



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

Análisis del área de la gestión logística del hotel Boutique la
Angostura, Ica, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTORAS:

Chonyen Colina, Luciana Paola (ORCID: 0000-0003-4166-3014)

Chonyen Colina, Gabriela Paola (ORCID: 0000-0003-0891-9 12)

ASESOR:

Mg. Huamaní Paliza, Frank David (ORCID: 0000-0003-3382-1246)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A nuestros padres:
Por ser expertos guías
en el camino de nuestra
formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Nuestro sincero reconocimiento y agradecimiento, a la promotora de la Universidad Cesar Vallejo, a los catedráticos y al asesor de esta investigación, por contribuir en el logro de nuestra meta profesional

Índice de Contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	22
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	22
3.3. Escenario de estudio.....	22
3.4. Participantes.....	26
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.6. Procedimiento.....	27
Modo de recolección de la información.....	28
Aplicación de intervenciones.....	28
Triangulación.....	28
3.7. Rigor científico.....	28
3.8. Método de análisis de datos.....	29
3.9. Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
SOBRE APROVISIONAMIENTO.....	32
SOBRE DISTRIBUCIÓN.....	35
SOBRE SEGURIDAD.....	38
SOBRE ALMACEN.....	41

DISCUSIÓN.....	43
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS.....	58
ANEXOS	63
Anexo 1: Operacionalización de variables.....	65
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	68
Anexo 3: Matriz de categorización apriorística.....	70
Anexo 4: Instrumentos utilizados.....	123
Anexo 5: Validación del instrumento	126
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas.....	127

RESUMEN

La presente investigación *“Análisis del área de la gestión logística del hotel Boutique La Angostura, Ica, 2020”*, cuyo objetivo de estudio fue analizar y diagnosticar el área de gestión logística del Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020, la metodología de investigación fue aplicada, no experimental y de corte transversal, la población fue de 11 colaboradores del Hotel y la muestra fue no probabilística - censal. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la guía de entrevista usando como instrumento la entrevista. La guía de entrevista solía tomar una decisión al respecto que tomó aproximadamente 45 minutos. No obstante, se contrastó el objetivo general, donde se pudo analizar el área de gestión logística del Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020. No obstante, se pudo diagnosticar o tener un alcance de la gestión logística dentro de la institución y que, de acuerdo con las apreciaciones de nuestra unidad de estudio, la empresa no cuenta con una buena gestión logística y todo lo hacen de manera empírica.

Palabras Clave: Gestión, Logística, Aprovisionamiento, Distribución, Almacén, Seguridad.

ABSTRACT

The present investigation "Analysis of the logistics management area of the La Angostura Boutique hotel, Ica, 2020", whose study objective was to analyze and diagnose the logistics management area of the La Angostura Boutique Hotel in Ica, 2020, the research methodology was applied, non-experimental and cross-sectional, the population consisted of 11 Hotel employees and the sample was non-probabilistic - census. Data were collected through the interview guide technique using the interview as an instrument. The interview guide used to decide on this that took about 45 minutes. However, the general objective was contrasted, where the logistics management area of the Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020 could be analyzed. However, it was possible to diagnose or have a scope of logistics management within the institution and that, according to the findings of our study unit, the company does not have good logistics management and they do everything empirically.

Keywords: Management, Logistics, Procurement, Distribution, Warehouse, Security.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, en el contexto del siglo XXI, la industria hotelera, que está estrechamente relacionada con el turismo, constituye una actividad que proporciona una enorme renta de divisas para cada país o región para apoyar el desarrollo de las ciudades y emplear una gran cantidad de ciudadanos (Valencia, 2018).

Como señalan (Pérez, D' Meza & Zaldívar, 2016), la hostelería actual es el resultado del desarrollo social y cultural a lo largo de muchos siglos, influenciada por cambios sociopolíticos, económicos y tecnológicos, y ha estado activa desde mediados del siglo XX. siglo debido al transporte y las comunicaciones El rápido desarrollo de los medios ha llevado al crecimiento continuo del tráfico turístico internacional y al crecimiento de la demanda hotelera mundial.

