



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN
UNA EMPRESA HOTELERA EN LA CIUDAD DE
TRUJILLO, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Lesly Marithe Villanueva Hilario

Miriam Steffani Pulache Rodriguez

Asesor:

Dr. Carlos Pastor Casas

<https://orcid.org/0000-0001-6898-1632>

Trujillo - Perú

2023

Jurado Evaluador

Jurado 1 Presidente(a)	Dr. Roberto Martin Gamarra López	43388320
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	Mg. Edwin Alberto Arroyo Rosales	32921582
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	Mg. María Eugenia Alfaro Sánchez	31676901
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Informe de Similitud

TRABAJO_DE_TESIS_LESLY_VILLANUEVA_MIRIAM_PULACHE_1...

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	10%
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	qdoc.tips Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
7	www.udelistmo.edu Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%
9	www.mecalux.es Fuente de Internet	1%

Dedicatoria

Dedico esta tesis a todos mis familiares y amigos por haberme brindado todo su apoyo en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

Lesly.

Dedicado con mucho cariño este trabajo de investigación a mis padres por su esfuerzo y respaldo que me brindan a diario para poder lograr mis metas propuestas.

A mis queridos, hermanos sobrinos y familia en general que me motivan a seguir adelante.

Miriam.

Agradecimiento

A Dios, por darme la oportunidad de estar aquí presente y por estar a mi lado en cada momento de mi vida, por darme fuerzas para perpetuar e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el desarrollo de mi tesis.

Lesly.

A Papá Dios por darme la dicha de seguir avanzando con mis objetivos, por nunca dejarme sola y brindarme la sabiduría, fortaleza necesaria. A mis padres y a mi familia por su apoyo incondicional.

Agradezco a la prestigiosa Universidad Privada del Norte y a los educadores por haberme brindado los conocimientos que me permiten ser una mejor profesional.

Miriam.

Tabla de Contenido

Jurado Evaluador	2
Informe De Similitud.....	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Tabla De Contenido.....	6
Índice De Tablas.....	7
Índice De Figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	25
Capítulo III: Resultados.....	32
Capítulo IV: Discusión Y Conclusiones.....	46
Referencias	54
Anexos.....	59

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de trabajadores del área logística.....	26
Tabla 2 Técnicas e instrumentos de la investigación	27
Tabla 3 Instrumento la guía de entrevista.....	28
Tabla 4 Instrumento análisis documental	28
Tabla 5 Indicador de entregas perfectamente recibidas.....	34
Tabla 6 Indicador de costo unidad almacenada.....	37
Tabla 7 Indicador de vejez del inventario	39
Tabla 8 Indicador de costo transporte vs ventas.....	41
Tabla 9 Indicador de documentación sin problemas	43

Índice de figuras

Figura 1 Procedimiento de recolección de datos de la empresa	29
Figura 2 Diagrama de Ishikawa de la gestión Logística.....	33
Figura 3 Indicador de entregas perfectamente recibidas	35
Figura 4 Indicadores de costo unidad almacenada	38
Figura 5 Indicador de vejez de inventario	40
Figura 6 Indicador de costo transporte vs ventas	42
Figura 7 Indicador de documentación sin problemas.....	45

Resumen

El estudio tuvo como objetivo central analizar la situación actual de la gestión logística en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022, para la realización de la investigación se aplicó un método de estudio de tipo no-experimental y diseño descriptivo, para analizar la gestión logística de la empresa la población estuvo conformada por 12 colaboradores del hotel y la muestra estuvo conformada por 6 colaboradores del área logística, los cuales fueron medidos para determinar su grado eficiencia. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron mediante la guía de entrevista y análisis documental al propietario y trabajadores de la empresa. Los resultados obtenidos de la aplicación del diagrama de Ishikawa mostraron que existen causas que están afectando la gestión logística de la empresa como: falta de capacitación, falta de incentivos salariales, falta orden y limpieza y falta de clasificación de los productos, está generando internamente que la empresa no pueda gestionar de forma eficiente sus operaciones logísticas. Asimismo, se pudo determinar el valor por cada indicador de las operaciones de compras (15%), transporte (12%), almacenamiento (111.61), inventario (9%) y servicio al cliente (9%). Por último, se concluye indicando que la Empresa Hotelera de la ciudad de Trujillo, dentro de sus operaciones logísticas se sigue manejando de forma empírica, lo que genera que no se pueda realizar de forma óptima las operaciones abastecimiento.

PALABRAS CLAVES: Gestión logística, proceso de abastecimiento, cadena de suministro, indicadores logísticos

Capítulo I: Introducción

1.1. Realidad problemática

La globalización ha permitido la liberalización de los mercados y el intercambio de bienes y servicios, lo que requiere una gestión eficaz por parte de las organizaciones o empresas usuarias y proveedores de servicios. En este contexto, la gestión logística estratégica se convierte en la más adecuada para mejorar la eficiencia y eficacia de las empresas y contribuir así a su competitividad. Esta nueva realidad competitiva en las empresas es un campo de batalla donde la flexibilidad, la velocidad de comercialización y la productividad son claves para determinar la longevidad de las empresas en el mercado (el mundo competitivo), donde la logística juega un papel importante en la gestión eficaz del flujo de bienes y servicios al consumidor final (Enríquez, 2012).

Se debe mencionar, además que la gestión logística es ampliamente conocida en el ámbito profesional civil, desde la Segunda Guerra Mundial a menudo se ha visto como una forma de reducir costos, reducir el inventario y más como un transporte equivalente a la entrega de mercancías. Recién en las últimas décadas la gestión logística ha sido concebida como una disciplina y enfocada como una herramienta estratégica de gestión empresarial para lograr ventajas competitivas. Por esta razón, es muy importante que todas las empresas, ya sean comerciales, industriales o de servicios, cuenten con procesos para planificar, implementar y controlar el flujo y almacenamiento de materias primas, componentes, productos y bienes, así como información. sobre este proceso desde el punto de origen hasta el punto de consumo (Guzmán, 2020).

Por otro lado, la evaluación de la gestión logística en los almacenes corporativos es fundamental porque si se implementa completamente con todas las operaciones, ayudará a reducir los costos de elaboración. El sector logístico en el Perú está aumentando en un 15% anual. Sin embargo, este crecimiento aún presenta algunos problemas para un

crecimiento máximo y sobre todo para una mayor eficiencia (Biersack, 2020). Cabe señalar que entre los principales desafíos que enfrentan las empresas peruanas en la actualidad, debido a la situación sanitaria mundial por la epidemia del Covid-19, además de la coyuntura política y económica, las empresas deben realizar mejoras significativas en la logística en los ejes principales, que son: sobreproducción, y cadenas de suministro, activos defectuosos, falta de tecnología y falta de conocimiento (Perú21, 2021).

Por todo lo mencionado, la presente investigación tiene como unidad de estudio una Empresa Hotelera de la ciudad de Trujillo, la cual cuenta con más de 10 años en el sector hotelero. Según sus ingresos y cantidad de trabajadores la empresa está clasificada como microempresa. También, la organización es manejada por el propietario o gerente quien realiza actividades multifuncionales dentro de las operaciones administrativas, contables y logísticas de la empresa. Desde sus inicios su prioridad es brindar un buen servicio de calidad a sus clientes, para que puedan disfrutar la atención que ofrece el hotel. La organización desarrollo la actividad de alojamiento para aquellos clientes que disfrutan de viajar a diferentes sectores turísticos que se encuentran distribuidos en todo el territorio nacional, los precios están relacionados con los servicios que ofrece el hotel.

El hotel tiene la misión de brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes en un ambiente de confort y seguridad y experiencia única, convirtiéndolo en el hotel de elección para turistas nacionales e internacionales. También, la visión que tiene el hotel es ser líderes en el mercado hotelero a nivel regional por la calidad de sus servicios y el compromiso de sus colaboradores a ser innovadores y eficientes para lograr la satisfacción de los clientes.

Los servicios que ofrece el hotel son: alimentación, lavandería y todas las habitaciones cuentan con: Agua fría – caliente, baño privado, televisor 21 pulgadas,

ropero, mesa y silla, mesas de noche y lámparas. Las habitaciones que ofrece son: simples, dobles y matrimoniales.

Las áreas del hotel están comprendidas por gerencia, administrativa, comercial, contabilidad y logística de la última se realiza el proceso de compras, almacenamiento, inventario, transporte y servicio de atención, todos estos procesos se vinculan para poder brindar un servicio de calidad a los clientes.

El equipo de trabajadores del establecimiento se encarga de que las operaciones logísticas se realicen de forma óptima, donde el gerente dirige las operaciones del hotel y establece los objetivos. El personal de compra se encarga de buscar los proveedores y gestionar el abastecimiento, por otro lado, existe otro personal que gestiona la recepción, almacenamiento este busca que los productos comprados se mantengan en buen estado para ser utilizados en su momento; por otra parte, también existe otro colaborador que está encargado de las salidas y entradas de los productos. Por último, existe el personal de atención que tiene contacto directo con los proveedores para ofrecer los servicios del hotel.

Hay que mencionar además, que la empresa utiliza productos de calidad, esto se ve reflejado en sus ambientes, es por ello la permanencia que mantiene en el mercado, Sin embargo, hoy en día la empresa hotelera afronta diversos problemas internos que representa una preocupación dado que afecta las operaciones pues la gerencia ha evidenciado pérdida de los productos, falta de limpieza y orden en el almacén, no existe una base de datos de los productos almacenados, retraso en las ordenes de compras y falta de control y evaluación de los insumos por lo cual la presente investigación busca saber cuál es el nivel de percepción y problema principal con respecto a la gestión logística que la empresa de forma empírica viene realizando y como este puede impactar en el servicio del negocio.

Para reforzar nuestra investigación hemos considerado los siguientes antecedentes:

Antecedentes internacionales

Bohorquez y Puello (2013) desarrollaron una investigación “Diseño de un Modelo de Gestión Logística para Mejorar la Eficiencia Organizacional de Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en la Ciudad de Turbaco, Bolívar” el cual tuvo como objetivo diseñar un Modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia organizacional de Coralinas & PIOS SA CORPOS S.A. Esta metodología es descriptiva ya que se determinará el estado actual de la gestión logística de la empresa. Aplicar nuevas herramientas de negocio para lograr la eficiencia organizacional y así asegurar la sostenibilidad a largo plazo en el mercado actual.

Torres et al (2020) realizaron un estudio de “modelo logístico para la gestión de servicios técnicos en la industria hotelera” tiene como objetivo el análisis teórico y empírico, con la aplicación de estadísticas multivariadas para identificar las variables necesarias. Intervención en el proceso de servicio técnico de la industria hotelera y formación de un modelo teórico para la gestión de la industria hotelera. La metodología utilizada permite seleccionar variantes de la secuencia teórica, las cuales son profundamente analizadas por expertos para confirmar su presencia en la práctica para el objeto de investigación; Luego, se diseñaron métodos para evaluar las variables y sus relaciones. Finalmente, se realiza luego de la aplicación sistemática de la metodología diseñada, observando que existen tres aspectos básicos que inciden en la gestión de los servicios de ingeniería, permitiendo la formación de un modelo. Modelo teórico, construido desde un enfoque logístico con la integración de este subsistema como parte de la gestión empresarial.

