



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

**Informe final del Trabajo de Graduación previo a la obtención del Título
de Licenciada en Turismo y Hotelería**

TEMA:

**“LA FALTA DE MAQUINARIA Y PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA
DEL HOTEL CASINO EMPERADOR, INCIDE EN LA OFERTA OTELERA DE LA CIUDAD DE
AMBATO PERIODO SEPTIEMBRE 2008- ENERO 2009**

AUTORA: Palate Chicaiza María de Lourdes

TUTOR: Doctor Aníbal Jara

Ambato – Ecuador

2009

*Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias
Humanas y de la Educación:*

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“La falta de maquinaria y personal en el Departamento de Lavandería del Hotel Casino Emperador, incide en la oferta hotelera en la ciudad de Ambato período septiembre 2008-enero 2009”** presentado por la Srta. Palate Chicaiza María de Lourdes, egresada de la Carrera de Turismo y Hotelería, promoción septiembre 2008 – febrero 2009, una vez revisado el Trabajo de Graduación, considera que dicho informe investigativo reúne los requisitos básicos tanto técnicos como científicos y reglamentarios establecidos.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante el Organismo pertinente, para los trámites consiguientes.

LA COMISIÓN

DR. EDGAR CEVALLOS

LCDA.GLADYS GUERRA

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Aníbal Jara con CC. 170174371-6 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación , sobre el tema: **La falta de Maquinaria y Personal en el Departamento de Lavandería del Hotel Casino Emperador, Incide en la Oferta Hotelera de la Ciudad de Ambato Periodo Septiembre 2008 – Enero 2009**, desarrollado por el egresado María de Lourdes Palate Chicaiza , considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, marzo de 2009

.....
Doctor Aníbal Jara

TUTOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....
Palate Chicaiza María de Lourdes

C.I 180416075-0

AUTORA

DEDICATORIA

A Dios en primer lugar por llenarme de bendiciones y concederme salud y vida;

A mis padres, porque han sido mi fuerza, mi apoyo, mi pilar fundamental sobre todo un ejemplo de perseverancia, esfuerzo, sacrificio, gratitud y amor;

A mis amigos, compañeros, confidentes que estuvieron de forma incondicional en aquellos momentos difíciles y supieron levantarme, impulsarme y apoyarme cuando me sentí derrotada;

Dedico como símbolo de agradecimiento a sus buenos deseos y sacrificios.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “La falta de maquinaria y personal en el Departamento de Lavandería del Hotel Casino Emperador, incide en la oferta hotelera en la ciudad de Ambato período septiembre 2008-enero 2009”

AUTORA: Palate Chicaiza María de Lourdes

TUTOR: Doctor Aníbal Jara

Resumen:

Este proyecto tiene como idea la Incrementación de nuevas maquinarias y personal para mejorar el servicio en el departamento de lavandería del hotel.

La implementación de nuevas maquinarias permitirá brindar servicios de mayor calidad a los clientes, de esta manera se fortalecerá la industria hotelera de la localidad e incrementará su infraestructura para estar a la altura de los tiempos actuales y ser más competitivos, logrando que los visitantes que llegan a esta ciudad se queden más días o bien regresen posteriormente, sabedores que recibirán un buen trato y servicios de primera y así alcanzar el desarrollo económico anhelado.

El Hotel Casino Emperador perteneciente a la provincia de Tungurahua y a la ciudad de Ambato, es un punto importante para el desarrollo turístico y que además se complementen con servicios innovadores de calidad logrando así satisfacer las diversas necesidades de una corriente turística que ha crecido notablemente en los últimos tiempos.

Es así que la creación de nuestro proyecto en este sector mejoraría las diversas condiciones del Hotel y la provincia, las cuales pueden ser de carácter, social, económico, cultural o político.

Para así poder dar una buena satisfacción al cliente y que mediante la ejecución de este proyecto pudiere llegar al hotel.

INDICE GENERAL

Capítulo I. El problema

1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis crítico.....	3
1.2.3 Formulación del problema.....	4
1.2.4 Delimitación del problema.....	4
1.3 justificación.....	5
1.4 Objetivos.....	6

Capítulo II. Marco teórico

2.1 Antecedentes investigativos.....	7
2.2 Fundamentación filosófica.....	7
2.3 Fundamentación científica.....	7
2.4 Hipótesis.....	21
2.5 Señalamiento de variables.....	21

Capítulo III. Metodología

3.1 Modalidad básica de la investigación.....	22
3.2 Nivel o tipo de investigación.....	22
3.3 Población muestra.....	22
3.4 Operacionalización de variables.....	23
3.5 Plan de recolección de datos.....	25
3.6 Plan de procesamiento de datos.....	25

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de resultados

4.1 Análisis de los resultados.....	26
4.2 Interpretación de datos.....	31
4.3 Verificación de hipótesis.....	31

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones.....	32
5.2 Recomendaciones.....	32

Capítulo VI. Propuesta

6.1 Datos informativos.....	33
6.2 Antecedentes de la propuesta.....	33
6.3 Justificación.....	33
6.4 Objetivos.....	34
6.5 Análisis de factibilidad.....	34

Materiales de referencia

Anexos.....	35
Bibliografía.....	40

ÍNDICE DE CUADROS E ILUSTRACIONES

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Matriz poblacional..... 22

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente..... 23

Variable dependiente..... 24

CAPÍTULO IV

Análisis e interpretación de resultados.....26-31

CAPÍTULO VI

Plan operativo de la propuesta..... 36

INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las principales actividades comerciales generadoras de ingresos a nivel mundial, tanto para los países inmersos en esta área, así como para las personas que trabajan y viven del turismo, en sus diferentes actividades y tipos, en la actualidad el negocio turístico se ha diversificado y existen varios tipos de turismo a disposición del consumidor.

