO.....	6
1. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	6
2. ANALISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE HOTELES DE LA CIUDAD DE MACHALA.....	6
2.1. HOTEL VEUXOR	6
2.2. ORO HOTEL.....	7
3. ESTANDARES BASICOS PARA DEFINIR UNA CULTURA ORGANIZACIONAL	8
3.1. ENTRENAMIENTO Y CAPACITACION	8
3.2. PRESENTACION PERSONAL	9
3.3. MANEJO DE LLAMADAS TELEFONICAS	10
3.4. ACCESO A LA HABITACION	10
3.5. SERVICIO DE INTERNET Y TECNOLOGIA	10
3.6. SAFETY & SECURITY	11
3.7. LOST & FOUND.....	11
3.8. MANAGER ON DUTY.....	12
3.9. SEÑALIZACION	12
3.10. MANTENIMIENTO EN LAS HABITACIONES.....	12
3.11. DISPONIBILIDAD DE INFORMACION AL HUESPED	12
3.12. PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE	13
4. CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTION DE LA CALIDAD.....	13
5. LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA GESTION HOTELERA.....	14
CONCLUSIONES.....	14
BIBLIOGRAFÍA.....	15

INTRODUCCION

La hotelería ha desarrollado un rol importante en la economía mundial, ha empleado grandes cambios a nivel nacional como internacional debido a la importancia que tiene la industria hotelera en la sociedad, haciendo una breve reseña la hotelería da origen con la creación de la “Tremont House” fue el primer establecimiento hotelero situado en Boston específicamente en el año 1829, da comienzo a la industria hotelera sin imaginar lo grandes cambios que traería a futuro, de manera que en sus inicios tan solo se ofrecía una habitación con una jarra de agua y una barra de jabón, sin duda alguna cabe mencionar la gran diferencia que se sitúa hasta la actualidad ya que la hotelería ha llegado a convertirse en uno de los principales fenómenos de carácter mundial.

En el ámbito de la hotelería y el turismo juega un papel importante las entidades hoteleras, teniendo en cuenta las diferentes categorías y clasificaciones que estas tienen en el medio, Según el reglamento de alojamiento turístico que es el registro oficial órgano del gobierno de Ecuador manifiesta que “El alojamiento se lo denomina como una actividad turística que puede ser desarrollada por personas jurídicas o naturales, que se fundamenta en la prestación remunerada de los servicios hoteleros tanto a huéspedes nacionales como extranjeros” (Enrique Del Pozo, 2015)

Ecuador es uno de los países que cuenta con la planta hotelera en proceso de crecimiento por ende tiene un desarrollo turístico potencial, cabe mencionar que el registro oficial de Ecuador determina la clasificación y nomenclatura de “Los establecimientos de alojamiento turístico en: a) Hotel H b) Hostal HS c) Hostería HT d) Hacienda Turística HA e) Lodge L f) Resort RS g) Refugio RF h) Campamento Turístico CT i) Casa de Huéspedes CH” (Enrique Del Pozo, 2015)

La ciudad de Machala situada en la provincia de El Oro, es una ciudad que se encuentra en proceso de crecimiento, pero esto no ha sido impedimento para contar con la planta hotelera, la localidad destaca entre sus actividades el turismo como uno de los principales requerimientos que ha generado emprendimientos hoteleros en la ciudad, con base a las exigencias de los turistas el desarrollo de la hotelería ha dado lugar a una importante inversión de una cadena hotelera en la ciudad, de manera que estas situaciones han incrementado el desarrollo del turismo.

Sin embargo la cultura organizacional de los hoteles de la ciudad de Machala es deficiente, esto da lugar a falencias en el servicio hotelero y puede generar grandes consecuencias a futuro, de manera que es necesario implementar medidas preventivas con base a la cultura organizacional para que este aspecto no influya más en la decadencia de los servicios hoteleros, según determina (Sanabria, Acosta, & Albor, 2015) “Las empresas actuales se basan en estrategias adaptativas que generan estándares, manuales y procedimientos, para desarrollar la capacidad de producción de las organizaciones”

Las empresas turísticas al emplear normas de calidad crean una ventaja competitiva ante las demás organizaciones, por medio de los estándares básicos de calidad se puede entregar un servicio eficiente que supere las expectativas de los turistas y logre la fidelización de los clientes, el proceso de fidelización de clientes implica un mayor desarrollo financiero para la organización, destaca (Ramirez, 2011) “El servicio turístico tiene la obligación de contar con normas de calidad y tener en cuenta diversos tipos de estrategias, destacando que los turistas tienen cada vez más necesidades y diferentes perfiles por ello tienden a ser más exigentes al momento de percibir los servicios”