Calzado (2020) en su trabajo de investigación “la gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos”. La investigación se llevó a cabo en un almacén de mercancías a granel. El método propuesto consta de componentes y pasos

estrechamente relacionados. En la primera etapa se presentan los archivos y objetivos de estudio, y se realiza un análisis del proceso de preservación. En la segunda fase se toman la conservación de energía, manejo de inventario, balance de demanda de cantidad, escala de trabajo y análisis. En la tercera etapa se realiza el análisis de los errores encontrados durante el análisis con la determinación de los más importantes para los mismos. Los resultados de las secciones anteriores nos permitieron sugerir mejoras como sección final. Este trabajo es una herramienta útil para las tareas del operador de transporte, por sus métodos, mejora el nivel de servicio al cliente y mejora el proceso de toma de decisiones.

Antecedentes nacionales:

Así también se han encontrado antecedentes nacionales que nos ayudan con la investigación, en los cuales varios autores mencionan los siguiente:

Ríos (2016) realizó un estudio de “Beneficios de una óptima gestión logística en una empresa de servicios de Chiclayo para Reducir las Pérdidas de Ventas por Inventario” tiene como objetivo proponer procesos de gestión logística en la empresa de servicios. para reducir las pérdidas de ventas por falta de existencias. Con estos nuevos procesos logísticos y la implementación de sistemas de información, la empresa podrá tomar mejores decisiones y mejorar la rotación de inventarios. Finalmente, el autor concluye en su estudio que al diagnosticar el estado actual del Centro Hogar Chiclayo E.I. Sistema de información de la organización.

Arribasplata (2017) en su estudio “La Importancia de la Gestión Logística en la Gestión de Hoteles de 3 y 4 Estrellas desde el Punto de Vista de los Gerentes de la ciudad de Cajamarca” con el objetivo de definir las actividades de gestión logística en la gestión de hoteles de la región Cajamarca y determinar la relación directa entre ambos. Los métodos utilizados son la extrapolación, el análisis y la síntesis por lo que se realiza el análisis y la interpretación. Finalmente, el autor concluyó que, según la investigación, los

gerentes de estas instalaciones aprecian la importancia de la gestión logística en las actividades administrativas, pero debido a diversos factores, no todos establecen esta gestión en su funcionamiento.

Ellis y Obregón (2017) en su estudio “Propuesta de un modelo de gestión logística Aplicado a las Mypes del Sector Hotelero en la Ciudad Urbana de Lima”, tuvo como objetivo de diseñar un modelo de procesos para mejorar las operaciones logísticas de las MYPES en el sector hotelero para lograr que se reduce el tiempo y el costo del proceso. La metodología es exploratoria, pero existen muchas herramientas para crear un enfoque cualitativo, y se requieren discusiones informales con colaboradores y clientes, a través de grupos focales, métodos proyectivos, entrevistas en profundidad, estudios de casos o estudios empíricos. En este estudio se utilizará la herramienta de la entrevista en profundidad. Finalmente, los autores concluyeron en su estudio, habiendo determinado que este modelo es factible entre las micro y pequeñas empresas del sector hotelero de la ciudad de Lima capital, que logran desarrollarse y son capaces de brindar un mejor servicio al cliente.

Antecedentes locales:

Por último, se han encontrado antecedentes locales que nos ayudan con la investigación, en los cuales varios autores mencionan los siguiente:

Nureña (2019) en su estudio “Una propuesta para mejorar la gestión logística a través de herramientas de ingeniería industrial, con el fin de reducir los altos costos operativos de una empresa hotelera ubicada en la ciudad de Trujillo”, el objetivo es determinar el impacto en los costos operativos de mejorar la logística. gestión, utilizando métodos de ingeniería, técnicas y/o herramientas industriales. Para realizar esta mejora, el primer paso es diagnosticar la situación actual mediante el diagrama de Ishikawa, y así conocer los principales problemas. Finalmente, el autor concluye en su estudio que tal

propuesta de mejora es factible, ya que se ha realizado una evaluación económica y financiera.

Cerna (2019) en el estudio “Sugerencias para mejorar la gestión logística para reducir los costos operativos de una Empresa de calzado de la ciudad de Trujillo” para realizar sugerencias para mejorar la gestión logística; Reducir los costes operativos de Calzados Maricel. El método aplicado es de tipo aplicación y de acuerdo con el plan de investigación, este es un método de encuesta previa al juicio. En la investigación, también se detalla las propuestas de mejora como son: El sistema MRP, la herramienta de codificación de productos terminados como materia prima, la organización de estos por medio de la metodología ABC, la evaluación de proveedores, la utilización de un Kardex para el control absoluto de toda la materia prima y producto terminado que exista dentro de la empresa. Por último, se realizó un cronograma de capacitaciones sobre las metodologías a implementar. Los resultados que se obtuvieron fueron; reducir los costos operacionales de S/. 26,952.17 nuevos soles a S/. 13,425.75 nuevos soles.

Guillen (2022) en su estudio “Influencia de la gestión logística sobre los costos de una empresa distribuidora de alimentos, Trujillo – 2022”, el propósito fue determinar el impacto de la mejora en la Gestión Logística sobre los costos de la empresa distribuidora de alimentos; con el supuesto de que los costos se reducirán. La presente investigación por su orientación fue del tipo aplicada y por su diseño del tipo preexperimental. La mejora desarrollada en la Gestión Logística en la empresa distribuidora de alimentos tuvo una influencia positiva sobre los costos, al lograr un control de las pérdidas monetaria del área logística, alcanzando a reducirlos de S/ 265,120.00 a S/ 26,533.52, lo cual tiene un impacto significativo sobre sus costos. La elaboración e implementación de las herramientas de mejora propuestas en la Gestión Logística, logro reducir los costos presentados, al

estandarizar tiempos, eliminar tiempos muertos, eliminar los cuellos de botellas, distribuir correctamente el inventario e incrementar la productividad de mano de obra.

A continuación, definiremos nuestra base teórica que utilizamos en nuestra investigación:

Gestión logística

Ríos (2018), la administración Logística es una importante herramienta involucrada en la coordinación de flujos de materiales e información para controlar costos, mejorar la calidad, maximizar el servicio y aumentar las ganancias.

Zuluaga (2012) destaca que la gestión logística es el arte de almacenar y manipular productos e información, y su buena práctica para reducir costos, aumentar la capacidad de respuesta y mejorar los niveles de servicio.

Componente de la gestión logística

La logística es un conjunto de actividades que son repetidas muchas veces a lo largo de la cadena de abastecimiento, desde que las materias primas son convertidas en productos terminados y se agrega valor para los consumidores. Debido a que las fuentes de materias primas, fábricas y puntos de venta no están típicamente localizadas en los mismos lugares y el canal representa una secuencia de pasos de manufactura, las actividades logísticas ocurren muchas veces antes que un producto llegue al mercado (Anaya, 2015).

El objetivo de la logística es aumentar las ventajas competitivas, captando y reteniendo clientes y generando un incremento en los beneficios económicos obtenidos por la comercialización y producción de los bienes y servicios (Mora, 2023).

Se tienen entonces los siguientes objetivos:

- Asegurar que el menor costo operativo sea un factor clave de éxito.
- Suministrar adecuada y oportunamente los productos que requiere el cliente final.
- Convertir la logística en una ventaja competitiva ante los rivales.

Dimensiones

Según el autor Gómez (2013) menciona que existen 5 etapas dentro de la cadena logística, que la organización debe de cumplir para obtener un resultado óptimo.

Las cuales hemos creído convenientes considerar como dimensiones en nuestro trabajo de investigación.

Compras: Esta es la etapa en la que se estudia el mercado para establecer relaciones con los proveedores y determinar las necesidades actuales y futuras para el movimiento de mercancías en vehículos, donde varían las cargas, rutas y precios. Asimismo, el objetivo es Satisfacer los clientes internos y externos, entregándoles oportunamente los productos y servicios solicitados, a precios competentes y con los niveles de calidad requeridos, mantener continuidad en el abastecimiento de bienes y servicios y garantizar la compra de productos de alta calidad (Gómez, 2013)

Almacenamiento: Es una etapa muy importante en la cadena de suministro para las operaciones de transporte, ya que permite el acopio de mercancías para su transporte, brindando servicios de aprovisionamiento de alta calidad que incluyen diversas actividades logísticas importantes: almacenes, acopio y entrega de productos, carga y descarga, control de cantidad, calidad y daños en los embalajes. Se debe indicar que el papel que tiene una bodega en el ciclo de abastecimiento de la empresa depende de la naturaleza de esta. Asimismo, es necesario entender que las actividades físicas desarrolladas durante el proceso de almacenamiento son: recepción, almacenaje, preparación de pedidos y expedición (Gómez, 2013).

Gestión de inventarios: Otro proceso que se destaca en la logística es el relacionado con el control y manejo de las existencias de ciertos productos; en esta gestión, se aplican estrategias y métodos que hacen que la tenencia de estos bienes sea rentable y productiva. Adicionalmente, permite la evaluación de los procedimientos de ingreso y salida de dichos

artículos. También, dentro de las actividades de inventario se encuentra el control donde tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. Se presentan como elementos del término los siguientes factores: relación con lo planeado, medición, detectar desviaciones y establecer medidas (Gómez, 2013).

Transporte: La organización clasifica los productos y organiza su circulación, en esta etapa se busca el máximo beneficio en el menor tiempo de entrega, reduciendo costos y ahorrando el menor nivel de espacio. también se debe menciona que la calidad del servicio está en función de las exigencias del mercado, englobando una serie de conceptos, relacionados, entre otros, con los siguientes aspectos: rapidez y puntualidad en la entrega, fiabilidad en las metas prometidas y seguridad e higiene en el transporte (Gómez, 2013).

Servicio al cliente: el movimiento no se trata solo de llevar los productos a su destino rápidamente, sino que la gestión logística incluye satisfacer las necesidades del mercado a través de estrategias que brindan un valor diferenciado y ayudan a fidelizar a los clientes. Por otro lado, el servicio al cliente hace parte del proceso logístico en la medida en la que es el encargado de garantizar que un cliente que realiza una compra reciba su pedido y toda la información necesaria para hacerle seguimiento a su adquisición. Se debe indicar que el proceso de servicio al cliente implica todos estos aspectos logísticos: creación del pedido, procesamiento de la orden, entrega el pedido y recaudo (Gómez, 2013).