El objetivo de este estudio es el implemento de maquinaria y personal en el departamento de lavandería del Casino Hotel Emperador, de la ciudad de Ambato y como incide en la oferta hotelera, he seleccionado este tema con el objeto de mejorar los ingresos del Hotel, y de incrementar su rentabilidad.

Creo que esta alternativa le va a permitir al departamento de lavandería, a mejorar su situación en general, y poder mejorar el auto estima de los trabajadores y también se ahorrara horas extras de trabajo brindar un mejor servicio a los turistas y clientes que adquiera estos servicios.

La presente propuesta para el departamento de lavandería del Casino Hotel Emperador, es la implementación de maquinaria y personal, así poder brindar de mejor manera los servicios necesarios como: Hospedaje, Alimentación y restauración de calidad y así satisfacer las necesidades del turista en general.

Espero que este proyecto tenga un aspecto positivo para el departamento de lavandería y por ende el Hotel en general, ya que para mí como estudiante es un paso más para mi formación y desarrollo profesional.

Este trabajo es la narración de mis experiencias y actividades que realice, además fortalecerá los conocimientos técnicos adquiridos durante los años de estudio. Las pasantías profesionales fue una experiencia interesante y a la vez muy importante porque obtuve nuevos conocimiento dentro del campo laboral y personal.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. TEMA:

LA FALTA DE MAQUINARIA Y PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA DEL HOTEL CASINO EMPERADOR, INCIDE EN LA OFERTA HOTELERA EN LA CIUDAD DE AMBATO PERIODO SEPTIEMBRE 2008-ENERO 2009

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. *Contextualización*

Este proyecto tiene como idea la Incrementación de nuevas maquinarias y personal para mejorar el servicio en el departamento de lavandería del hotel.

La implementación de nuevas maquinarias permitirá brindar servicios de mayor calidad a los clientes, de esta manera se fortalecerá la industria hotelera de la localidad e incrementará su infraestructura para estar a la altura de los tiempos actuales y ser más competitivos, logrando que los visitantes que llegan a esta ciudad se queden más días o bien regresen posteriormente, sabedores que recibirán un buen trato y servicios de primera y así alcanzar el desarrollo económico anhelado.

El Hotel Casino Emperador perteneciente a la provincia de Tungurahua y a la ciudad de Ambato, es un punto importante para el desarrollo turístico y que además se complementen con servicios innovadores de calidad logrando así satisfacer las diversas necesidades de una corriente turística que ha crecido notablemente en los últimos tiempos.

Es así que la creación de nuestro proyecto en este sector mejoraría las diversas condiciones del Hotel y la provincia, las cuales pueden ser de carácter, social, económico, cultural o político.

Para así poder dar una buena satisfacción al cliente y que mediante la ejecución de este proyecto pudiere llegar al hotel.

DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA

Este departamento consta de personal encargado de:

LAVADO: de blancos, mantelería, sábanas, diferentes prendas para el equipamiento de habitaciones, salón de recepciones, restaurante y prendas de huéspedes

PLANCHADO: de mantelería, diferentes prendas de uso exclusivo del hotel y los departamentos que requieran de este.

Este a su vez revisa y dota de mantelería y prendas necesarias a las Áreas de Habitaciones (responsable Ama de Llaves y camareras), Restaurante (Capitán de Meseros y Meseros), Mantenimiento (Jefe de mantenimiento, personal de limpieza).

SUGERENCIAS:

En el Hotel Casino Emperador, es necesaria la contratación de personal suficiente y la compra de maquinaria que resuelva los problemas que suscitan en la actualidad, ya que este está integrado por 2 personas, que satisfacen medianamente las necesidades del hotel, para ello se debe tener en cuenta la temporada específicamente Temporada alta, en donde los trabajos son más extensos y requieren de personal y equipo adecuado para satisfacer de mejor manera las múltiples necesidades del mismo.

Por esta razón se presenta el presente proyecto que ayudará a solucionar este problema específicamente.

1.2.2. ANALISIS CRÍTICO

Causas:

- Baja economía en la ciudad de Ambato
- Quejas de los clientes
- Promoción insuficiente del Hotel

Efectos:

- Disminución de la afluencia de turistas.
- Mal servicio del departamento de lavandería
- Factor económico

1.2.3. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la falta de maquinaria y personal en el departamento de lavandería del Hotel Casino Emperador en la oferta hotelera en la Ciudad de Ambato, en el periodo septiembre 2008 – enero 2009?

1.2.4. DELIMITACION DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**✓ DELIMITACIÓN ESPACIAL**

El trabajo se lo realizará en el Hotel Casino Emperador en la parroquia matriz Ambato.

✓ DELIMITACIÓN TEMPORAL

Periodo Septiembre 2008- Enero 2009

1.3. JUSTIFICACIÓN

Por medio de este proyecto se busca un mejor servicio en el departamento de lavandería con el cual se pretende el desarrollo Turístico y por ende lo económico. Se espera de esta manera dar un claro ejemplo al de hoteles de la ciudad para que se unan y también puedan desarrollar estas fuentes de trabajo.

En lo que al país se refiere; a esta le agregaremos estrategias de marketing que debe, una de estas es hacerle sentir al turista como si él fuera uno de ellos, ya que nuestros turistas serían el mejor y adecuado medio de publicidad para nuestro producto.

Este proyecto es el inicio de una nueva era para el turismo de la provincia de Tungurahua, ya que se espera que no siga siendo solamente un punto comercial; ya que posee muchos atractivos turísticos fenomenales y que anteriormente no fue aprovechado.

Mediante el mejoramiento en el departamento de lavandería y personal podemos brindar de mejor manera los servicios necesarios como Hospedaje, Alimentación, Recreación y restauración de calidad y así poder satisfacer las necesidades del turista en general.