En la situación actual del siglo XXI, con el proceso de globalización del desarrollo empresarial como condición, antes de que la pandemia afecte al mundo, la industria hotelera y turística ha mostrado una gran vitalidad no solo en los países desarrollados sino también en los países en desarrollo. Sin embargo, después de la pandemia Covid-19 de 2010, la industria hotelera como el turismo se paralizó temporalmente, esperando la oportunidad de iniciar un nuevo negocio. (Jiménez, 2018)

En la industria hotelera en el Perú se han observado dos situaciones muy diferentes: la etapa pre-pandemia por Covid-19 y otra etapa posterior a la pandemia. En la etapa pre-pandemia, Perú, con su continuo crecimiento económico, experimentó un crecimiento positivo en la industria hotelera y turística. De acuerdo con la opinión de investigadores como la Asociación Nacional de Turismo y la PROM de Perú, el análisis comparativo del país muestra que Chile, Argentina y Brasil, Colombia, México y Ecuador. No solo Perú tiene el crecimiento económico más rápido y la mayor cantidad de turistas internacionales, sino que también la economía es estable, el índice de riesgo del país es bajo y el IPC está bajo control. Sin embargo, desde la perspectiva del flujo turístico, aunque relativamente Crecimiento, pero aún menor que otros países de la región, por lo que es necesario investigar para mejorar los factores limitantes de este hecho. (Sanchez, 2020).

A nivel nacional, uno de los temas relacionados que restringe el desarrollo de la industria hotelera y el insuficiente desarrollo del turismo interno y externo es sin duda que la gestión logística puede no ser capaz de cumplir con las expectativas y la realidad del desarrollo de estas industrias. Si bien en el Perú algunas grandes empresas sí adoptan procedimientos adecuados de gestión logística, las pequeñas y medianas empresas hoteleras y turísticas no han experimentado esto. Estas empresas tienen los siguientes problemas: (a) falta de desarrollo logístico de visión global; (b) Los requisitos y métodos requeridos por el proceso logístico no son óptimos para el buen trabajo logístico de la empresa; (c) No se ha determinado el método de trabajo a realizar; (d) Si existen procesos logísticos, estos procesos no pueden ser medidos o controlados de manera continua. tomar decisiones de la mejor manera. (Caballero & Vílchez, 2015)

Con respecto al tema de la industria hotelera después de la pandemia Covid-19, es decir, al restringir el uso de turistas internos y externos, la industria en realidad canceló temporalmente sus operaciones y se espera que se abra completamente pronto, sino de lo contrario mucha de las empresas de este sector podría quebrar. (Simancas & Hernández, 2020)

En cuanto al área de Ica, en etapa pre-pandemia, algunos indicadores considerados en el diagnóstico, como la posición en el evento internacional, nos muestran que, a pesar del área de Ica, el área sigue siendo una zona turística, como la Línea de Nazca y para Paracas, otros son consumidores potenciales en la industria hotelera, pero hasta el momento, tiene un nivel de servicio diferente al de Lima, Arequipa, Cuzco y otras regiones. Así, por ejemplo, según el ranking de la Asociación Internacional de Congresos y Congresos (ICCA), en 2017 Lima realizó 82 juegos, Arequipa 10 juegos, Cusco 5 juegos y el resto se realizó en Iquitos. Se realizó en Trujillo, Paracas y Pacana y Tacna no están en la lista porque la organización internacional no incluye ciudades con menos de 5 eventos (Barreto et al., 2017).