Por ende se establece como objetivo principal de la investigación fomentar la cultura organizacional en los hoteles de la ciudad de Machala, esto generara un aporte a las entidades hoteleras de la ciudad y se verá evidenciado en una mejor gestión hotelera y en el empoderamiento de los representantes en la organización, con el fin de que todas las entidades hoteleras se comprometan a crear una verdadera cultura organizacional y den prioridad a los estándares de calidad para ofrecer servicios de alto nivel que sirvan de principal atractivo para los visitantes de la ciudad.

DESARROLLO

1. CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional es de suma importancia en todas las organizaciones sin importar su naturaleza, uno de los principales fundamentos de la cultura organizacional es mejorar el desarrollo del talento humano así como el empoderamiento de los directores en la organización y disponer el compromiso de crear una entidad que brinde soluciones ante los retos que desafían a las empresas en la actualidad.

El mejoramiento continuo es parte de los beneficios de una cultura organizacional arraigada, ayuda a un mejor desarrollo de los procesos productivos por ende esto logra cubrir las necesidades de los clientes, asegurando la competitividad de la compañía y el incremento de la rentabilidad en la empresa, de manera que “Una organización para ser verdaderamente innovadora no solo debe ser creativa, sino también ser capaz de implementar ideas que conlleven exitosamente al cumplimiento de los objetivos.” (Gómez & Bray, 2012)

Sin embargo los representantes que están delante de las compañías tienen la responsabilidad de verificar que se estén cumpliendo los requerimientos necesarios para contar con una buena cultura organizacional, con el afán de mantener el recurso humano consolidado en la empresa para que rinda al máximo en sus actividades y tenga la predisposición de dar respuesta al cliente ante cualquier inconveniente que se presente, de tal manera se determina que la cultura organizacional “Al momento de intercambiar ideas, dispone de la realización de actividades para facilitar los procedimientos de la empresa, estableciéndose un clima laboral y compromisos favorables en el nivel de producción de la organización” (Cújar, Carlos, & Hernández, 2013)

2. ANALISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE HOTELES DE LA CIUDAD DE MACHALA.

2.1. HOTEL VEUXOR

Veuxor es un hotel ejecutivo situado en la ciudad capital bananera del mundo, está ubicado en el sector bancario de la ciudad, específicamente entre Juan Montalvo y Bolívar esquina, el hotel cuenta con misión, visión y valores corporativos, el proceso de reclutamiento del personal está a cargo del jefe de recursos humano de la organización, en el cual el proceso

se fundamenta en la recepción de hojas de vida, en el momento que existe una vacante el jefe de RH procede a revisar la documentación receptada, luego de este paso se llama a entrevista a las personas que su perfil se apegue más a la vacante vigente, se procede a realizar evaluaciones para finalmente llegar a la contratación, por ende se realiza una previa inducción a la empresa antes de comenzar a laborar, los empleados conocen la misión, visión, objetivos de la empresa y los procesos a seguir para desempeñarse en su área de trabajo, generalmente reciben capacitaciones anualmente con base a las actualizaciones que se dan en el ámbito hotelero, el hotel cuenta con instalaciones totalmente nuevas con su respectiva señalización y su personal de seguridad, sin embargo hotel Veuxor está encaminándose a crear una verdadera cultura organizacional ya que al no tenerla definida se ve seriamente afectada en sus procesos.

FUENTE: Ing. Fernando Vera - Gerente General.

2.2. ORO HOTEL

Oro hotel es un establecimiento hotelero que se encuentra hace 32 años en el mercado de la ciudad de Machala, se ubica específicamente en la calle sucre y Juan Montalvo esquina, el hotel tiene estructurado misión y visión, el proceso de reclutamiento se realiza por medio de recepción de carpetas, el jefe de recurso humano es la persona que se encarga de entrevistar al perfil que tenga más relación a la vacante disponible, luego proceden a realizar una entrevista final y toman la decisión de contratación, al momento de ingresar una nueva persona a la empresa dan una serie de reglas o políticas a seguir de acuerdo al área en la que se va a desempeñar, cabe mencionar que el personal no tiene claramente la importancia que destaca el conocimiento de la misión y visión en la empresa, en relación a capacitaciones no se realiza de manera periódica, el establecimiento cuenta con instalaciones adecuadas a pesar de tener varios años en el mercado, siempre realizan evaluaciones periódicas y mantienen en constante renovación las instalaciones, el establecimiento cuenta con la respectiva señalización, personal de seguridad y servicio de botones, el hotel no cuenta con una cultura organizacional definida pero a futuro se proyecta a una nueva reorganización para mejorar los procedimientos y satisfacer todas las necesidades de las personas que requieren del servicio de alojamientos en la ciudad de Machala.