Mediante el desarrollo del incremento de maquinarias y personal en el departamento de lavandería obtendremos muchos beneficios para todos y ayudaremos al desarrollo a mediano plazo del país y de modo más preciso al Hotel.

También mejoraran sus ingresos, rendirán de mejor manera el personal minimizando el tiempo y tendrán un máximo de calidad, esto dependerá del tipo de maquinaria que obtengan ya que del mismo se podrá ahorrar un 50% de energía, un 30% agua.

Todo esto al ser aprovechado de manera productiva sin duda será de gran beneficio tanto para la empresa como para los clientes, por este motivo consideramos viable la implementación de nuevas maquinarias y personal en el Hotel "Casino Emperador".

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Determinar la incidencia de la falta de maquinaria y personal en el Hotel Casino Emperador para la oferta hotelera en la ciudad de Ambato.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar las causas de la falta de maquinarias y personal en el departamento de lavandería
- ✓ Analizar el nivel de la afluencia de clientes al hotel
- ✓ Proponer alternativas de solución

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Revisando los archivos de la institución he podido ver que no se han hecho investigaciones de este tipo, sin embargo mi tema de investigación ha sido motivo para cursos, seminarios, publicaciones, talleres, charlas etc.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSOFICA

Mi trabajo de investigación se ubica dentro del paradigma crítico-propositivo, porque cuestionamos la realidad y proponemos soluciones.

Dentro de esta fundamentación se encuentra la epistemología, que es la doctrina de los fundamentos y métodos del conocimiento científico; ontología que estudia la realidad, la axiología que estudia los valores.

2.3. FUNDAMENTACIÓN CIENTIFICA

MAQUINARIAS

Maquina: puede definir tanto a un simple utensilio de cocina, como a un diseño industrial de última generación. ¿Donde está la relación entre uno y otro podría preguntarse usted? Pues la relación existe y es más estrecha de lo que a simple vista podemos pensar. Una maquina es un objeto que es empleado por el hombre para reducir el esfuerzo en realizar un tarea

PERSONA: Conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia, fábrica, taller, etc.

- Conjunto de los empleados de una empresa.

LAVANDERIA: Establecimiento industrial para el lavado de la ropa, sitio dispuesto para lavar la ropa.

La actividad del departamento de Lencería- Lavandería comprende, entre otros, dos servicios básicos: Servicios para los clientes y Servicios internos del hotel.

En el ámbito hotelero la lavandería desempeña un papel de gran importancia, puesto que directa o indirectamente mantiene relación con todos los departamentos que son los generadores de su existencia, además constituye un servicio adicional que se ofrece a los huéspedes.

ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO

Dentro del departamento de Lavandería-Lencería de un hotel se distinguen tres actividades o funciones principales a desarrollar, estas son:

Control e inventario de toda la ropa del hotel

Lo normal es disponer de cuatro juegos de sábanas por persona que se pueda alojar en el hotel: uno en la habitación, otro en el *Office*, el tercero en lavandería y el cuarto guardado en almacén. Respecto a esto el ICHE propone un *stock* mínimo de prendas preparadas para el uso del cliente, correspondiente al pedido de dos días de cambio de ropa (por rotación y salida de clientes), en épocas de máxima ocupación del establecimiento.

Lavado, planchado y reparación de dicha ropa

En esta actividad es importante reseñar que hay hoteles que no disponen de este servicio, porque es más rentable enviarla al exterior para su tratado. Para ello hay que calcular que procedimiento resulta más económico, a partir del volumen de ropa a tratar y sin olvidarnos del grado de ocupación, que ira directamente proporcional con el volumen de ropa a tratar; Se trata por tanto de calcular los umbrales de rentabilidad y su punto muerto.

Está claro que antes de tomar una decisión conviene tener en cuenta otras consideraciones, por ejemplo:

- ✓ La solvencia y seriedad de la empresa externa, ya que el hotel es el responsable de la buena prestación del servicio ante los clientes
- ✓ La mayor o menor seguridad de que, durante todo el año, la lavandería externa preste el servicio en el tiempo convenido y no pueda provocar, por cualquier retraso, una rotura de *stock* en el hotel.
- ✓ La posibilidad de que con el trasiego de la ropa pueda reducirse la vida útil del material.
- ✓ La mayor o menor dificultad de contratar personal verdaderamente cualificado para este departamento.
- ✓ El beneficio que pueda obtenerse por el tratamiento de la ropa de clientes, siempre que no obligue a aumentar la plantilla de personal u origine otros costes que minimicen o anulen aquel.
- ✓ Servicio de lavandería para clientes

Teniendo como referencia el punto anterior añadiremos que, el cliente dispondrá en su habitación de un impreso donde figuraran los precios establecidos para cada una de las prendas que se limpian en el hotel y las instrucciones que el huésped deberá seguir.

Cuando la ropa necesite un tratamiento especial, lo habitual es que la gobernanta, mediante el departamento de conserjería, envíe las prendas a una tintorería y ésta pase la factura al subdepartamento de mano corriente para su posterior cargo en la cuenta del cliente.

2.2 OBJETIVOS DEL MISMO

El departamento de Lavandería-Lencería es el encargado del lavado, planchado, secado y cosido de la ropa del hotel, así como del servicio de ropa de clientes; para ello contará con personal cualificado y con la maquinaria apropiada para estas actividades. Tiene como principales objetivos:

- Proporcionar a todos los departamentos del hotel la ropa necesaria para la realización de sus actividades.
- Conservación, lavado y planchado de la ropa del hotel.

- Ofrecer un servicio de ropa de clientes, dando a la ropa el tratamiento solicitado por éstos.

Hay algunos hoteles en los que la lavandería- lencería funciona como un departamento independiente, en este caso la máxima responsable del departamento será la encargada de lavandería-lencería.

