



UNIVERSIDAD DEL MAR

CAMPUS HUATULCO

FUNCIÓN DE LAS RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS EN
LA EMPRESA HOTELERA.

CASO: HOTELES GALA, LAS BRISAS Y CAMINO REAL
ZAASHILA EN BAHÍAS DE HUATULCO, OAX.

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

PRESENTA:

MARÍA JULIETA BARRÓN ARGUMEDO

DIRECTORA DE TESIS:

LIC. DOLORES EUGENIA AYALA VÁZQUEZ

BAHÍAS DE HUATULCO, OAX., NOVIEMBRE DE 2008.

**FUNCIÓN DE LAS RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS EN LA EMPRESA
HOTELERA.**

**CASO: HOTELES GALA, LAS BRISAS Y CAMINO REAL ZAASHILA EN
BAHÍAS DE HUATULCO, OAX.**

Introducción

Para una institución hotelera, el correcto aprovechamiento y difusión de sus instalaciones y, en especial de sus servicios, es más que para cualquier otro tipo de empresas, de vital importancia. Es aquí, donde intervienen las Relaciones Públicas, pues éstas no son exclusivamente una nota informativa publicada en un periódico, alabando instalaciones o elogiando la atención recibida; son el resultado positivo de esos servicios y esa atención, por lo que para una empresa hotelera las Relaciones Públicas y el servicio al cliente se unen y complementan. Sin embargo, dentro de la clasificación de esta disciplina se encuentran las Relaciones Públicas Internas, quienes se encargan de reforzar la imagen de la empresa entre el personal y asesoran en todas las actividades vinculadas con éste, para lograr así un sentimiento de pertenencia que permita realizar en forma óptima los objetivos de la empresa. Además, otro factor que resalta la relevancia de las Relaciones Públicas Internas es el hecho de que el personal es un importante transmisor de la imagen de la organización hacia otros públicos, a quienes lógicamente transferirá la imagen que él reciba. Es así, como nace la necesidad de plantear una hipótesis de investigación que expone si los hoteles Gala, Las Brisas y Camino Real Zaashila en Bahías de Huatulco llevan a cabo funciones de Relaciones Públicas Internas en su estructura organizacional y, de la cual se derivan objetivos como la detección de éstas al interior de las empresas de alojamiento, conocer los instrumentos a través de los cuales los hoteles las aplican así como mostrar la importancia que los mismos brindan a las Relaciones Públicas como una disciplina asesora de imagen tanto a nivel interno como externo. Esta investigación es de carácter descriptivo, emplea la técnica cualitativa de entrevistas personales a profundidad, la cual funge como un proceso de recolección de información para obtener los datos necesarios que

cumplan con los objetivos de este estudio. La estructura de este proyecto se conforma de cuatro capítulos, el primero, "Marco teórico-conceptual de las Relaciones Públicas", se enfoca en aportar la teoría necesaria que sirva de apoyo para la comprensión tanto de las Relaciones Públicas en general, como de los instrumentos de los cuales se valen las Relaciones Públicas Internas o también llamadas Relaciones con el personal en cualquier tipo de organización para el logro de sus objetivos. Por otra parte, las características de los establecimientos de hospedaje, su definición, clasificación, estructura organizacional, la calidad en el servicio, así como la ubicación y funciones de las Relaciones Públicas en este tipo de organizaciones de servicios son abordadas de manera amplia en el capítulo dos, "Caracterización de la empresa hotelera y sus Relaciones Públicas".

La información recabada a través de las entrevistas en profundidad, se plasma en el capítulo tres de este proyecto, titulado "Relaciones Públicas Internas en los hoteles Gala, Las Brisas y Camino Real Zaashila", el cual presenta los datos generales del destino turístico así como las características de los hoteles en cuestión, su estructura organizacional y las actividades de Relaciones Públicas Internas llevadas a cabo en los mismos. Finalmente, el capítulo cuatro, "Análisis comparativo de las funciones de Relaciones Públicas Internas" aborda un estudio detallado de las actividades pertenecientes a esta disciplina de la comunicación en las empresas de alojamiento, así como la importancia de las mismas en el refuerzo de la imagen de la empresa entre el personal y los medios de los cuales se vale para lograrlo. Se presenta un análisis comparativo entre las funciones encontradas en la investigación de campo en los hoteles y las mencionadas por autores como Szalay, Barquero y Lozano, lo que permite mostrar la eficiencia de los métodos aplicados en la rama hotelera en materia de Relaciones Públicas Internas y las enunciadas por los

teóricos. Esta investigación pretende demostrar que a las Relaciones Públicas Internas son una herramienta de comunicación que vela por la imagen de la institución a nivel interno, pues es el personal quien debe ser el primero en saber qué se va a emprender, cómo realizarlo y porqué, para posteriormente proyectar una imagen de confianza hacia el público externo de una empresa hotelera, cuyo principal objetivo es posicionar sus servicios en el gusto de los consumidores