Kpi - Indicadores

Para la medición de la gestión logística se medirá a través de los siguientes indicadores que se encuentra relacionados con los diferentes procesos de la gestión logística. Dentro de los cuales se medirá el tiempo, costo, productividad y calidad del servicio. Además, se debe mencionar que los KPI Logístico elegidos están vinculados con el proceso a evaluar para facilitar el análisis al momento de obtener la información de la organización con los indicadores utilizados (Mora, 2012).

Kpi de abastecimiento o compras

A través de los KPI logísticos centrados en el aprovisionamiento se busca controlar los procedimientos de compra de nuevo stock y las negociaciones que se llevan a cabo con los proveedores.

- Entregas perfectamente recibidas: mide nivel de pedidos rechazados con las ordenes de abastecimiento realizadas dentro de un periodo.

$$\text{Entregas perfectamente recibidas} = \frac{\text{pedidos rechazados}}{\text{total de órdenes de compra recibidas}} \times 100$$

KPI de almacenamiento

Los indicadores del repositorio se utilizan para controlar los procesos que ocurren durante la instalación. En nuestro artículo sobre métricas básicas para el control de almacenes, hemos detallado los KPIs más relevantes para la logística de almacenes. Sin embargo, para elegir algunos ejemplos:

- Coste unitario de almacenamiento: este indicador mide el valor de los artículos o productos almacenados dentro de la organización dentro de un periodo específico.

$$\text{Coste unitario de almacenamiento} = \frac{\text{Coste total de almacenamiento}}{\text{Capacidad nominal} \times \text{Índice de ocupación}}$$

KPI de inventarios

Estos son los indicadores que ayudan a analizar el movimiento del inventario a través de la cadena de suministro. Es un conjunto de indicadores básicos para todas las áreas de la logística, ya que gracias a la información que brindas, es posible organizar la reposición de productos de manera más precisa, teniendo en cuenta los costos y necesidades de los servicios comerciales.

Vejez del inventario: Tiene como objetivo controlar la cantidad de productos o materiales que se encuentran dentro del almacén por largos periodos, con el fin de evitar que se vuelvan obsoletos.

$$\text{Valor} = \text{unidades dañadas} + \text{obsoletas} + \text{vencidas} / \text{unidades disponibles en el inventario}$$

KPI de Transporte

Los indicadores de transporte buscan medir la relación que existe entre los costos asociados al transporte con el envío del producto de forma interna o externa de la empresa.

Coste del transporte sobre las ventas: este indicador mide los gastos relacionados con el cumplimiento del servicio que involucra el traslado de los productos o materiales que son utilizados por la organización.

$$\text{Coste del transporte sobre las ventas} = \text{Coste total del transporte} / \text{Ventas}$$

KPI de atención al cliente

Este tipo de indicador está enfocado en medir las actividades involucrada en relación entre la empresa y el cliente, con el objetivo que el consumidor reciba el producto en el momento indicado y en el lugar establecido, además permite determinar la eficiencia de las operaciones involucradas dentro del proceso de atención.

Documentación sin problema: este tipo de indicador busca controlar la exactitud de la información generada en las facturas que son entregadas a los clientes.

$$\text{Valor} = \text{facturas generadas sin errores} / \text{total de facturas}$$

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la situación actual de la gestión logística en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022?

1.3. Objetivos

Objetivo general:

Analizar la situación actual de la gestión logística en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022.

Objetivos específicos:

- Analizar la gestión de compra en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022.

Analizar la gestión de almacenamiento en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022.

Analizar la gestión de inventario en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022.

Analizar la gestión de transporte en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022.

Analizar el servicio al cliente en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022.

1.4. Hipótesis

El estudio no contara con hipótesis debido a que es una investigación de tipo descriptiva, ya que solo tiene interés por saber cómo se manifiesta una determinada características o situación, o un conjunto de elementos, debido a esa razón no se formulará hipótesis porque no se trabaja con relación a causa y efecto dentro del desarrollo del estudio.

1.5. Justificación

El desempeño de la logística generalmente se mide por cuatro tipos de objetivos: tiempo, costo, productividad y calidad del servicio. Por lo tanto, cada indicador se puede enmarcar dentro de una región, pero esta investigación se justifica por los siguientes puntos de vista.

Teóricamente, aplicando y analizando una o más teorías de la gestión logística, seremos capaces de explicar las situaciones que se han descubierto en una empresa hotelera de la ciudad de Trujillo. Esto nos permitirá destacar la gestión actual donde se están realizando las operaciones para establecer si se necesita mejorar las operaciones logísticas.

Desde un punto de vista práctico, este estudio es lógico porque a partir de la información obtenida de la empresa se pueden tomar acciones a corto plazo para mejorar la gestión logística de la organización, asemejando las causas del problema. Puede presentarse multiplicidad. Puede afectar la operación. Se busca dirigir una estrategia sólida.

En el campo social, esta investigación se fundamenta también, ya que beneficia no solo a los empresarios de la industria sino también a sus colaboradores, orientándolos a

actuar directamente sobre las causas ya ocurridas. Descubrir para mejorar su eficiencia en la realización de tareas, y con ello la productividad dentro de la empresa.

Finalmente, desde el punto de vista metodológico, este estudio tiene sentido porque puede generar nuevos estudios que contribuyan al flujo de investigación dentro de las organizaciones hoteleras.

Capítulo II: Metodología

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es **no experimental**, debido a que no se manipulara las variables estudiadas y solamente se observa los fenómenos dentro de su ambiente natural para luego ser analizados (Maldonado, 2018).

La investigación es **aplicada**, porque está relacionado con la aplicación de los conocimientos adquiridos dentro de un entorno, donde también se adquieren otros después implantar y sistematizar la práctica que está ligada a la investigación (Niño, 2019).

El diseño fue **descriptivo**, “ya que registra, analiza e interpreta la naturaleza actual y los procesos que componen el fenómeno dentro del estudio” (Hernández & Mendoza, 2018). Por tal motivo, se detallará y describirá como se viene dando la gestión logística en la empresa hotelera, respecto a las compras, almacenamiento, transporte, inventario y servicio al cliente.

Por último, el estudio será de **corte transversal**, ya que “este método permitirá obtener los datos en único momento y tiempo”, el cual será establecido por los investigadores que buscan obtener información de la gestión logística (Niño, 2019).

2.2. Población y muestra

Según Nava y Monroy (2018) plantean que es “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán utilizados para resolver la interrogante de un problema presentado”. La presente investigación tiene como **población** a la empresa Hotelera de la ciudad de Trujillo estuvo conformada por 12 colaboradores de las diferentes áreas que operan dentro de la organización.

Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018) señalan que la muestra es “subconjunto representativo y finito que se obtiene de la población de forma estadística o conveniencia para su análisis”. **La muestra** del estudio fue constituida por 6 colaboradores

que está centrado en el área logística por la misma razón de la investigación, la cual se encuentra dividida por los trabajadores que realizan las funciones logísticas de: Compras (2), Almacenamiento (1), Inventario (1), transporte (1) y servicio al cliente (1) de la Empresa Hotelera de la ciudad de Trujillo.

Asimismo, el muestro es un “procedimiento que se realiza para determinar la probabilidad que tiene cada elemento para integrar la muestra (Cohen & Gómez, 2019). **El muestro**, realizado dentro de la unidad de análisis fue no probabilístico debido a que los elementos de la muestra fueron elegidos por conveniencia de los investigadores según las características elegidas dentro de la investigación se tomo a todos los trabajadores del área logística que están conformados por:

Tabla 1

Distribución de trabajadores del área logística

Puesto de trabajo	N° de trabajadores
Asistente. Compras	2
Asistente Almacenamiento	1
Asistente Inventario	1
Asistente Transporte	1
Asistente Servicio al cliente	1
Total	6

2.3. Técnicas de recolección de datos

Para determinar el estado actual de la empresa objeto de estudio, en cuanto a la gestión logística, se aplicará la siguiente técnicas e instrumentos.

Según Barrón y D Aquino (2020) plantean que “la técnica son todas aquellas formas o maneras de poder obtener información de la unidad de análisis que puedan ser utilizados para resolver la problemática presentada”.

Entrevista: se realizó una serie de preguntas al dueño y colaboradores de la empresa para obtener información importante sobre los procesos logísticos de compras,

almacenamiento, inventario, transporte y servicio al cliente, todos estos datos obtenidos dentro de la recolección servirán para dar respuesta a los objetivos propuesto dentro de la investigación. Empleando como instrumento la guía de entrevista.

Análisis documental: Esta técnica permitirá observar y conocer si la empresa tiene establecidos la documentación correspondiente dentro de los diferentes procesos para de esta manera extraer los contenidos que serán necesarios dentro del análisis.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de la investigación

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Guía de entrevista
Análisis de documentos	Información o reportes de compras

Nota: Elaboración Propia

Los instrumentos de recolección de datos

El instrumento se define como “aquél instrumento que el investigador estructura para ser aplicado dentro de la unidad de estudio para obtener información y facilitar la medición de estos” (Hernández & Mendoza, 2018).

Guía de entrevista: Es una herramienta que permite una interacción directa mediante el diálogo y la observación. Para la investigación este instrumento permitirá no solo evaluar la perspectiva del propietario y colaboradores, sino también visualizar las operaciones que realizan dentro de la organización que están vinculada a la gestión logística de la empresa. Este instrumento también ayudara determinar si los procesos siguen un modelo o se trabajan de forma empírica dentro de la organización.

Tabla 3

Instrumento la guía de entrevista

Instrumento 1	
Nombre	Guía de Entrevista
Objetivo	Conseguir datos sobre la gestión de las operaciones logística que realiza la empresa
Fuente de procedencia	Elaboración Propia
Contenido	Se harán preguntas cerradas.
Tipo	La técnica empleada será la entrevista estructurada para el propietario y abierta no estructurada para los colaboradores.
Muestra	Procesos logísticos de la empresa en estudio.

Nota: Elaboración propia

Análisis documental: Permitirá revisar la información de los procesos de compras, almacenamiento, inventario, transporte y servicio al cliente para identificar aquellas operaciones que presentan falencias al momento de ejecutarse. Estos datos obtenidos serán analizados mediante indicadores logísticos y así determinar el grado en que se encuentran las operaciones que realiza la empresa. Además, se evaluarán y observara toda la documentación utilizada dentro de los diferentes procesos que la organización aplica para cumplir con la actividad principal de la organización.

Tabla 4

Instrumento análisis documental

Instrumento 2	
Nombre	Análisis documental
Objetivo	Evaluar y analizará la documentación para identificar falencias dentro de las operaciones.
Fuente de procedencia	Elaboración Propia.
Contenido	Se analizará los diferentes procesos

logísticos.

Tipo	La técnica será el análisis de documentos.
Muestra	El proceso de compras, almacenamiento, inventario, transporte y servicio al cliente.