2.3 AREAS DE QUE CONSTA

A pesar de que la situación del departamento de lavandería-lencería puede variar dentro de un hotel, dependiendo del organigrama interno de estos, no existe una división clara y definida de las áreas en que se divide, ya que estas varían según los hoteles, no olvidemos que las organizaciones varían sus departamentos funcionales, según sus necesidades y rendimientos. Pero una buena subdivisión en áreas, podría ser:

- ✓ Área de lavado (General y Huéspedes) Lavanderas
- ✓ Área de planchado Planchadoras
- ✓ Área de Reparación y costuras Lenceras
- ✓ Área de supervisión y coordinación Gobernanta o responsable del departamento
- ✓ Almacén y ropería

2.4 SITUACIÓN EN EL HOTEL

La situación del departamento de Lencería-Lavandería varía de un hotel a otro debido claro esta a las diferentes estructuras de ellos, pero siempre que sea posible y la construcción del mismo lo permita, el departamento deberá reunir las siguientes condiciones:

Ventilación. Se procurará que el lavadero tenga luz natural con una ventilación adecuada por medio de ventanales y suplida por ventilación artificial cuando, por cualquier motivo, no se puedan abrir las ventanas exteriores. Hay que evitar, si es posible, tenerlo en sótanos y con luz artificial solamente.

Techos altos. Para que el vapor de las máquinas suba lo suficiente para molestar lo menos posible a los trabajadores.

Paredes alicatadas hasta el techo. Para poder subsanar la posible humedad que se agarra a las paredes, y facilitar la limpieza de las mismas.

Illuminación. Siempre que se utilice la luz artificial ha de ser lo suficientemente clara y potente para que el trabajo se desarrolle sin ningún perjuicio físico para el trabajador y no perjudique el examen de manchas o limpieza de la ropa

Suelos. Es importante que el solado se construya con losas de terrazo, lo más claras posibles, para dar luminosidad y ver rápidamente cualquier cosa que se produzca o haya en ellos. Además deberán tener un ligero declive, al final del cual haya un canalillo que vaya al desagüe, ya que no es difícil el derramamiento de agua en lavandería.

Local espacioso. Ya que además de maquinaria instalada para su trabajo, este departamento necesita del auxilio de varias mesas y carros, y los trabajadores deben contar con el espacio suficiente para no molestarse y poder desarrollar su trabajo en las mejores condiciones posibles de espacio.

Lugar donde depositar la ropa clasificada. Como son varios departamentos los que envían su ropa sucia al lavadero, para dividirlos, no confundirla y desarrollar mejor este

Trabajo, es necesario contar con unos separadores, llamados “pesebres”, para clasificar la ropa, los cuales estarán contruidos con azulejos para su fácil limpieza.

Instalación de maquinaria. Debe reunir las condiciones técnicas de seguridades exigidas y provistas de los aislamientos necesarios para evitar accidentes a los trabajadores, ya que suelen ser eléctricas y se trabaja con agua.

Desagües. De los cuales hay que estar especialmente pendientes para evitar que, por cualquier motivo, se atasquen, produciendo malas condiciones higiénicas para el trabajador. Deben ser lo suficientemente anchos para absorber la cantidad de agua necesaria y desinfectarlos con asiduidad para evitar malos olores o peores consecuencias.

Electricidad. En el caso de que las maquinas trabajen mediante corriente eléctrica, esta debe tener la suficiente potencia como para suministrar de energía a todas las máquinas funcionando a la misma vez. Además de contar con sus conexiones de seguridad y según normativa vigente, ya que en la lavandería se trabaja con agua que es un gran conductor, y pueden producirse accidentes.

Agua. El caudal de agua tiene que ser suficiente como para suministrar a las maquinas al 100% de trabajo.

CLASIFICACIÓN O TIPOS DE ROPA EN EL HOTEL

Como hemos dicho anteriormente, en lencería se guarda toda la ropa que se usan en el hotel. Vamos a significar por departamentos las dotaciones más importantes, que están en función de la categoría y actividad del hotel:

Pisos:

- Alfombras.
- Bayetas de limpieza.
- Bayetas para zapatos.
- Colchas cameras de día.
- Colchas cameras de noche.
- Cortinas de baño.
- Cubrecamas.
- Cubrecolchones.
- Cubrecunas.
- Cubresupletorias.
- Fundas de todo tipo de almohadas.
- Mantas de todo tipo y tamaño.
- Sábanas bajas de todo tipo y tamaño.
- Sábanas encimeras de todo tipo y tamaño.
- Toallas de baño.
- Toallas de lavabo.
- Toallas de bidé.

- Toallas de piscina.
- Albornoces.
- Cortinas de habitaciones.
- Uniformes de personal.

Comedor, cafetería y bar:

- Uniformes de personal.
- Mantel para comedor de todo tipo y tamaño.
- Muletones de todo tipo y tamaño.
- Mantel para banquetes de todo tipo y tamaño.
- Cubremantel de todo tipo y tamaños.
- Servilletas de todo tipo y tamaño.
- Cubrebaldas de todo tipo y tamaño.
- Cubreaparadores.
- Litos.
- Paños de cristal.
- Paños de vajilla.
- Rejillas.
- Cortinas.
- Visillos.
- Estor.

Cocina:

- Uniformes de personal.
- Delantales.
- Sabanas de mesa clientes.
- Muletones.
- Trapos en general.
- Paños en general.

Clientes:

- Pantalones.
- Camisas.
- Faldas.
- Chalecos.
- Corbatas.
- Trajes.
- Pañuelos.
- Ropa interior en general.

Es muy importante, como ya mencionamos anteriormente, que el departamento de Lencería-Lavandería conozca muy bien los tratamientos a seguir para la limpieza de estos elementos de lencería, ya que la lencería del hotel supone un desembolso importante en inmovilizado del hotel, y debe tratarse de la mejor forma para que este se deteriore lo menos posible.