Según datos de la Administración General de Investigaciones Hoteleras y Turísticas (2018), respecto al turismo interno en la región Ica de los principales consumidores de la industria hotelera, se estima que existen más de 3 millones de

viajes turísticos internos a Ica. para el 6,8% del total de viajes del país, es la zona con mayor número de turistas nacionales, ocupando el tercer lugar. De igual forma, según las estadísticas sobre el ingreso de turistas nacionales a los alojamientos en Ica, el 2018 aumentó un 7.2% respecto al año anterior. Las provincias más visitadas son: Ica (56,1%), Chincha (18,6%), Pisco (14,6%), Nazca (9,6%) y Palpa (1,1%). Cabe señalar también que el principal motivo de visita a la zona de Ica es vacaciones / ocio (42,3%), seguido de visitas familiares y / o amigos (35,0%), negocios (14,9%) y otros motivos (7,8%). (Alban, 2018)

Asimismo, las principales áreas que atraen turistas a Ica son: Lima (66,7%), la propia región de Ica (25,2%) y Arequipa (2,3%). Cabe señalar que los residentes del área de Ica viajan principalmente a Ica, Chincha, Nazca y Pisco en su propia área. Según datos de la Administración General de Investigaciones Turísticas y Tecnológicas, el 43,7% de los turistas nacionales vive en alojamientos de pago (hoteles, posadas, etc.), mientras que el 56,3% de los no remunerados (casas de familiares y / o amigos, casas, etc.). Los principales medios de transporte a Ica son: buses interprovinciales (72.3%), luego autos particulares (21.3%) y otros (6.4%), como buses, vehículos de empresa, etc. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020)

Todos estos indicadores deben ser considerados para tomar las decisiones correspondientes, no solo para diagnosticar la gestión logística y otras áreas, sino también para proponer alternativas para el desarrollo sustentable de la industria hotelera de Ica. A partir de estas consideraciones, se propuso una pregunta de investigación, a saber, “Análisis del Área de Gestión Logística del Hotel Boutique Ica La Angostura, 2020”, en la que se adoptaron métodos de estudio de caso cualitativos para diagnosticar el estado de gestión logística del hotel y proponer soluciones alternativas Para mejorar el posicionamiento de la empresa y la calidad del servicio, hacerla más competitiva y responder al enorme desafío de innovación de la gestión logística -la fase pandémica Covid-19, pero la estructura de la gestión logística en sí.

Se procedió a formular nuestro problema general, ¿Qué característica presenta el área de gestión logística del Hotel Boutique La Angostura de Ica,

2020? Se formularon los siguientes problemas específicos, ¿Qué características presenta el aprovisionamiento como parte de la gestión logística, en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020? ¿Qué características presenta la gestión de la seguridad en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020? ¿Qué grado de eficiencia tiene la gestión del almacén en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020? y ¿Qué grado de eficacia tiene la gestión de distribución en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020?

En cuanto a la racionalidad de esta investigación, según la investigación de (Hernández & Mendoza, 2018), es razonable realizar investigaciones bajo ciertos estándares basados en la conveniencia, su relevancia social, su utilidad metodológica, trascendencia práctica o valor teórico., Como se describe a continuación:

En el contexto actual, esta tesis es conveniente ya que las empresas en general y hoteleras en particular, están sometidas a las leyes de la competitividad en el mercado, así como a la necesidad de brindar un servicio de calidad que garantice su vigencia y desarrollo, la realización de un análisis y diagnóstico de la gestión logística, resulta muy conveniente, para que a partir de la realidad diagnosticada se planteen e implementen acciones de mejora que garanticen el desarrollo de la empresa. Con respecto a la relevancia social las empresas hoteleras, asociadas indisolublemente al turismo interno y externo, constituyen en la actualidad, tanto a nivel mundial como en los países en desarrollo, una principal fuente de divisas. Asimismo, genera empleo directo o indirecto para muchas personas y familias.

Es por ello por lo que el estudio de la gestión logística, para a partir de allí implementar medidas que contribuyan a su desarrollo y garanticen un servicio de calidad, tiene alta relevancia social, más aún en el contexto de la pandemia por covid-19 en la que la actividad hotelera debe renovarse de acuerdo con las necesidades de las nuevas condiciones. Referente a la justificación metodológica el análisis de la gestión logística de una empresa hotelera, siguiendo una metodología establecida, constituye un aporte metodológico importante, más si se obtiene resultados previstos en los objetivos, que se encuentran orientados a

mejorar la calidad de los servicios y garantizar el desarrollo de la empresa hotelera en el contexto actual.