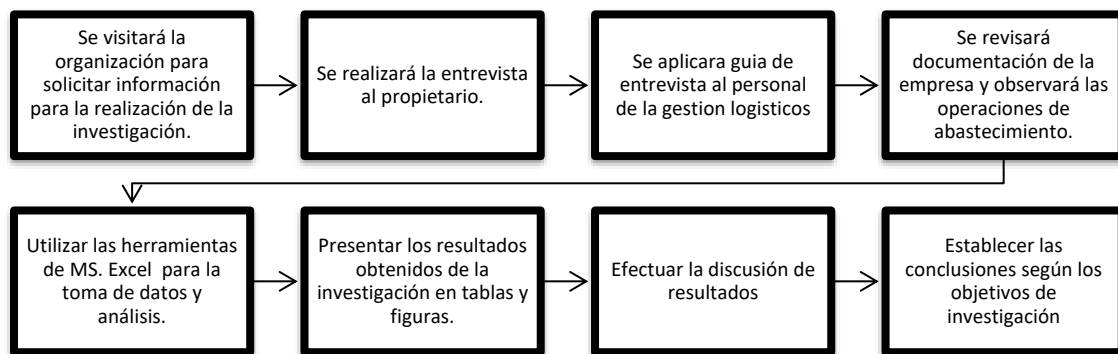
Nota: Elaboración propia

2.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la obtención de los datos de la investigación se realizará los siguientes pasos:

Figura 1

Procedimiento de recolección de datos de la empresa



Nota: Elaboración propia

2.5. Procedimiento de recolección de datos

Para la obtención de datos de la organización, inicialmente se visitara la organización y se pedirá permiso para poder ingresar para poder aplicar los instrumentos de investigación, se realizó inicialmente la aplicación de las entrevistas directa donde se evaluó al dueño y colaboradores de los diferentes procesos logísticos: compras, almacenamiento, inventario, transporte y servicio al cliente para obtener una perspectiva de las operaciones que se realizan dentro de la organización, la información obtenida se colocó dentro de una hoja de Excel para luego ser examinada. De igual modo, también se solicitó la documentación de todas las etapas de la cadena logística evaluadas para obtener información que pueda ser utilizada dentro del análisis. Las visitas realizadas para la

obtención de la información fueron 3 cada semana en el horario laboral de los trabajadores para poder observar más detallado las operaciones de la empresa. Por último, los datos obtenidos dentro de las visitas serán analizados según los objetivos de investigación para poder dar respuestas a la problemática, además serán presentados mediante tablas y figuras dentro del informe final.

2.6. Análisis de datos

Luego de obtener la información se procedió a ser analizadas por los investigadores en este caso los datos obtenidos de la evaluación de los procesos de compras, almacenamiento, inventarios, transporte y servicio al cliente fueron medidas por indicadores logísticos según cada proceso el cual permitió observar el nivel en que se encuentra cada uno. De igual modo, se aplicó el Modelo SCOR para analizar las etapas de la empresa. Para el procesamiento de los datos se utilizó MS Excel y estadísticas descriptiva donde se elaboraron las tablas y figuras que serán presentando dentro del informe final para dar respuesta a la problemática y establecer las conclusiones de la investigación.

2.7. Aspectos éticos

Derecho de la privacidad: dentro del estudio aquellos elementos o individuos que conformaron la muestra tendrán el derecho de mantener su confidencialidad para no causar incidencias dentro de su entorno laboral, y lograr de esta forma obtener los datos suficientes para el desarrollo de la investigación.

Confidencialidad: la información que se obtenga de la unidad de estudio será manejada estrictamente por los investigadores del informe para evitar el escape o flujo de la información obtenida. Además, los datos también podrán ser manipulados por personas autorizadas por los investigadores.

Independencia: las actividades de investigación serán realizadas por los investigadores dentro de todo el desarrollo del estudio, ya que tienen las suficientes capacidades para resolver los problemas que puedan existir dentro de la investigación.

Política anti-plagio: Para certificar la autenticidad y el respeto por los derechos de autor de otros investigadores, la información utilizada en el informe será revisada por el programa Turnitin. De manera similar, se utilizará y cumplirá los estándares de la normativa APA para cumplir con todos los aspectos de la universidad sobre trabajos de investigación.

Capítulo III: Resultados

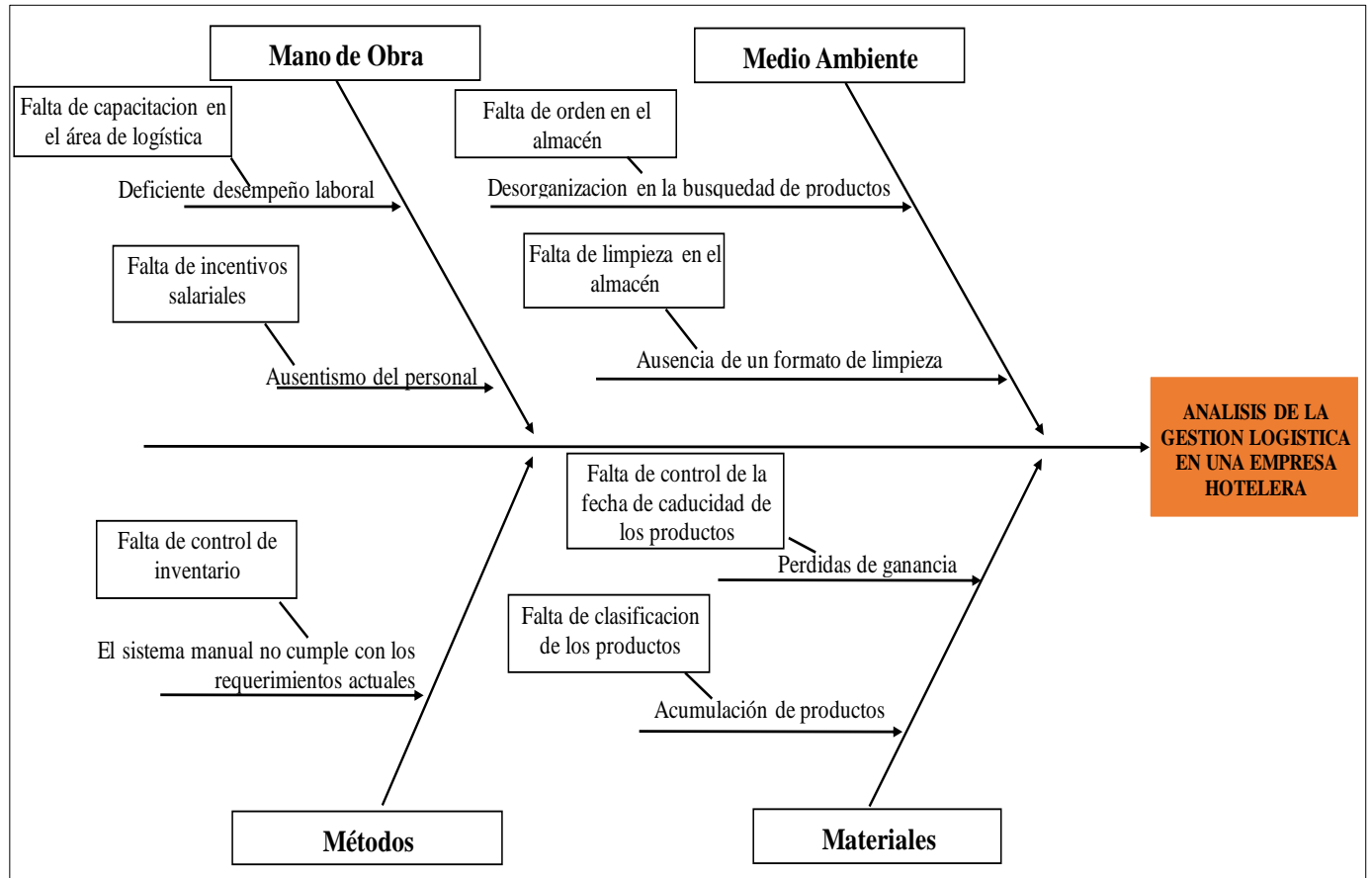
3.1. Se analizo la situación actual de la gestión logística en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022.

Para la presentación de los datos del objetivo general se analizó mediante el diagrama de Ishikawa donde se evaluó la gestión logística de la empresa hotelera mediante las categorías de mano de obra, medio ambiente, métodos y materiales utilizados dentro del servicio del hotel, con el fin de identificar las causas o errores que están afectan la gestión logística, por tal motivo se entrevistó a los trabajadores que realizan las operaciones para obtener información precisa y establecer las causas que afectan las operaciones dentro del cumplimiento de las actividades logísticas.

Después de obtener los datos de la organización respecto a la cadena logística se procedió a realizar el diagnóstico de la situación actual de la organización donde se identificó las causas raíces principales que son: están afectando la gestión logística de la empresa en estudio. Finalmente, el análisis a través del diagrama de Ishikawa permitió identificar las causas que están afectando el desarrollo de la gestión logística como son: falta de capacitación, falta de incentivos salariales, falta de orden y limpieza en el almacén, falta de control del inventario, falta de control en la fecha de caducidad de los productos y falta de clasificación de los productos todas estas causas están generando retrasos en las operaciones de servicio del hotel y afectando la rentabilidad de la empresa dentro del sector que se encuentra dirigido. A continuación, se muestra el diagrama de Ishikawa realizado dentro de la organización donde se evalúan mediante las diferentes categorías la gestión logística de la empresa.

Figura 2

Diagrama de Ishikawa de la gestión Logística



Nota. Elaboración de los datos obtenidos de la entrevista al propietario.

Luego de evaluar mediante la herramienta de Ishikawa, seguidamente se midió mediante indicadores logísticos los procesos de compras, almacenamiento, inventario, transporte y servicio de atención para determinar exactamente por proceso las deficiencias que la organización tienen al momento de realizar las operaciones hoteleras.

3.2. Se procedió analizar la gestión de compra en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022.

Dentro de la evaluación del proceso se aplicó el indicador en la gestión de compra, el cual nos permitió observar cómo realiza las operaciones de abastecimiento en la organización, como se pudo visualizar previamente la organización realiza sus actividades de forma empírica ya que no maneja un procedimiento correcto al momento de elegir proveedores y realizar la orden de compra. Lo que nos muestra el indicador es como cada mes la ejecución de compra comete errores al momento de realizar la solicitud de abastecimiento referente a la demanda del servicio también, podemos apreciar como dentro del periodo el indicador promedio muestra un porcentaje del 15% de cumplimiento de la actividad esto hacer pensar que las actividades necesitan ser evaluadas y mejoradas para tener un mejor resultado dentro de las operaciones.