FUENTE: Ing. Abdón Calderón Bello – Gerente General.

3. ESTANDARES BASICOS PARA DEFINIR UNA CULTURA ORGANIZACIONAL

En la presente investigación es necesario definir una serie de estándares básicos para fomentar la cultura organizacional en las entidades hoteleras de la ciudad de Machala, la principal característica de establecer estándares básicos es hacer hincapié en los requisitos necesarios que competen en la prestación de los servicios hoteleros teniendo como prioridad la gestión de calidad, sin embargo hace referencia en su investigación (Naranjo, Jiménez, & Sanz, 2016) “los vínculos de la cultura organizacional y la innovación determina el éxito y el desempeño en las empresas” de tal manera todos los procesos que se integren deben ser cumplidos desde la parte operacional hasta la parte administrativa de la organización, por ende es preciso implementar cuatro pasos fundamentales que direccionan a una empresa a desarrollar su cultura organizacional.

PRIMERO: Establecer principios y valores como normas en la organización.

SEGUNDO: Formular objetivos estratégicos enfocados en la visión y misión de la compañía.

TERCERO: Empoderamiento del equipo de trabajo en las diferentes áreas de la empresa.

CUARTO: Preparación constante de los directivos, jefes y supervisores de la organización.

3.1. ENTRENAMIENTO Y CAPACITACION

El entrenamiento y capacitación se define como el First Day, consta en la aplicación del personal contratado en su respectiva área, básicamente el first day constituye dos etapas.

La primera etapa da inicio el primer día de labores, el personal seleccionado idóneo para la organización se presenta ante el jefe de talento humano, es la persona que entrega la documentación adecuada para el proceso de inducción, destacando la cultura organizacional y reglamentos internos, posteriormente deja en evidencia la entrega de la documentación adecuada, una vez haya entregado la suficiente información el jefe de talento humano procede a detallar todos los puntos importantes para lograr la familiarización del colaborador con la empresa, luego de este punto el jefe de talento

humano presenta al personal a la ama de llaves para la asignación del respectivo uniforme, finalmente al conocer todas las áreas de servicio que le corresponden al empleado el talento humano lo presenta a los jefes con los que tendrá mayor relación y entrega al colaborador ante el jefe inmediato.

La segunda etapa se basa en la aplicación de un programa completo que incluye información institucional, cultura organizacional y reconocimientos de los principales servicios del hotel, posteriormente este programa se debe efectuar en un periodo que no exceda los quince días desde el día que da inicio a sus labores el nuevo personal contratado.

Con respecto al personal extra en la organización, también es necesario disponer de un resumen básico del proceso de inducción y obtener el respectivo registro en la base de datos de los colaboradores de la empresa.

El personal contratado en la organización requiere de un seguimiento del proceso de inducción a cargo del jefe de talento humano y cada año una Reinducción en la cultura organizacional a cargo de la gerencia general, todos los colaboradores de la empresa deben asistir al menos una vez al año a un seminario de actualización de conocimientos con el fin de mantener estándares de calidad al momento de ofrecer los servicios.

3.2. PRESENTACION PERSONAL

Dispone que todo el personal que es parte de la organización debe tener una presentación impecable, ya que es la imagen directa del establecimiento hotelero.

Es indispensable que los empleados dispongan de una placa con dimensiones específicas, en el cual se indica el nombre del colaborador y la letra debe tener un tamaño adecuado que se distinga a dos metros de distancia, el personal extra también debe contar con una identificación con el nombre respectivo pero no indicar si es eventual o pasante.

La presentación personal es relevante en la hotelería, por ende es necesario que los peinados sean clásicos en el personal femenino y masculino, la joyería permitida dentro de los labores no debe ser extravagante, en caso de las mujeres se permite usar hasta dos anillos por mano, pero en el área de producción se prohíbe el uso de joyería, las uñas deben estar cortadas y en caso de las mujeres se permite el uso de un esmalte neutral, no se debe

usar perfumes muy fuerte, cabe mencionar que los tatuajes y pircings visibles no son permitidos bajo ningún concepto en el ámbito de la hotelería.