OFERTA HOTELERA

La oferta hotelera es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.

La oferta básica se compone de:

- ✓ **Recursos turísticos:** Se basan en los atractivos con q cuenta un determinado destino, ya sean de orden natural, histórico-monumental, cultural, folclórico, y son la motivación principal de la visita.
- ✓ **Infraestructuras:** Son todos aquellos componentes físicos necesarios para el desarrollo de la actividad, ya sean públicos o privados. Ej. Carreteras, puertos..
- ✓ **Empresas turísticas:** Prestan el servicio directo al turista. Empresas de alojamiento, de transporte, etc.

La oferta complementaria se compone de:

Restaurantes, bares, teatros, instalaciones deportivas, otros.

EL CONSUMO Y EL GASTO TURÍSTICO: El consumo es la adquisición de bienes o servicios con el fin de satisfacer una necesidad. El **consumo turístico** es la adquisición de servicios turísticos para satisfacer una necesidad del turista. Este consumo se divide en:

Consumo turístico primario, consistente en adquirir bienes y servicios netamente turísticos como alojamiento o transporte.

Consumo turístico secundario, que consiste en el gasto realizado por el turista en bienes de la oferta complementaria como aspirinas o jabón.

Características del consumo turístico:

- El consumo turístico ha de realizarse in situ.
- El consumo significa la destrucción del servicio.
- El cliente puede componer por si mismo el producto global.

- Se puede producir una sustitución de algunos subproductos.
- El turismo es un bien consumible de lujo relativo.

Si bien históricamente sólo las clases altas tenían acceso al turismo, hoy, gracias al abaratamiento de los precios, la elevación del nivel de renta y la intervención del Estado, pueden practicar el turismo todas las clases.

El **gasto turístico** es todo gasto de consumo efectuado por un visitante durante su desplazamiento y estancia en el lugar de destino. Los conceptos principales del gasto turístico son: alojamiento, alimentación, transporte, ocio, cultura, actividades deportivas, compras, etc.

Las **agencias de viajes** son operadores del mercado encargados de poner en contacto oferta y demanda, y aunque forman parte del sistema turístico, no son estrictamente oferta. A pesar de esto la Secretaría General de Turismo las incluyó en la oferta turística.

Los **transportes** suponen una categoría mixta ya que, en su función de acercamiento de la demanda al lugar de destino, donde se encuentra la oferta turística, realizan también una función de mediación.

LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

En las clasificaciones se usan las certificaciones de Calidad, que se basan en el establecimiento de un sistema estándar de calidad, que tenga en cuenta los aspectos físicos, y el servicio al cliente. Culmina con la imposición del sello de calidad.

- **Tipología de alojamientos:**
 - **Tipo. Establecimiento:**
 - **Hotelera**
 - ✓ **Hoteles:** Ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios, a cambio de un precio
 - ✓ **Apartahoteles:** Poseen instalaciones adecuadas para la conservación, preparación y consumo de alimentos. Dispone de mayor capacidad de alojamiento.

- ✓ **Moteles:** Situados en la proximidad de carreteras, con entrada independiente y garaje individual o parking colectivo. Estancias cortas
- ✓ **Hostal o pensión:** Pueden ser explotados en inmuebles compartidos con otros usos.
 - **Extrahotelera:**
 - ✓ **Camping:** No se presta alojamiento. El cliente contrata parcela y el usa su propio sistema tienda o caravana. Hay instalaciones comunes: sanitarios, piscina, salones de juego, etc.
 - ✓ **Self-cateringaccommodation:** Ofrecen instalaciones, equipamientos, suficientes para desarrollar actividades domesticas por un periodo. Sin incluir servicio de restauración o limpieza (bulgalow, villas,)
 - ✓ **Balnearios, casas rurales, etc.:** Ofrecen similares servicios q los hoteles, pero introducen un concepto diferente de vacaciones basado en salud, belleza, etc.
 - **Tipo. De explotación:**
 - ✓ **Sociedad mercantil:** Desarrolla al mismo tiempo la gestión empresarial y ser el propietario del inmueble donde está la explotación hotelera.
 - ✓ **Separación propiedad-explotación:** no desarrolla las 2 cosas.
 - ✓ **Contrato gestión:** La sociedad dueña de la edificación cede la explotación a cambio de 1cuota sobre los beneficios obtenidos.
 - ✓ **Contrato arrendamiento:** El arrendador percibe una cuota (royalty) sean cual sean los resultados.
 - ✓ **Franquicias:** Los hoteleros preservan su gestión personal bajo una marca a cambio de una cantidad. Ventajas: ahorro de costes y el franquiciado tendrá el soporte del franquiciador.
 - ✓ **Multipropiedad:** Derecho de uso a titulo de dueño de un bien inmueble durante un periodo de 1semana a un mes. Lo poseen varios.
 - **Tipo. De producto:**
 - ✓ Hotel de ciudad, suburbano, de ocio, de convenciones, suite, megahotel, casa rural, multiuso: se refiere al segmento de demanda prioritario hacia el que se enfoca la gestión empresarial.

- **Tipo. De comercialización:**

- ✓ Cadenas hoteleras
- ✓ Hoteles independientes

- **Restauración:**

- ✓ **Restauración social o colectiva:** Servicios requeridos por empresas, organismos, que reúnen grandes colectivos de personas (hospitales, comedores). Necesitan controles sanitarios y tecnología punta.
- ✓ Grandes empresas que quieren un servicio especializado y contratan a **empresas de catering**
- ✓ Pequeñas y medianas que contratan la restauración con un **establecimiento de hostelería**
- ✓ Creación de un **establecimiento** de hostelería dentro de la empresa.