Tabla 5

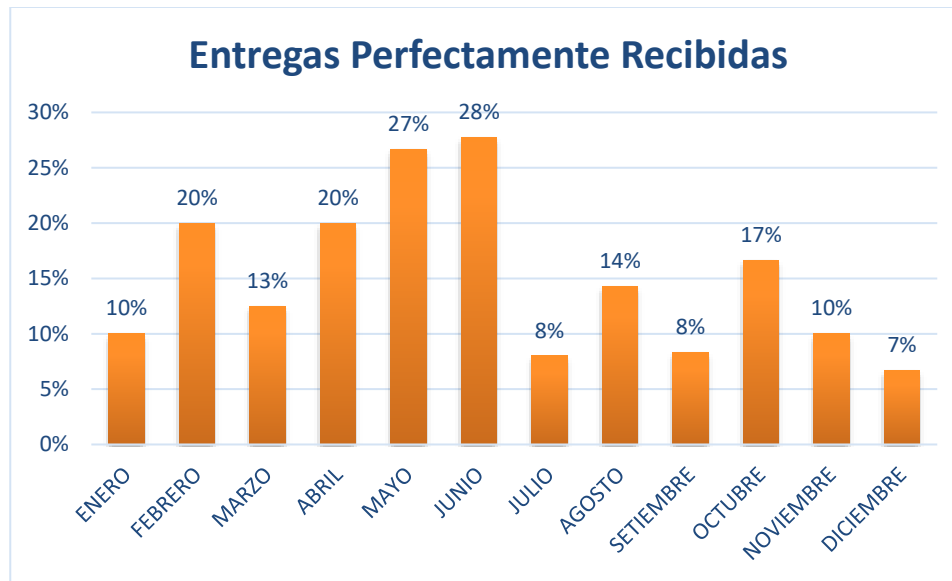
Indicador de entregas perfectamente recibidas

MES	PEDIDOS RECHAZADOS	TOTAL, ORDENES DE COMPRA	VALOR INDICADOR
ENERO	2	20	10%
FEBRERO	3	15	20%
MARZO	1	8	13%
ABRIL	2	10	20%
MAYO	4	15	27%
JUNIO	5	18	28%
JULIO	2	25	8%
AGOSTO	3	21	14%
SETIEMBRE	1	12	8%
OCTUBRE	3	18	17%
NOVIEMBRE	2	20	10%
DICIEMBRE	2	30	7%
PROMEDIO			15%

Nota. Elaboración Propia

Figura 3

Indicador de entregas perfectamente recibidas



Nota. Elaboración Propia.

Se observa que en la Figura 3 los pedidos realizados por la organización muestran que las órdenes de compra realizadas mantienen un porcentaje 15% lo que indica que los proveedores no realizan de forma eficiente las entregas de los productos solicitados.

Adicionalmente, la gestión de compra dentro de la empresa hotelera se realiza siguiendo los requerimientos del proceso principal que está relacionado con el servicio de hospedaje, bajo esa premisa los abastecimientos de insumos y materiales son realizados de la siguiente manera:

Productos: Sabanas y toallas = se realiza la compra cada 6 meses (se tiene como política cumplir la fecha de cambio para evitar rotura del producto) el encargado de proveer este material es la empresa: Textilería Huáscar, este proveedor entrega los productos dentro del tiempo pactado.

Productos de limpieza: papel higiénico, lejía, pino, ambientador= se compran cada quincena ya que son productos que se utilizan diariamente para mantener el servicio de

hospedaje, muchas veces estos productos no llegan a tiempo y dificultad las operaciones dentro del hotel.

Productos Comestibles (Snack) = el abastecimiento de este producto se realiza de forma semanal, debido a que su consumo es rápido. Normalmente los trabajadores del hotel encargados del área realizan las compras de estos productos. Seguidamente, se evaluó el procedimiento y el grado de la gestión dentro del hotel.

3.3. Se evaluó la gestión de almacenamiento en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022.

De la entrevista realiza al encargado de estas operaciones se pudo observar que los productos no son clasificados y distribuidos correctamente dentro del almacén, lo cual dificultad muchas veces el poder encontrarlo rápidamente al momento de ejecutar los servicios hoteleros. Además, el indicador medido para la actividad de almacenamiento nos muestra cuanto equivale el costo de un producto almacenado dentro de la organización para realizar el análisis se tomó la lista de productos, cantidades y costos por cada uno para determinar su costo dentro del almacén en cada mes, como se puede visualizar los productos almacenado dentro de la empresa hotelera tienen un alto costo dentro del proceso de resguardo esto quiere decir que la empresa está utilizando mucho recursos para lo obtención de sus productos lo cual puede afectar su rentabilidad en el tiempo.

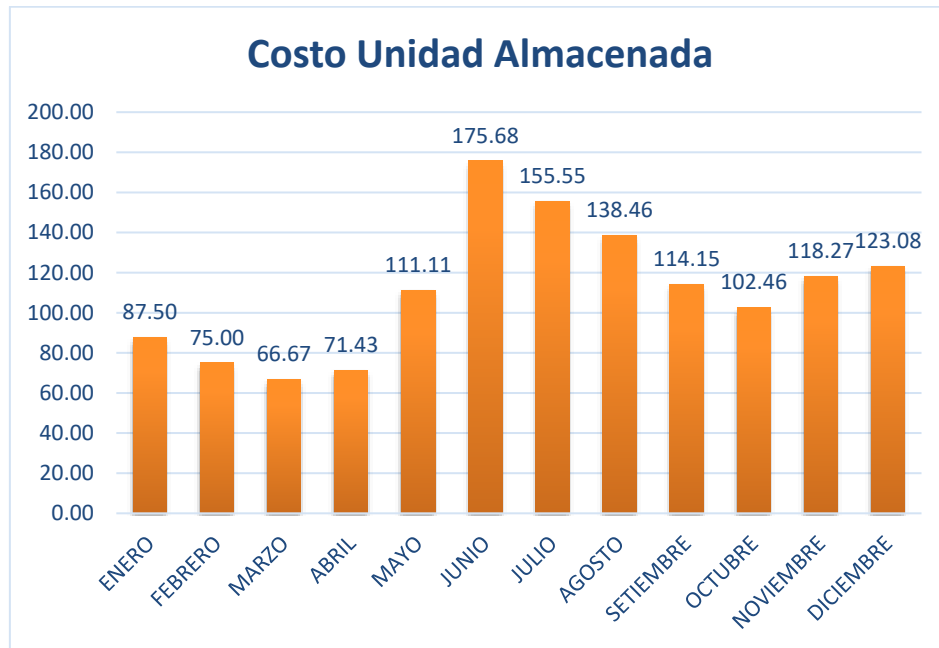
Tabla 6
Indicador de costo unidad almacenada

MES	COSTO ALMACENAMIENTO	N° UNIDADES ALMACENADAS	VALOR INDICADOR
ENERO	S/ 3,500.00	40	87.50
FEBRERO	S/ 1,500.00	20	75.00
MARZO	S/ 1,000.00	15	66.67
ABRIL	S/ 2,500.00	35	71.43
MAYO	S/ 5,000.00	45	111.11
JUNIO	S/ 6,500.00	37	175.68
JULIO	S/ 8,555.00	55	155.55
AGOSTO	S/ 9,000.00	65	138.46
SETIEMBRE	S/ 4,566.00	40	114.15
OCTUBRE	S/ 3,586.00	35	102.46
NOVIEMBRE	S/ 3,548.00	30	118.27
DICIEMBRE	S/ 8,000.00	65	123.08
PROMEDIO			111.61

Nota. Elaboración Propia.

Figura 4

Indicadores de costo unidad almacenada



Nota. Elaboración Propia.

Se puede observar en la Figura 4 que el costo de almacenamiento promedio es de S/ 111.61 por cada unidad almacenada.

Las actividades de almacenaje dentro del hotel se realizan cuando los productos ingresan al hotel y son direccionado al almacén donde son agrupados y clasificados por tipos de la siguiente forma: bebidas (gaseosas, cervezas, agua, vinos, vodka); por otro lado, se colocaba la sección de golosinas (piqueos, galletas, chupetines, chicles, chocolates, etc.). Se debe mencionar, además que antes se tenía otro almacén donde guardaban todo lo que era sección de limpieza (sábanas, toallas, edredones, jaboncillos, papel higiénico, ambientador, pino, lejía), ahora todo se encuentra dentro del mismo almacén. A continuación, se aprecia la calificación que obtuvo la gestión de almacén según el indicador.

3.4. Se analizó la gestión de inventario en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022

De la evaluación realizada al personal de estas actividades se pudo determinar que no se tiene un sistema y formato de entrada y salida de productos por lo cual no se puede tener un control de los productos e historial para solicitar abastecimiento de productos de forma oportuna. El indicador permitió observar los productos almacenados y aquellos productos que están vencidos y dañados dentro del almacén, para esto se inventario los productos almacenados y se cotejó el estado físico de cada uno. Además, este indicador nos permitió observar dentro del periodo evaluado como cada mes existen productos dañados y vencidos que la organización sigue manteniendo dentro del almacén del hospedaje. Por tal motivo, la organización debería efectuar actividades de control y evaluación de productos continuamente para no mantener aquellos productos vencidos dentro del almacén y ocupando espacio.

Tabla 7

Indicador de vejez del inventario

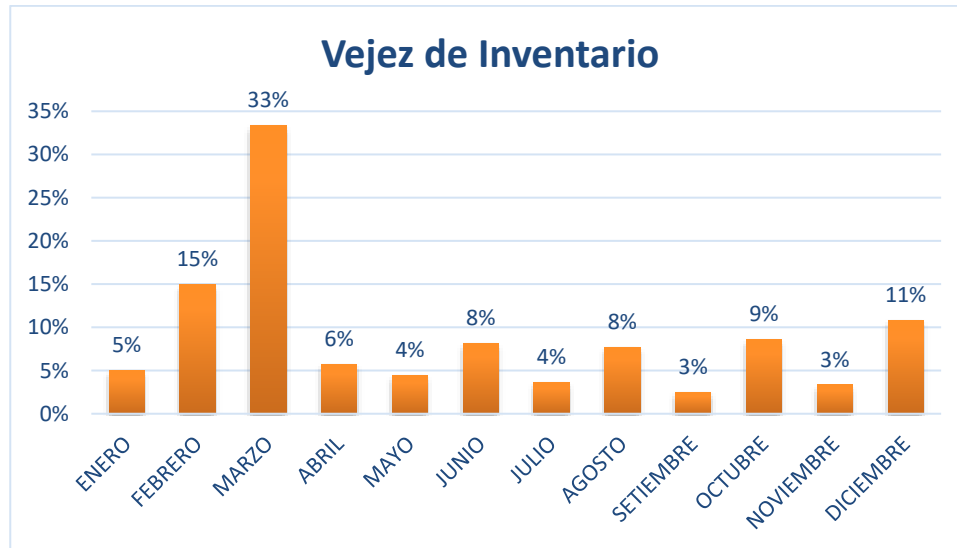
MES	UNIDADES DAÑADAS	UNIDADES VENCIDAS	N° UNIDADES ALMACENADAS	VALOR INDICADOR
ENERO	1	1	40	5%
FEBRERO	2	1	20	15%
MARZO	2	3	15	33%
ABRIL	1	1	35	6%
MAYO	2	0	45	4%
JUNIO	1	2	37	8%
JULIO	1	1	55	4%
AGOSTO	2	3	65	8%
SETIEMBRE	1	0	40	3%
OCTUBRE	1	2	35	9%
NOVIEMBRE	1	0	30	3%
DICIEMBRE	2	5	65	11%
PROMEDIO				9%

Nota. Elaboración Propia.