Referente a las implicancias prácticas la realización de esta investigación tiene implicancias prácticas ya que el análisis de la casuística concreta de la gestión logística del Hotel Boutique la Angostura, se realiza precisamente para mejorar la calidad de sus servicios y aportar a su desarrollo, especialmente en el contexto actual en que la actividad hotelera se halla muy restringida. En cuanto al valor teórico, considerando que esta investigación es de enfoque cualitativo y un diseño descriptivo, el valor teórico consiste en que su realización proporciona una información contextualizada de la problemática asociada a la gestión logística y su eficiencia, con lo cual se ha de confirmar o rechazar la vigencia de algunos principios relacionados a la importancia de la gestión logística.

Se formuló como objetivo general, Analizar y diagnosticar el área de gestión logística del Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020. Se formularon como objetivos específicos: Identificar las características del proceso de aprovisionamiento en cuanto parte de la gestión logística, en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020. Reconocer las características que tiene la gestión de la seguridad en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020. Determinar el grado de eficiencia de la gestión del almacén en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020. Identificar el grado de eficacia que tiene la gestión de distribución en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.

Se formuló como supuesto general, El área de gestión logística del Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020, presenta deficiencias que es necesario mejorar para garantizar su posicionamiento. Se formularon como supuestos específicos, El proceso de aprovisionamiento como parte de la gestión logística, en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020, presenta limitaciones que requieren ser mejoradas. La gestión de la seguridad en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020, presenta limitaciones que requieren ser mejoradas. El grado de eficiencia de la gestión del almacén en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020, se encuentra por debajo de los estándares de calidad. La gestión de distribución en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020, cumplen de manera

limitada los estándares exigidos en el mercado competitivo.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó una revisión de trabajos previos internacionales que guarden relación con nuestro estudio y se seleccionó a los siguientes, como la investigación de (L. Lopez, 2021), en su artículo, "Implementación de un modelo de simulación de negocios Perseo Web en el sector hotelero. Caso: Hotel Lauri". Su objetivo es implementar un modelo de simulación empresarial para la empresa hotelera LAURI a través del sistema de gestión PERSEO. Se alcanzaron los principales objetivos de esta investigación, como la implementación de un sistema de gestión compacto y universal en el desarrollo de actividades hoteleras como PERSEO WEB (como "Hotel LAURI"), ahorrando así dinero mediante la optimización continua de recursos, obtención de suministro y Los datos en el sistema de inventario de disponibilidad hotelera para acortar el tiempo de atención al cliente y, por lo tanto, obtener más ingresos del alojamiento, porque en comparación con la competencia, los clientes acortan el tiempo de espera y producen un mejor entorno empresarial y fidelización del cliente.

(Marulanda & Restrepo, 2020), en su artículo, "*Estrategias para fortalecer la ocupación hotelera: estudio de caso en una Cadena de la Ciudad de Medellín*". Formular estrategias para mejorar la competitividad de la industria hotelera formal, aumentando así su tasa de ocupación. Por ello, el diagnóstico de una cadena hotelera en Medellín se basó en fuentes primarias, como entrevistas a funcionarios de la organización y revisión de opiniones de clientes. Con base en el diagnóstico, se diseñaron algunas estrategias probadas utilizando la herramienta de previsión estratégica Color Insight. En la evaluación de las pautas de acción propuestas, la investigación ha hecho contribuciones sobresalientes. Las pautas son realizadas por expertos en la materia. Expertos en este campo participan en la cadena de empleados de marketing, académicos de tres universidades y funcionarios de la Seguridad Nacional de la India y Consejo de Seguridad. Turismo y Cotelco. La estrategia de mayor valor es la relacionada con la gestión de personas, el fortalecimiento de la internacionalización y los procesos internos de la empresa.