Ventajas: inversión reducida, reducción de costes, clientela fija.

Desventajas: Margen mínimo de explotación

➤ **Restauración comercial:** Es la que se realiza en los establecimientos abiertos al público. Según el producto que ofrecen, encontramos:

- Tipo familiar: Ofrecen comida casera. Pocas mesas, variedad de platos y prestan el servicio los mismos dueños (la familia).
- Tipo monoproducto: Ofrecen un producto concreto, un tipo de decoración, ambiente, que da originalidad al sitio. Tipos: parrilla, pizzería, crepería, tortillería, restaurante temático, cibercafés y discoteca móvil (música a la carta y animación)

Neorestauración: recoge las formulas más recientes:

- **Catering:** Servicio de restauración ofrecido a la medida de las necesidades del cliente y servido donde desee, para un número variable de comensales. Elementos: prestación de alimentos y bebidas, menaje, personal de servicio, calidad.

- **Banqueting:** Ofrecen alimentos y bebidas en un lugar y momento determinado, para un nº prefijado de comensales, mediante acuerdo del precio y menú. Es necesario conocer las expectativas del cliente y sus estándares de calidad esperados.
- **Vending:** Todo distribuidor automático accionado por monedas que dispensa un producto sólido o líquido. Ventajas. Vida útil de 15 años, margen de bº 100% y amortización en solo 1año.
- **Take-away:** Elaboran platos que el cliente adquiere de forma inmediata y en horarios variados. Listo para llevar.
- **Fast food y telereparto:** Las claves del éxito son:
 - Buen producto, política de precios competitiva, amplia red comercial y de distribución, imagen fuerte de marca.

Transporte

Es el medio de alcanzar el destino turístico y también el medio de moverse dentro del propio destino.

La importancia del transporte para el desarrollo del turismo la notamos en que el ferrocarril favoreció el desarrollo de los primeros balnearios, el automóvil fomenta el turismo nacional, el avión el turismo internacional. El transporte ha ido abriendo nuevos mercados.

El incremento del turismo ha sido propiciado por el desarrollo de los transportes y la demanda a su vez ha potenciado este desarrollo y la mejora de la calidad.

Elementos del sector transporte:

- ❖ El **medio:** rutas aéreas controladas, rutas marítimas, canales, carreteras, vías de ferrocarril, autopistas.
- ❖ El **vehículo:** aviones, barcos, trenes, buses y coches.
- ❖ **Terminales:** aeropuertos, estaciones marítimas, de trenes, de buses, garajes.

Los medios de transporte fundamentales son:

- Transporte aéreo:
- Transporte marítimo:
- Ferrocarril:
- Autobús:
- Transporte privado:
- Autocares:

La elección de un medio u otro dependerá de factores como: la distancia a recorrer, el tiempo disponible para viajar, el confort, la seguridad, el precio.

Cada medio tiene unas distancias aproximadas en las que su efectividad es máxima:

- ✓ Coche y bus: hasta 1000 km
- ✓ Ferrocarril: entre 200 y 500 km
- ✓ Barco: hasta 300 km
- ✓ Avión: más de 1000 km

2.4. HIPOTESIS

La falta de maquinaria y personal en el departamento de lavandería sí incide en la oferta hotelera en la ciudad de Ambato.

SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: falta de maquinaria y personal

VARIABLE DEPENDIENTE: oferta hotelera en la ciudad de Ambato

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Mi trabajo de investigación tenemos:

Investigación bibliográfica, utilizaremos libros, revistas, internet

Investigación de campo, nos trasladaremos al lugar de los hechos para aplicar las encuestas y entrevistas.

3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación exploratoria, en esta etapa observaré los principales fenómenos del trabajo de investigación

Investigación descriptiva, en esta etapa describiremos los fenómenos del problema en función de las dos variables

Nivel explicativo, aquí buscaremos las causas y efectos de nuestro problema de

Investigación.

3.3. POBLACION O MUESTRA

La presente investigación abarca la población total de los empleados del Hotel Casino Emperador que de una parte de los clientes (turistas). La misma que servirá de fuente para tener una idea clara en la incrementación de nueva maquinaria para el mejoramiento del servicio.

Matriz Poblacional

Unidad de observación	Cantidad
Empleados del hotel	15
Clientes	55
Total	70

Por tratarse de una población pequeña se trabajara con todo el universo

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: La falta de maquinarias y personal en el departamento de lavandería.

Contextualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p>Maquina: puede definir tanto a un simple utensilio de cocina, como a un diseño industrial de última generación. Pues la relación existe y es más estrecha de lo que a simple vista podemos pensar. Una maquina es un objeto que es empleado por el hombre para reducir el esfuerzo en realizar un tarea.</p>	<p>Objeto</p>	<p>Maquinas de coser</p>	<p>¿Usted cree que el mal estado de la maquinaria y persona en el departamento de lavandería influye en el número de visitantes al hotel Casino Emperador?</p>	<p>Encuestas .-cuestionario</p>

VARIABLE DEPENDIENTE: Oferta hotelera

Contextualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p>La oferta hotelera es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.</p>	<p>Servicios</p>	<p>Lavado en seco</p> <p>Lavado y planchado</p> <p>Reparación y costuras</p> <p>Lenceras</p> <p>Mantelería</p> <p>ropería-uniformes</p>	<p>¿Usted cree que la oferta hotelera pueda afectar en los factores económicos de la empresa?</p>	<p>Encuestas .-cuestionario</p>

3.5 PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

En este momento se procederá a recoger los datos de acuerdo a lo que pree el diseño.

Definir el objetivo de recolectar información

Desarrollar de funciones operacionales y procedimientos

Planear la consistencia y estabilidad de los datos

Iniciar la recolección de datos

Continuar mejorando la consistencia de las mediciones.