3.3. MANEJO DE LLAMADAS TELEFONICAS

Las llamadas telefónicas en la hotelería son consideradas como nuevas oportunidades de servicio, lo adecuado es contestar a la tercera timbrada de manera atenta y eficiente, si la llamada es proveniente de un cliente identificado es de importancia mencionar el apellido de la persona tres veces, al inicio, durante y al final de la llamada, se aplica el mismo mecanismo para los huéspedes.

Las llamadas externas se deben contestar indicando el nombre del hotel, seguido del saludo y expresar las siguientes articulaciones, “Gracias por llamar al...habla... ¿en qué puedo ayudarle? En caso de recibir una llamada externa para el huésped, es indispensable consultar a la persona antes de transferir la llamada a la habitación.

Las llamadas internas se deben manejar con responsabilidad, se debe contestar con el nombre del departamento seguido del nombre de la persona y un saludo, es permitido usar contestador automático.

3.4. ACCESO A LA HABITACION

Antes de acceder a la habitación se debe verificar que no esté el colgante de “no molestar” en la puerta, para ingresar es necesario ubicarse frente al visor de la puerta golpear tres veces con la mano o tocar el timbre e indicar el nombre del departamento al que pertenece y esperar la respuesta del huésped, en caso que no haya respuesta se realiza la misma actividad, si no hay respuesta una vez más se procede a pasar a la habitación delicadamente, emitiendo otra vez el nombre del departamento, en caso de que este el huésped en la habitación se pide disculpa, caso contrario se procede a realizar las actividades correspondientes en la habitación, asegurándose que todo quede en orden y el mini bar completamente surtido.

3.5. SERVICIO DE INTERNET Y TECNOLOGIA

Los hoteles deben de poseer de servicio de internet de alta calidad para acceso a la red de los huéspedes, con una base de 2 Mb hasta 50 habitaciones, de 50 a 100 habitaciones se

necesita 10 Mb y para hoteles de más de 200 plazas se necesita 15 Mb. Los hoteles necesitan tener conexión a internet en todo el establecimiento y en los salones para eventos internet de alta velocidad para ofrecer un servicio de calidad, es indispensable contar con internet eficiente en los business center y en las áreas de acceso a internet mediante un usuario de pago, sin embargo menciona (García, Rodríguez, & González, 2015) “el uso de las tecnologías es un factor esencial para mejorar los procesos en las empresas hoteleras da realce y servicios de calidad a los usuarios”

3.6. SAFETY & SECURITY

Los empleados de la organización deben estar comprometidos en los procedimientos de seguridad de los huéspedes para prevenir cierto tipo de conflictos, la gerencia de los establecimientos hoteleros debe disponer de un manual de seguridad que concierna en las comunicaciones del hotel, el acceso perimetral, áreas públicas y habitaciones del hotel, disponer de preparación antes amenazas de atentados, bombas o robos, debe implementar circuito de cámaras de seguridad y contar con seguridad de agencias externas. La gerencia debe tener un plan de contingencia en caso de emergencias, por ende los empleados debe conocer los riesgo inherentes que implican el desempeño de sus actividades, es necesario que a futuro las empresas hoteleras se dirijan hacia la certificación de la normalización OHSAS 18.001 como determina (Rzepecki, 2015) “los costos y beneficios que comprende un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional que permiten a la empresa controlar sus riesgos y mejorar su desempeño laboral”

3.7. LOST & FOUND

Todos los objetos olvidados en las áreas públicas o habitaciones del establecimiento del hotel deben ser reportados al departamento de Lost and Found, se registra el objeto junto a sus especificaciones hasta que el huésped lo reclame, los objetos perdidos como joyas y relojes se guardan bajo custodia. Al momento de ser reclamado el objeto se verifica la información del huésped, de acuerdo al monto del envío del objeto la suma debe ser cancelada por el huésped, en caso que el hotel confirme al huésped tener su objeto perdido y no sea cierto, el hotel debe responder por el objeto perdido.

Los objetos no reclamados permanecen en custodia por un año, en caso de las prendas se entregan a beneficencias y las joyas se subastan al personal de las habitaciones.