En la tabla 7 se muestra que el periodo del 2021 se pudo evaluar que los productos almacenados no aptos para cumplir el servicio mantienen un porcentaje de 9% lo que puede afectar no solo gestión de la empresa sino también la calidad del servicio.

Figura 5

Indicador de vejez de inventario



Nota. Elaboración Propia.

Las operaciones de inventario dentro de la empresa hotelera se realizan de forma semanal inicialmente, pero por la demanda de las temporadas muchas veces suelen ser en periodos más largo. Otro punto identificado es que solo se contabiliza solo los productos comestibles y no los materiales o herramientas que se utilizan dentro de los cuartos y oficinas del hotel.

3.5. Se analizó la gestión de transporte en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022.

Para analizar la gestión de transporte dentro de la organización se solicitó información al encargado de esas actividades quien nos mencionó que se realiza de forma oportuna sin previa programación muchas veces, lo que ocasiona un costo adicional al momento de ejecutar la gestión de transporte. El indicador utilizado para medir la gestión de transporte nos permitió afirmar lo mencionado anteriormente ya que se puede evaluar que la organización consume muchos recursos económicos al momento de ejecutar esta actividad como se puede destallar en la Tabla 8, los costos utilizados para obtener los productos dentro del servicio hotelero están afectando los ingresos del hotel. Para obtener los datos se consultó al propietario quien nos indicó que no tiene convenios con empresa proveedoras de productos, lo cual afecta sus operaciones de abastecimiento. El personal encargado nos detalló que normalmente dentro del mes se realizan constantemente viajes para las compras de productos y otros que son utilizados dentro del servicio hotelero.

Tabla 8

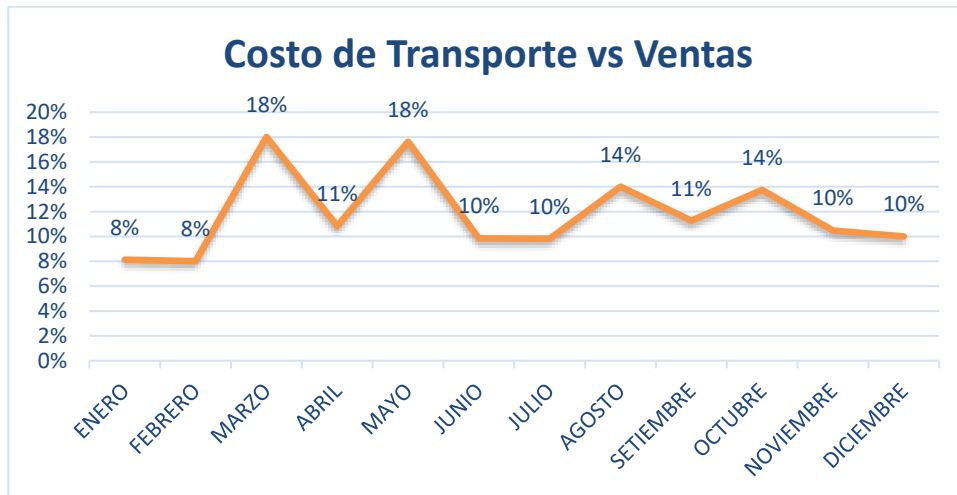
Indicador de costo transporte vs ventas.

MES	COSTO TOTAL DE TRANSPORTE	TOTAL, DE VENTAS	VALOR INDICADOR
ENERO	S/ 650.00	S/ 8,000.00	8%
FEBRERO	S/ 785.00	S/ 9,800.00	8%
MARZO	S/ 900.00	S/ 5,000.00	18%
ABRIL	S/ 650.00	S/ 6,000.00	11%
MAYO	S/ 845.00	S/ 4,794.00	18%
JUNIO	S/ 550.00	S/ 5,587.00	10%
JULIO	S/ 785.00	S/ 8,000.00	10%
AGOSTO	S/ 950.00	S/ 6,784.00	14%
SETIEMBRE	S/ 789.00	S/ 7,000.00	11%
OCTUBRE	S/ 750.00	S/ 5,458.00	14%
NOVIEMBRE	S/ 1,100.00	S/ 10,500.00	10%
DICIEMBRE	S/ 1,500.00	S/ 15,000.00	10%
PROMEDIO			12%

Nota: Elaboración Propia.

Figura 6

Indicador de costo transporte vs ventas



Nota. Elaboración Propia.

Como se puede visualizar en la Figura 6 el indicador muestra que el total de ventas representa, un promedio de 12% del costo total de transporte durante el periodo 2021. También, la gestión de transporte dentro de organización se realiza mediante el alquiler de un auto de miniván, la cual permite realizar las compras semanales de los productos comestibles. Asimismo, también se prioriza la compra de productos de limpieza utilizado en el servicio de hospedaje como (jaboncillos, shampoo, papel higiénico, escobas, recogedor).

3.6. Se analizó el servicio al cliente en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022.

La evaluación realiza al personal encargado de esta gestión y que está vinculado con los proveedores de la empresa, nos permitió observar que el personal no tiene un formato o sistema de clasificación de proveedor para ser evaluados, siempre trabaja con los mismos proveedores por ser conocidos, aunque que muchas veces tuvieron problemas de retraso y error en la documentación enviada de los requerimientos solicitados dentro de las operaciones del hotel.

Además, el indicador medido permitió observar que existen errores al momento de recibir los productos y documentos de compras, lo cual se puede visualizar en la tabla 9 como cada mes siempre existe un error dentro de la actividad, lo cual no solo afecta al área sino a la imagen de la empresa. Para obtener los datos de este indicador se revisó las de facturas enviadas por los proveedores. Si bien los errores que se comenten no son altos, pero perjudican las operaciones como se puede observar existe un 9% de incumplimiento en lo que se refiere a documentación. Por último, la empresa debe buscar modelos de documentos que permitan mejorar las operaciones de digitación de órdenes para reducir los errores de los proveedores al momento de emitir la documentación de compra.

Tabla 9

Indicador de documentación sin problemas

MES	FACTURAS SIN ERRORES	TOTAL, FACTURAS	VALOR INDICADOR
ENERO	1	15	7%
FEBRERO	2	25	8%
MARZO	2	15	13%
ABRIL	1	15	7%
MAYO	2	15	13%
JUNIO	1	15	7%
JULIO	3	35	9%
AGOSTO	2	15	13%

SETIEMBRE	1	15	7%
OCTUBRE	1	15	7%
NOVIEMBRE	1	15	7%
DICIEMBRE	5	35	14%
PROMEDIO			9%

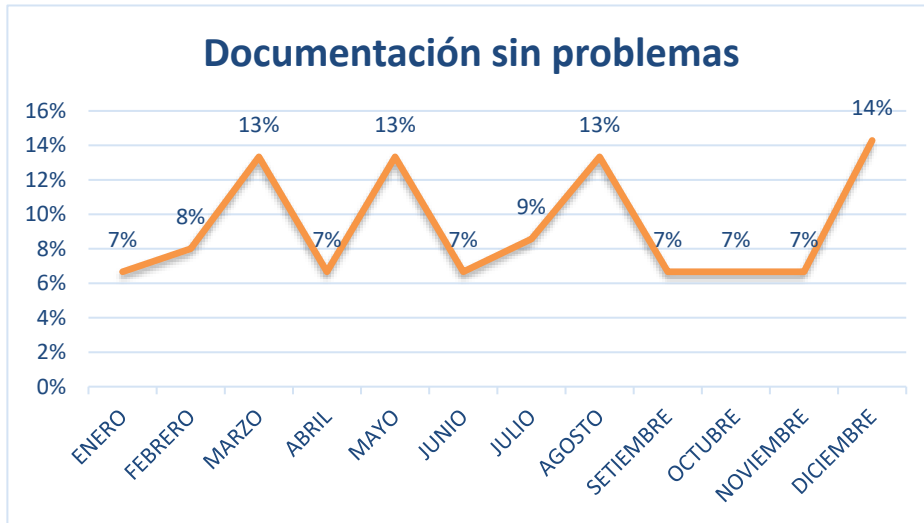
Nota. Elaboración Propia.

En la tabla 9 se observa que el indicador de control de exactitud de la información referentes a las facturas generadas a los clientes, donde se puede observar tiene un porcentaje de 9%, lo que indica que la empresa en la gestión de documentación mantiene un nivel medio, pero sino no se toma medidas puede aumentar y perjudicar la imagen de la empresa.

Los proveedores que brindan servicio al hotel para realizar sus operaciones de hospedaje son: Textil Huáscar, Lavandería Rosita y Makro

- Servicio textil: realiza la confección de las sábanas que son utilizada dentro de las habitaciones del hotel para brindar su servicio.
- Servicio de lavandería = se realiza el lavado de sabanas y toallas diariamente (proveedor lavandería rosita)
- Servicio de productos (Makro): este proveedor brinda productos comestibles y de limpieza que son utilizados dentro del servicio del hotel para cumplir con los requerimientos de los clientes.

Figura 7
Indicador de documentación sin problemas



Nota. Elaboración Propia

Capítulo IV: Discusión y Conclusiones

4.1. Discusión

Dicho lo anterior se examinará brevemente ahora, los resultados obtenidos en la investigación.

El estudio tiene como objetivo analizar el estado actual de la gestión logística en una empresa hotelera de la ciudad de Trujillo en el año 2022. Se utiliza el método descriptivo a través de la herramienta guía de entrevista. Los resultados obtenidos de la perspectiva de la gestión logística muestran que solo se cumple el 48% de los procesos involucrados en la cadena logística al momento de efectuar las operaciones (Ver Anexo 3). Además, del análisis realizado con el diagrama de Ishikawa permitió se pudo identificar deficiencias que afectan el desarrollo de la gestión logística como son: falta de capacitación, falta de incentivos salariales, falta de orden y limpieza en el almacén, falta de control del inventario, falta de control en la fecha de caducidad de los productos y falta de clasificación de los productos todas estas causas están generando retrasos en las operaciones de servicio del hotel.

Del análisis realizado a la gestión de compras (Tabla 5), se pudo apreciar que la muestra indica que el 15% tiene un bajo nivel de gestión logística, ya que no realizan las actividades de manera efectiva desde la perspectiva del empleado. Todo esto porque la organización no cuenta con procedimientos adecuados al momento de ejecutar las operaciones de compras, lo cual está afectando el servicio al cliente que ofrece. Por ello coincidimos con Torres et al; (2020) en su estudio el modelo logístico conceptual desarrollado en el marco de su investigación demostró ser una solución metodológica al problema científico planteado, permitió caracterizar e intervenir, a través de un procedimiento general derivado de este, en el proceso logísticos dentro de la empresa estudiada, además ayudara a mejorar las prácticas empresariales relacionadas con el

sistema logístico. Asimismo, concordamos con Nureña (2019) quien señala en su estudio que realizar una propuesta de mejora en la gestión logística permitió obtener resultado positivo y significativo en la reducción de los costos operativos en la empresa hotelera para lo cual se utilizó herramientas de ingeniería industrial para poder cumplir con los parámetros.