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION

Este es el momento más importante ya que supone una interpretación de los datos revelados se procederá, en algunos casos a cuantificar material revelado cualitativamente con el objeto facilitar una lectura interpretativa. Se analizara también datos estadísticos del rendimiento relevado entre los alumnos, y se lo cotejara con las expectativas de padres, docentes y directivos.

Se analizaran cualitativamente la perspectiva del profesorado en función de fortalezas y debilidades de la institución, práctica, metodologías. recursos. etc.

Se considera la producción de informes parciales en los que se discriminara entre datos, interpretaciones, juicios y recomendaciones, con el objeto de iniciar un proceso de negociación entre los actores, que permitan continuar con el revelamiento y completar los datos iniciales.

De iniciar un proceso de negociación entre los actores, que permitan continuar con el relevamiento y completar los datos iniciales

CAPÍTULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de datos

ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS Y CLIENTES DEL HOTEL CASINO EMPERADOR

1. ¿Piensa Ud. que se debería implementar nueva maquinaria en el Departamento de Lavandería para un mejor servicio?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	45	75%
No	25	25%
Total	70	100%



Fuente: Encuestas aplicadas al personal

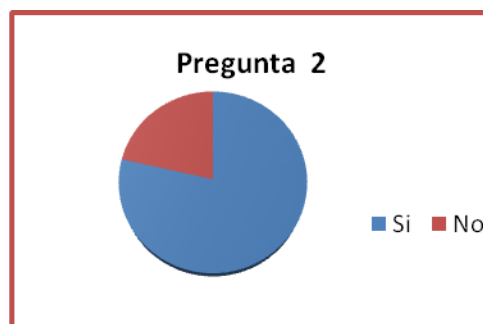
Elaborado por: Lourdes Palate

ANÁLISIS: Como resultado obtenido en las encuestas a los empleados y clientes, se concluye que un 75% representan a los pobladores que están de acuerdo con la implementación de maquinaria en el Departamento de Lavandería del Hotel y un 25% opina que la implementación no es necesaria..

INTERPRETACIÓN: Se concluye que el proyecto puede desarrollarse porque un 75% está a favor de este.

2. ¿Piensa Ud. que se debe implementar personal en el Departamento de Lavandería del Hotel para una mejor atención a clientes y huéspedes?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	55	85%
No	15	15%
Total	70	100%



Fuente: Encuestas aplicadas al personal

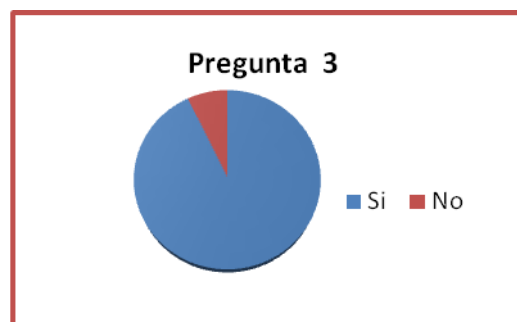
Elaborado por: Lourdes Palate

ANÁLISIS: El respaldo de los empleados y clientes es casi absoluto con un 85% y su diferencia mínima con un 15%, con lo cual podremos cumplir las metas de nuestro proyecto.

INTERPRETACIÓN: de las encuestadas creen que si sería una buena alternativa el incremento de nuevas maquinarias. Mientras que las otras personas que corresponde al 15% creen que no sería una buena alternativa.

3. ¿Le gustaría que exista una adecuada conservación de las sabanas en las habitaciones para recibir a clientes y huéspedes?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	65	95%
No	5	5%
Total	70	100%



Fuente: Encuestas aplicadas al personal

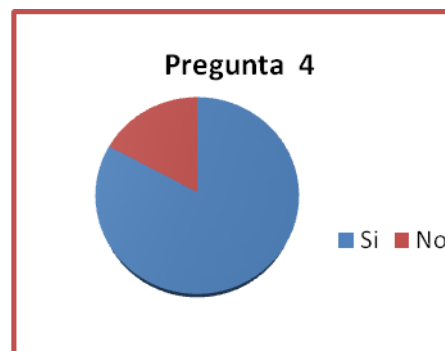
Elaborado por: Lourdes Palate

ANÁLISIS: Como resultado podemos afirmar que el personal está de acuerdo con el proyecto presentado teniendo casi el respaldo absoluto para continuar sin descartar la creación de proyectos complementarios pues su diferencia es mínima.

INTERPRETACIÓN: El respaldo de la implementación es casi absoluto y su diferencia mínima, con lo cual podremos cumplir las metas de nuestro proyecto.

4. ¿Cree usted que este proyecto pueda mejora la calidad del servicio en el departamento de lavandería?

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	58	85%
No	12	15%
Total	70	100%



Fuente: Encuestas aplicadas al personal

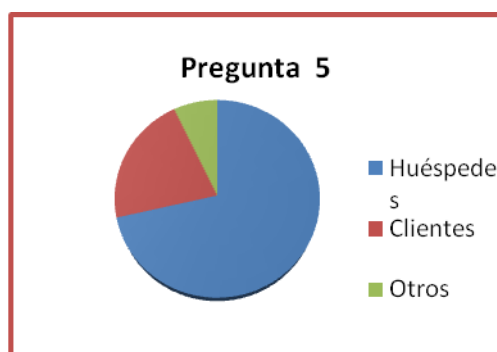
Elaborado por: Lourdes Palate

ANÁLISIS: Determinamos que un 85% piensa que es factible para mejorar y poder tener buenos réditos económicos para el Hotel si se lo desarrolla correctamente y un 15% no está de acuerdo.

INTERPRETACIÓN: El respaldo de la implementación es casi absoluto y su diferencia mínima, con lo cual podremos cumplir las metas de nuestro proyecto.