3.8. MANAGER ON DUTY

Es una práctica administrativa empleada en los hoteles para mantener un servicio de gerencia las 24 horas al día, las entidades hoteleras que cuenten con más de 100 habitaciones es necesario que dispongan de un gerente nocturno, en los hoteles de menos de 100 habitaciones es preciso extender una jornada de gerencia hasta la hora de ingreso del auditor nocturno. Los fines de semanas y feriados también es necesario contar con un MOD rotativo, el manager debe cumplir todas las funciones de gerencias y responder ante alguna emergencia o inconveniente que se presente en el hotel.

3.9. SEÑALIZACION

La señalización es una de las grandes necesidades que requieren las entidades hoteleras, debe manejarse con base a lineamientos de cada hotel, la señalización mínima con la que debe contar un hotel es: aviso exterior de fachada, entrada, recepción, directorio de las áreas, ascensor, pasillos, número de habitaciones y avisos de seguridad. En lo referente a la señalización de parqueadero se debe tomar en cuenta las regulaciones de la localidad. Los lugares de mayor visibilidad deben contar con un tv led de 42 pulgadas en el cual provea la información de las actividades del día, proyecte videos institucionales y la marca del hotel para la ambientación del lugar.

3.10. MANTENIMIENTO EN LAS HABITACIONES

Se ejecuta con el fin de conocer si las habitaciones están cumpliendo con la calidad que ofrece el hotel, el proceso consiste en realizar una evaluación mensual para verificar el estado en que se encuentran la habitaciones, se generan registros detallados de cada área como paredes, pisos, baños, mobiliario y aparatos electrónicos de la habitación, para identificar las principales áreas que necesitan un manteniendo inmediato para asegurar la calidad que se ofrece en el servicio de alojamiento.

3.11. DISPONIBILIDAD DE INFORMACION AL HUESPED

La principal información que requieren los huéspedes es acerca de lugares turísticos, atracciones, centros de diversión, centros comerciales, bancos, etc. Es indispensable contestar todo este tipo de interrogantes a los huéspedes, en caso de no saber no se debe entregar información falsa, se debe consultar y brindar información eficaz, al momento de atender todas las necesidades y dar alternativas a los huéspedes se genera un valor agregado al servicio y será de agrado para los huéspedes.

3.12. PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE

Los empleados deben comprometerse con la organización en la aplicación de políticas y manejo de programas que contribuyan a la protección del medio ambiente, teniendo como objetivo generar un bajo impacto, trabajar con principios de sostenibilidad y maximizar el uso de los recursos del hotel. Es imprescindible establecer programas de reciclaje dando mayor preferencia a las áreas de producción del establecimiento, los colaboradores deben comprometerse a emplear los programas de ahorro agua y energía, en caso de los proveedores es necesario dar prioridad a las organizaciones que están comprometidas con la preservación del medio ambiente, las empresas hoteleras deben plantearse la meta de obtener certificaciones medioambientales como menciona en su investigación (Seijo, Filgueira, & Muñoz, 2013) “los efectos positivos que genera la integración de la normativa ISO 14001 para trabajar mediante normas medioambientales que minimicen los impactos que generan las empresas en el medio”

4. CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTION DE LA CALIDAD.

Una cultura organizacional bien definida establece un sistema de gestión de calidad para mejorar los procesos en la empresa, de manera que para generar servicios de calidad una empresa hotelera necesita implementar un sistema de gestión de calidad para crear una metodología que en el cual maneje los procesos de una manera adecuada con el fin de lograr ofrecer al huésped lo que verdaderamente requiere a la hora de solicitar el servicio, sin embargo “la implementación de un sistema de gestión de calidad en una organización requiere de recursos adicionales para la aplicación del sistema” (Herrera, 2012)

Las entidades hoteleras que apuntan hacia las certificaciones de calidad deben seguir procesos muy rígidos a nivel organizacional con el afán de lograr su objetivo, por ende requiere de un gran compromiso que implica a los actores de la empresa y los representantes de los procesos productivos, al gestionar los nuevos cambios la organización alcanzará el éxito como menciona (Alves, Cirera, & Giuliani, 2013) “los colaboradores que se ajusten a los cambios positivos que demanda la gerencia generara una mayor productividad organizacional” destacando que una organización al contar con certificaciones crea un ventaja competitiva ante las demás empresas de su entorno en el cual generara grandes beneficios a nivel empresarial.

5. LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA GESTION HOTELERA.

La cultura organizacional genera un impacto positivo en la gestión hotelera, su principal función es lograr que los hoteles logren desarrollar al máximo su nivel de competitividad y logren mantenerse en el mercado, sin embargo la cultura organizacional direcciona a las empresas a obtener un desarrollo organizacional basado en estrategias que logren administrar óptimamente los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales de la empresa, el objetivo de administrar estos recursos es para obtener mejores resultados y por ende mejorar el nivel de vida del recurso humano, la calidad del producto, cubrir las expectativas del huésped y tener solvencia financiera para mantener a la organización en un mercado competitivo, como determina en su investigación (Rivas, Crespi, & Orfilia, 2013) “la gestión hotelera influye en la dirección, control y riesgo económico de la empresa pero su principal función es maximizar el beneficio financiero de la organización”

CONCLUSIONES

Al finalizar la presente investigación se procederá a concluir de la siguiente manera, mediante un análisis de la cultura organizacional de dos hoteles relevantes de la localidad deja en descubierto que la planta hotelera de la ciudad de Machala cuenta con una cultura organizacional deficiente, por ende se crea la necesidad de implementar estándares básicos de operaciones en las entidades hoteleras, con el objetivo de fomentar la cultura organizacional y mejorar los procesos productivos, al momento de difundir la importancia de la cultura organizacional y lograr establecer estándares básicos en los establecimientos

hoteleros se evidenciaran grandes cambios a nivel administrativo y productivo, obteniendo grandes beneficios empresariales, la idea principal se centra en que cada uno de los establecimientos dirigidos al servicio de alojamiento tenga una cultura organizacional arraigada para mejorar todos su procesos y puedan aumentar su beneficio económico sin dejar a un lado la gestión de calidad que es de suma importancia en las empresas prestadoras de servicios para lograr satisfacer las necesidades de los clientes, cabe mencionar que una empresa que cuenta con una cultura organizacional definida y trabaja bajo certificaciones de calidad crea una ventaja competitiva en su entorno que la direcciona hacia un mejor control de los procesos y la conlleva a una mejor gestión hotelera para lograr el éxito empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

- Alves Corrêa, D., Cirera Oswaldo, Y., & Carlos Giuliani, A. (2013). Vida con Calidad y Calidad de Vida en el Trabajo. *Invenio*, 16(30), 156. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87726343010>
- ANTONIA SEIJO, A. F. (Enero de 2013). CONSECUENCIAS POSITIVAS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN ISO 14001 EN LAS EMPRESAS GALLEGAS (ESPAÑA). 14-16. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v80n177/v80n177a02.pdf>
- Cújar Vertel, A. d., Ramos Paternina, C. D., & Hernández Riaño, H. (2013). Cultura Organizacional: Evolución en la Medición. *Estudios Gerenciales*, 29(128), 351. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21229786009>
- García Pérez, M., García Rodríguez, H., & González Pérez, A. (Diciembre de 2015). SELECCIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN HOTELERO DE CÓDIGO ABIERTO. *Visión de Futuro*, 19(2), 4. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357941099001>
- Herrera, M. M. (2012). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa. *Ingeniería Industrial*(30), 86. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428496005>

- Hugo Enrique Del Pozo. (24 de 03 de 2015). *MINISTERIO DEL TURISMO*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/05/18-02-2016-Reformas-al-Reglamento-de-Alojamiento.pdf>
- Julia C. Naranjo, D. J. (Enero de 2016). El estudio de los vínculos entre la cultura organizacional, innovación y rendimiento en las empresas españolas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 48(1), 32-34. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v48n1/v48n1a04.pdf>
- Ramirez Cavassa, C. (2011). *Calidad total en las empresas turísticas*. Mexico: Trillas, S.A de CV.
- Rivas Yarza, P. A., Crespí Cladera, R., & Orfila Sintés, F. (Septiembre de 2013). Relaciones contractuales entre propiedad y gestión. Aplicación a establecimientos hoteleros. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 16(3), 157. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80728045001>
- Roldán, I. G., & Bray, R. G. (Diciembre de 2012). Cultura organizacional: aproximación sectorial en Bogotá. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 20(2), 21. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90925810005>
- Rzepecki, E. (Enero de 2015). Coste y beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST MS) en las empresas en Polonia. *Revista Internacional de Seguridad Ocupacional y Ergonomía*, 18(2), 187-188. Obtenido de <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/10803548.2012.11076927>
- Sanabria, N., Acosta-Prado, J. C., & Albor, G. R. (Junio de 2015). Condiciones para la innovación, cultura organizacional y sostenibilidad de las organizaciones. *Semestre Económico*, 18(37), 167. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462015000100007&lang=pt