De igual modo, se evaluó la dimensión de almacenamiento donde arrojó que el costo por almacenamiento es de S/111.61 (Tabla 6) ya que la empresa maneja una gestión empírica que no solo afecta las operaciones logísticas sino las actividades de servicio de la empresa. Debido a que la empresa no cuenta con procedimientos de clasificación, orden y control de salidas y entradas de los productos que se encuentran dentro del almacén, lo que ocasiona no tener un historial que puedan ser utilizado para el abastecimiento de forma oportuna. También, concordamos con Bohorquez y Puello (2013) en su investigación realizada encontró que la empresa que no posea un sistema logístico estructurado y funcional carece de los medios y los métodos necesarios; además, los procesos internos y externos se tornan lentos e ineficientes haciendo a la empresa incapaz de prestar un buen servicio eficiente y por ende poniendo en riesgo la rentabilidad de esta.

Por otra parte, la dimensión de gestión de inventario arrojó que se encuentra en un nivel bajo lo que representa al 9% (Tabla 7) lo que nos indica que la empresa no realiza de forma eficiente las operaciones logísticas básicas para mejorar las operaciones dentro del servicio que ofrece. Además, la organización no controla los productos o revisa de forma periódica para determinar su disponibilidad para ser utilizados en el servicio hotelero, tampoco tiene un sistema establecido, el cual le permite tener un control de los productos. Por tal motivo, concordamos que Ellis y Obregón (2017) en su estudio encontró que los hoteles llevan pequeños conteos de inventarios de entrada a través de las facturas y tablas de Excel donde registran las cantidades de ingresos de los productos, sin embargo, esto nos

es del todo beneficioso para ello sino se emplea el registro de entradas y salidas genera el 31% de robos, 20% en desconocimientos de los activos y 49% en pérdidas de los inventarios.

El análisis de los aspectos de la gestión del transporte en el negocio hotelero mostro que el 12% (Tabla 8) de las actividades relacionadas con el transporte de existencias no se realizan de manera eficiente, lo que provoca demoras operativas. También, al momento de ser ejecutas no se realizan de forma programada, lo cual genera costos adicionales dentro de las operaciones de suministros. Por tal motivo, es importante establecer y programar los abastecimientos dentro de la organización de los diferentes insumos y productos que necesita la organización para efectuar sus servicios. Asimismo, coincidimos con Ríos (2016), en su investigación se pudo identificar que el problema principal de las pérdidas de ventas en la empresa estudiada, son las roturas de stock debido a la carencia de un sistema logístico correcto. Por tal motivo, propuso un modelo de mejora que, utilizando las metodologías de flujogramas de procesos logísticos para mejorar los indicadores de rotación de stock, para lograr cumplir con las ventas y lograr un resultado positivo.

Por último, la dimensión de servicio al cliente arrojo que se encuentra en un nivel medio lo que representa al 9% (Tabla 8) lo que nos señala que la empresa aun cuando cumple la realización del servicio esta se ve afectada por las deficiencias de los proveedores al momento de enviar los productos con la documentación. Además, esto ocurre también porque la organización no cuenta con sistema de evaluación y control de proveedores los que ocasiona que los abastecimientos no se realicen en los tiempos solicitados y existan falencias en los pedidos perjudicando el servicio de la empresa hotelera. Por eso concordamos con Cerna (2019) en su investigación realizada identificó que los problemas que existen en el área de logística muchas veces esta relacionado con la falta de planificación de requerimientos de materiales para la elaboración del servicio o

bien, lo que muchas veces está provocando un retraso en las operaciones. Además de no contar con una evaluación de sus proveedores, está generando que no se pueda abastecer de materiales de forma oportuna dentro de la empresa.

Las limitaciones al momento de realizar la toma de datos, cabe señalar que hubo algunas dificultades para recabar información, debido a que la empresa tenía protocolos de seguridad y era difícil el ingreso; De igual forma, otro inconveniente que se presenta en la toma de datos es el horario laboral de los empleados ya que no permite la aplicación completa de la herramienta debido al desempeño de sus actividades laborales. A pesar de los obstáculos para la recopilación de datos, en última instancia es posible recopilar lo que se necesita para realizar el análisis y presentar los resultados.

Ahora de los resultados obtenidos de estas cinco dimensiones podemos afirmar estar de acuerdo con Arribasplata (2017) en investigación realizada determinó que la mayoría de los establecimientos hoteleros, no cumplen con una verdadera y estricta aplicación de gestión logística, debido a que solamente se enfoca al tema de compras y controles de ingresos, salida y abastecimiento.

Rectificando lo que muchos autores mencionan podemos decir que la gestión logística es de suma importancia dentro de toda organización, porque permite abastecer de forma eficiente los materiales o productos necesarios para cumplir con las actividades de la empresa y de esta forma pueda generar rentabilidad a la organización.

En cuanto al desarrollo del estudio se pretende identificar los beneficios que brindan la gestión logística en la empresa hotelera. Igualmente, este estudio ayudara a conocer sobre los métodos y técnicas actuales que son empleados para mantener las operaciones logísticas de forma óptima dentro del área de trabajo.

Además, este estudio contribuirá a las empresas especializadas en servicios hoteleros, ya que servirá de base para evaluar las que debe cumplir la gestión logística para

brindar servicios eficientes a los huéspedes a partir de la mercancía regular. Además, también servirá como base para futuros trabajos de investigación sobre el impacto de la gestión logística en el desempeño del servicio corporativo.

Finalmente, la aplicación de la herramienta (guía de entrevista y análisis documental) permitió recoger de manera directa y práctica información sobre el trabajo de gestión de la empresa. Además, la herramienta te permite analizar fácilmente los resultados; Porque es una prueba cuantitativa y no se necesitan conocimientos especializados. Aunque los cuestionarios habían sido elaborados y validados por un experto en la materia, esto proporcionó datos precisos y fiables para el estudio.

El desarrollo del trabajo permitió conocer la importancia de la gestión logística y los procesos que lo comprenden para poder desarrollarse de forma correcta el abastecimiento y desplazamiento de estos para lograr tener clientes satisfechos. Además, el evaluar los procesos o etapas de la gestión logística permitirá no solo controlar las operaciones sino mejorar el desempeño de los trabajadores para que puedan realizar de forma óptima sus actividades. También, la correcta aplicación de la gestión permitirá evaluar las operaciones para detectar deficiencia y desarrollar medidas correctivas que permitan ayudar a mejorar el proceso principal. De igual manera, el modelo de gestión debe cumplir los estándares establecidos para poder aplicarse de forma correcta dentro de la organización, este modelo también ayudara a restablecer las estrategias fórmulas para mejorar los objetivos organizacionales.

Por último, el estudio realizado sobre el análisis de la gestión logística de una empresa hotelera servirá a la comunidad científica como aporte para reformular los conceptos establecidos sobre el proceso logísticos. Además, el estudio desarrollado servirá como antecedente para las empresas del mismo sector que buscan mejorar sus actividades logísticas y de esta forma puedan mitigar sus deficiencias generadas por la mala práctica

ejecutada por sus propietarios o gerentes. Asimismo, la aplicación de la metodología utilizada dentro del trabajo servirá como fuentes para otros investigadores que busquen obtener información de su campo de estudio para resolver la problemática identificada.

4.2. Conclusiones

Se concluyó en el objetivo general: Se determinó que mediante el análisis del diagrama de Ishikawa se pudo identificar que existen causas que afecta las operaciones logísticas como: falta de capacitación, falta de incentivos salariales, falta orden y limpieza y falta de clasificación de los productos, lo que está generando que la organización mantenga un nivel medio (48%) internamente que está afectando que la empresa no pueda gestionar de forma eficiente sus operaciones logísticas. Por tal motivo, la organización debe mejorar sus procesos aplicando modelos de gestión logística que permitan ordenar y reducir los errores dentro de las operaciones para obtener un servicio de calidad al cliente.

Conforme al objetivo específico 1: Se concluyó que la gestión de compras mantiene un 15% respecto al control de calidad de los productos recibidos y tiempo de entrega de los proveedores, que abastecen a la organización con suministros en cada periodo. Asimismo, las actividades de compra dentro de la organización deben manejar un formato de orden que permita realizar el abastecimiento correcto de los productos o insumos por parte de los proveedores y evitar las falencias dentro de las operaciones.

Conforme al objetivo específico 2: Se concluyó que la gestión de almacenamiento mantiene un costo por unidad almacenada de S/ 111.61, lo que indica que utiliza alto costos para mantener las existencias resguardadas dentro del almacén, aunque tiene pocos artículos se debe evaluar constantemente con el indicador para no genera costos adicionales. Además, se debe aplicar un sistema que permita controlar los productos que entran y salen del almacén para ser más eficiente al momento de realizar el abastimiento de insumos y productos para realizar el servicio hotelero.

Conforme al objetivo específico 3: Se concluyó que la gestión de inventario muestra un promedio de 9% respecto a las unidades dañadas o vencidas dentro del

almacén, lo que nos indica que la organización no controla adecuadamente sus productos almacenados, lo cual puede perjudicar la calidad de servicio que ofrece el hotel.

Conforme al objetivo específico 4: Se concluyó que la gestión de transporte mantiene un 12% con respecto a los gastos de transporte, aunque el costo es menor sino se controla o monitorea frecuentemente pueden aumentar dentro de las operaciones y perjudicar la rentabilidad de la organización.

Conforme al objetivo específico 5: Se concluyó que el servicio al cliente mantiene un 9% referente a la exactitud de la información contenida en las facturas generadas por los proveedores de la empresa como se puede apreciar mantiene un porcentaje bajo, pero sino se controla adecuadamente puede afectar la calidad del servicio.

Referencias

- Anaya, R. (2018). Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir los costos operacionales en el almacén de repuestos de la empresa agro transportes Gonzales SRL. Recuperado de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14702/Anaya%20Delgado%20Rider.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anaya, T. J. J. (2015). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa (4a. ed.)*. ESIC Editorial.
- Andino, R. (2012). Gestión de Operaciones y logística (Editorial, p. 142).
- Arribasplata, K. (2017) Incidencia De La Gestión Logística En El Desempeño Administrativo De Hoteles De 3 Y 4 Estrellas Bajo La Percepción De Los Administradores. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio].
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/583>
- Baena Paz, G. M. E. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). Grupo Editorial Patria. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/40513>
- Barrón de Olivares, V. & D'Aquino, M. (2020). Proyectos y metodologías de la investigación. Editorial Maipue.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/160000>
- Beetrack (2020) 5 claves para el crecimiento de la logística en Perú.
<https://www.beetrack.com/es/blog/log%C3%ADstica-en-per%C3%BA-claves-para-el-crecimiento>
- Bohorquez Vásquez, E y Puello Fuentes, R. (2013). Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralina & Pisos S.A Corpisos S.A en el municipio de Turbaco Bolívar. Universidad de Cartagena.
<https://hdl.handle.net/11227/468>
- Calzado-Girón, D., (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. Ciencias Holguín, 26(1), 59-73.
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=181562407005>
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). Logística Empresarial. Administración de las Operaciones. Universidad Nacional de Mar del Plata.