5. ¿Cuáles son las personas más adecuadas que van a recibir este tipo de servicio?

Alternativa	Frecuencias	Porcentaje
Huéspedes	50	85%
Cientes	15	10%
Otros	5	5%
Total	70	100%



Fuente: Encuestas aplicadas a huéspedes

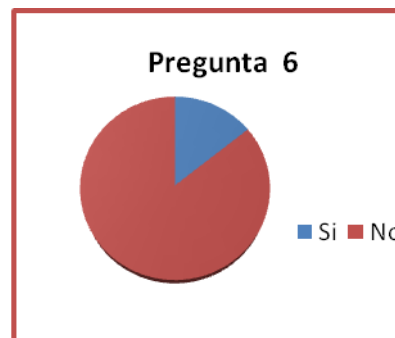
Elaborado por: Lourdes Palate

ANÁLISIS: El 80% de los encuestados estarían dispuestos a recibir este tipo de servicio con huéspedes, el 10% lo haría con clientes y el 10% restante con otros.

INTERPRETACIÓN: la encuesta realizada a los huéspedes, clientes y otros afirma el respaldo para nuestro proyecto ya que está enfocado al mejoramiento del serbio en este departamento.

6. ¿Estaría dispuesto a recibir una continua capacitación para optimizar su tiempo y mejorar el tratamiento a las prendas de lavandería? (personal de lavandería)

Alternativas	Frecuencias	%
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%



Fuente: Encuestas aplicadas al personal

Elaborado por: Lourdes Palate

Análisis: Determinamos que un 100% piensa que es factible tener una continua capacitación para mejorar y poder tener buen tratamiento con las prendas.

Interpretación: la encuesta realizada a los empleados del hotel afirma el respaldo para nuestro proyecto ya que está enfocado al desarrollo del turismo en la ciudad. Siendo ellos los principales actores y beneficiados del presente proyecto.

VERIFICACION DE HIPOTESIS

De las personas encuestadas el 75 % de ellas están de acuerdo con la implementación de nuevas maquinarias para el departamento de lavandería ya que mejorar el servicio y por ende satisfacer las necesidades de los clientes y el 25% no están de acuerdo con ello.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- ✓ Los huéspedes necesitan recibir un buen servicio del departamento de lavandería
- ✓ Los accionistas tienen la predisposición de colaborar
- ✓ Debe implementar maquinarias de lavado en seco, doble puntada, sicsac.
- ✓ Debe implementar personal especialmente en temporada alta
- ✓ Deben recibir una capacitación periódica, sobre las técnicas del lavado, planchado de las prendas para optimizar el tiempo y lograr una depreciación adecuada de los equipos.
- ✓ Esto conlleva a que los clientes no se sientan a gusto y busquen otras opciones en lugares alejados o aledaños

5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ El personal necesitan ser capacitados mas para brindar un buen servicio a los clientes.
- ✓ Necesitan implementar personal
- ✓ Tener una evaluación periódica acerca de las maquinarias y personal
- ✓ Tener un lugar amplio para el funcionamiento del departamento de lavandería
- ✓ Tener un mejor presupuesto para el implemento de estos equipos
- ✓ La implementación de nuevas maquinarias en el departamento de lavandería mejorar la atención a los clientes en todo lo que se refiere al lavado, planchado y lavado en seco.es decir brindar un servicio completo para que de esta forma garantizar que los clientes vuelvan y recomienden su estadía a otras personas.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Datos informativos

Nombre de la institución: Hotel Casino Emperador

Beneficiarios: los empresarios y huéspedes del Hotel

Ubicación: El Casino Hotel Emperador está situado en el centro de la ciudad de Ambato a pocos pasos del parque Cevallos y la actividad comercial de la ciudad, ofreciendo un servicio de excelencia a la comunidad, dentro de un ambiente de comodidad, esparcimiento, seguridad y tranquilidad.

Tiempo estimado: 1 año mediante la aprobación de la universidad

Equipo técnico: personal de lavandería

Costo: Aproximadamente \$25.000

6.2 Antecedentes de la propuesta

Luego de realizar las encuestas al personal y huéspedes del hotel he visto que es muy urgente realizar la implementación de nuevas maquinarias y personal para el mejoramiento del servicio en el departamento de lavandería, porque esto afecta al Hotel en lo que se refiere al hospedaje.

6.3 Justificación

He visto la necesidad en el departamento de lavandería la implementación de maquinarias para brindar un buen servicio. Es muy importante la capacitación necesaria para optimizar su tiempo y mejorar el tratamiento a las prendas de lavandería.

6.4 Objetivo

6.4.1 Determinar la capacitación al personal para ofrecer un buen servicio y mejorar el tratamiento de las prendas.

6.4.2 Específicos

- Motivar al personal para que asista a las conferencias
- Concientizar al personal sobre el tratamiento a las prendas

6.5 Análisis de la factibilidad

Para realizar este proyecto tengo la factibilidad para acceder a testimonios de las encuestas de parte de los empleados y huéspedes que son afectados por la falta de maquinarias y personal.

ANEXOS

ANEXO 1

1. ¿Piensa Ud. que se debería implementar nueva maquinaria en el Departamento de Lavandería para un mejor servicio?
2. ¿Piensa Ud. que se debe implementar personal en el Departamento de Lavandería del Hotel para una mejor atención a clientes y huéspedes?
3. ¿Le gustaría que exista una adecuada conservación de las sábanas en las habitaciones para recibir a clientes y huéspedes?
4. ¿Cree usted que este proyecto pueda mejorar la calidad del servicio en el departamento de lavandería?
5. ¿Cuáles son las personas más adecuadas que van a recibir este tipo de servicio?
6. ¿Estaría dispuesto a recibir una continua capacitación para optimizar su tiempo y mejorar el tratamiento a las prendas de lavandería? (personal de lavandería)