- Cerna, J. V. (2019). *Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir los costos operativos de la empresa Calzados Maricel* (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/22521>
- Céspedes, N., Lavado, P. y Ramírez, N. (2016). Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias. *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. <https://doi.org/10.21678/978-9972-57-356-9>
- Corbetta, P. (2023). *Metodología y técnicas de investigación social*. 1. McGraw-Hill España. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/229814>
- Costa, M. y López, E. (1996). *Los secretos de la logística*.
- Durán, Y. (2012). *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545892008>
- Faena, L. (2021) *Modelo SCOR: Qué es y cómo aplicarlo en la cadena de suministro*. <https://www.trafimar.com.mx/blog/modelo-scor-que-es-y-como-aplicarlo-en-la-cadena-de-suministro>
- Fontalvo Herrera, T. J. (2011). *La cadena de suministro: un enfoque práctico para el diseño e implementación del modelo SCOR*. Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/71197>
- Fresno Chávez, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Ciudad Educativa. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/98278>
- Gómez, J. (2013) *Gestión Logística y comercial*. McGraw-Hill. Interamericana de España, S.L. https://valparaiso.redfuturotecnico.cl/wp-content/uploads/2020/06/Gestion_logistica_y_comercial.pdf
- Gonzales, J. y Lavado, K. (2018). *Propuesta de mejora de la gestión de mantenimiento y logística para incrementar la rentabilidad de la empresa Ittsa Bus*. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14703>
- Guillen, M. R. (2022). *Influencia de la gestión logística sobre los costos de una empresa distribuidora de alimentos, Trujillo - 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad

Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<https://hdl.handle.net/11537/32032>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana.
<https://ebookcentral.bibliotecaupn.elogim.com/lib/upnpe/detail.action?docID=5485814>

J. P. J. Ellis Barrueto & K. S. Obregón Jauregui (2017) *Propuesta de un modelo para la gestión logística aplicado para las MYPES del sector hotelero en Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. doi: <https://doi.org/10.19083/tesis/625485>

Maldonado Pinto, J. E. (2018). Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la U.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/70335>

Maldonado Pinto, J. E. (2018). Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la U.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/70335>

Monroy Mejía, M. D. L. Á. & Nava Sanchezllanes, N. (2018). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Éxodo.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/172512>

Monroy Mejía, M. D. L. Á. & Nava Sanchezllanes, N. (2018). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Éxodo.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/172512>

Mora García, L. A. (2012). Indicadores de la gestión logística. Ecoe Ediciones.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/69065>

Mora García, L. A. (2012). Indicadores de la gestión logística. Ecoe Ediciones.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/69065?page=1>

Mora, L. (2023) *Gestión Logística Integral. Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. ECOE EDICIONES.
https://books.google.com.pe/books?id=FrquEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Moya Méndez, M. (2021). La investigación-creación en arte y diseño: teoría, metodología, escritura. Editorial Feijóo.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/177597>
- Niño Rojas, V. M. (2019). Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe (2a. ed.). Ediciones de la U.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/127116>
- Niño Rojas, V. M. (2019). Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe (2a. ed.). Ediciones de la U.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/127116>
- Nureña, M. A. (2019). *Proyecto de implementación de una empresa dedicada a la comercialización de flores naturales en la ciudad de Trujillo* (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/22230>
- Perú 21 (2021) Empresas peruanas apuestan por la gestión logística que reduce los costos de almacén. <https://peru21.pe/peru/empresas-peruanas-apuestan-por-la-gestion-logistica-que-reduce-los-costos-de-almacen-peru-negocios-empresa-logistica-noticia/>
- Ríos, R. (2018) Influencia de la gestión logística en la determinación del costo de ventas en la empresa comercial Sekur Perú S.A. 2017. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín].
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/72de0b64-66be-4bac-9e06-e2166207e6cb/content>
- Ríos, W. (2016) Propuesta De Procedimientos De Gestión Logística En La Empresa centro Hogar Chiclayo E.I.R.L. Para Disminuir Pérdidas De Ventas Por Roturas De Stock. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/655/1/TL_Rios_Burga_WinieLisset.pdf
- Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1–589.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- PROEM, F. (1996). Los secretos de la logística. Reyes, A. (2010). ADMINISTRACION

Torres-Rodríguez, R. M., Martínez-Vivar, R., Sánchez-Rodríguez, A., & Pérez-Campdesuñer, R. (2020). Modelo logístico para la gestión de los servicios técnicos en industrias hoteleras. *Ciencias Holguín*, 26(2),31-46.[fecha de Consulta 7 de Junio de 2023]. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181563169003>

Torres-Rodríguez, R. M., Martínez-Vivar, R., Sánchez-Rodríguez, A., & Pérez-Campdesuñer, R. (2020). Modelo logístico para la gestión de los servicios técnicos en industrias hoteleras. *Ciencias Holguín*, 26(2),31-46. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181563169003>

Zuluaga, T. (2012) Ventajas y desventajas de prácticas logísticas pymes. Universidad de San Buenaventura Seccional Medellín. <https://docplayer.es/10633751-Ventajas-y-desventajas-de-practic-as-logistic-as-en-pymes-1.html>

Anexos

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	
<p>¿Cuál es la situación actual de la gestión logística en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022?</p>	<p>Los estudios descriptivos cuyo objetivo esencial es la recogida de información no requieren de hipótesis por su misma estructura.</p>	<p>General: Analizar la situación actual de la gestión logística en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar la gestión de compra en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022. - Analizar la gestión de almacenamiento en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022. - Analizar la gestión de inventario en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022. - Analizar la gestión de transporte en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022. - Analizar el servicio al cliente en una empresa hotelera en la ciudad de Trujillo 2022. 	<p>Variable:</p> <p>Gestión Logística</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compras - Almacenamiento - Inventario - Distribución o transporte - Servicio al cliente 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada No experimental</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Descriptivo, de corte transversal</p> <p>Técnica:</p> <p>Entrevista Observación directa Análisis documental</p> <p>Instrumento:</p> <p>Guía de entrevista Guía de observación Guía de análisis documental</p> <p>Método de análisis de datos:</p> <p>Descriptivo</p>	<p>Población:</p> <p>Estará constituida por la Empresa Hotelera de la ciudad de Trujillo, conformada por 12 colaboradores.</p> <p>Muestra:</p> <p>Estará constituida por el área de logística de la Empresa Hotelera de la ciudad de Trujillo, conformada por 6 colaboradores.</p>

Anexo N° 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Logística	Conjunto de procedimientos que permiten conocer la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas. (Gestión Logística y Comercial, 2013).	La gestión de la logística como la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio.	Compras	$\text{Valor} = \frac{\text{Pedidos rechazados}}{\text{Total ordenes de compras recibidas}} * 100$	Razón
			Almacenamiento	$\text{Valor} = \frac{\text{Costo de almacenamiento}}{\text{N}^\circ \text{ Unidades Almacenadas}}$	Razón
			Inventario	$\text{Valor} = \frac{\text{Unidades dañadas} + \text{absolutos} + \text{vencidas}}{\text{Unidades disponibles en el inventario}}$	Razón
			Distribución o transporte	$\text{Valor} = \frac{\text{Costo del Transporte}}{\text{Valor ventas Totales}} * 100$	Razón
			Servicio al cliente	$\text{Valor} = \frac{\text{Facturas Sin errores}}{\text{Total de Facturas}}$	Razón

Anexo N° 3. Guía de entrevista de la gestión logística

Estimado trabajador: La presente encuesta es parte de un estudio sobre la gestión logística de una Empresa Hotelera. La encuesta es ANÓNIMA, por lo que le solicito sinceridad en sus respuestas. Marca con (X) según la siguiente clasificación:

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión de compras					
1. Su empresa utiliza estrategia para la búsqueda de posibles proveedores	X				
2. Cuenta su empresa con un sistema eficiente para el aprovisionamiento de productos		X			
3. Su empresa siempre cuenta con efectivo para el aprovisionamiento de productos					X
4. Realiza su empresa un análisis de cotización para realizar las compras en condiciones favorables			X		
5. Realiza su organización un control diario del aprovisionamiento de los productos.		X			
Dimensión de almacenamiento					
6. Con que frecuencia evalúa o contabiliza su empresa los productos recibidos para ver si la entrega es acorde con lo solicitado.			X		
7. Realiza su empresa un control diario de los productos abastecidos	X				
8. Cuenta su organización con un sistema integrado que facilite sus operaciones diarias.	X				
9. El tamaño del almacén de su empresa es ideal para el expendio de todos los productos.			X		
10. El almacén de su empresa siempre mantiene una estructura ordenada.			X		
Dimensión de inventario					
11. Realiza su organización algún tipo de planificación para el inventario de productos.	X				
12. Desarrolla su empresa un stock de seguridad	X				
13. Con que frecuencia realiza su empresa el pronóstico de la demanda			X		
14. Desarrolla su organización el índice de rotación de inventario	X				
15. Cuenta su empresa con un nivel de servicio de almacén.	X				
Dimensión de transporte					
16. Con que frecuencia utiliza su empresa servicio de transporte externo para la compra de productos.					X
17. Realiza su empresa un registro detallado de los costos de transporte			X		
18. Considera que sus proveedores realizan entregas oportunas de los productos solicitados.					X
19. Con que frecuencia la empresa ha realizado quejas sobre la entrega de pedidos			X		
20. La empresa maneja indicadores para evaluar los servicios de transporte	X				
Dimensión de atención al cliente					
21. Realiza la empresa el contacto rápido y sin contra tiempos con los proveedores.			X		
22. La empresa proveedora entrega la mercancía en los tiempos establecidos			X		
23. La empresa proveedora tiene la infraestructura adecuada para las operaciones logísticas.				X	
24. La adquisición de orden la empresa lo realiza de forma rápida y efectiva			X		
25. La empresa proveedora considera los reclamos y cumplidos para mejorar sus operaciones.		X			

¡¡Muchas gracias!!!

Dimensión	Puntaje	Máximo	Porcentual
Compras	13	25	13%
Almacenamiento	11	25	11%
Inventario	7	25	7%
Transporte	17	25	17%
Servicio al cliente	15	25	15%
Total	48	100	48%

Anexo N° 4. Organigrama funcional de la Empresa Hotelera