(Vega, 2020), con su artículo, "*Propuesta del proceso de gestión de la cadena de Abastecimiento del Hotel Ruth B.*". Tuvo como objetivo Determinar el proceso de gestión de la cadena de suministro del hotel redactando pautas de

adaptación para optimizar los servicios prestados; utilizar métodos descriptivos para lograrlo. Los indicadores del estudio son la falta de oferta de productos perecederos y no perecederos, la ausencia de clasificación de inventarios y la ineficiencia de la gestión del servicio hotelero. Esta investigación se llevó a cabo en tres etapas, la primera fue el análisis de la literatura y la exploración de los problemas que ayudan a delimitar el contexto, luego se continuó utilizando los diagramas CATWOE y SIPOC para analizar el macroproceso, y finalmente se llegó a un proceso y una propuesta de modificación del proceso estandarizado Para solucionar el problema de abastecimiento en la entrega / recepción del Hotel Ruth B. Por los resultados se puede saber que la empresa estudiada ha sentado una buena base para la gestión de la cadena de suministro y los empleados responsables, pero la misma eficiencia de gestión es baja, por lo que existe un problema de escasez de inventario. Se determina un método estándar basado en la gestión del flujo de información, la asignación de responsabilidades y la optimización del programa de actividades para gestionar el proceso de gestión de la cadena de suministro.

(M. Lopez, 2020), en su artículo, *“Teoría de recursos y capacidades como una herramienta fundamental en la gestión de recursos humanos dentro de una empresa hotelera”*. El propósito es demostrar que la teoría de recursos y habilidades es la herramienta básica de la gestión de recursos humanos, que se ha utilizado como medio para obtener resultados positivos en las empresas de alojamiento. Para ello, a través del análisis exploratorio se utiliza una metodología descriptiva, mediante esta metodología se puede determinar la realidad organizacional de la gestión de recursos humanos de la empresa hotelera Ciudad de Pasaje. Por otro lado, los beneficios de la teoría son dados. Posteriormente, se analizaron los factores influyentes de la teoría de recursos y capacidades y se analizaron diferentes trabajos científicos que sustentan el análisis. Por tanto, la conclusión es que la teoría de recursos y capacidades investigada es la herramienta básica para la gestión actual de recursos humanos de la empresa de hosting, y el uso de esta herramienta puede incrementar la productividad.

(Flores, 2019), en su artículo, *“Medición de la calidad de servicio en el hotel San Francisco en la ciudad de Machala en el año 2019”*. Su propósito es

determinar la calidad de los servicios prestados por los hoteles de San Francisco, su objetivo específico es establecer un modelo de calidad de servicio, analizar la calidad de los servicios hoteleros a través del modelo SERVQUAL, medir la calidad del servicio y formular estrategias de marketing. Con el fin de considerar métodos adecuados para mejorar la calidad de los servicios hoteleros, mejorando así las deficiencias de los servicios, se utilizaron dos métodos de investigación cualitativos y cuantitativos para tal fin, que incluyen entrevistas y entrevistas a propietarios, empleados y clientes en las instalaciones. se utilizan para medir ciertos aspectos tangibles e intangibles de una empresa De acuerdo con una encuesta dada, teniendo en cuenta las necesidades de los huéspedes que pueden utilizar o ingresar al hotel, se consideran los atributos faltantes o faltantes.

(Sanchez, 2018), en su artículo, "Manual de funciones para el departamento de Administración de un hotel". El propósito es elaborar un manual funcional para el área administrativa del hotel, que presenta en detalle las actividades diarias y las ejecuta de manera efectiva, cumpliendo con las expectativas del cliente y asegurando la calidad de la empresa. Las empresas hoteleras necesitan contar con manuales funcionales en todas las áreas, especialmente en la gestión administrativa, sin embargo, los métodos de experiencia para la gestión de estos restaurantes son muy comunes, por lo que los restaurantes carecen o tienen documentos obsoletos. El manual de funciones es una guía que brinda información sobre las actividades a realizar por el departamento administrativo y genera una serie de resultados e informes para la toma de decisiones adecuadas. Como referencia, la gestión de la empresa de alojamiento tiene en cuenta las Normas Técnicas Ecuatorianas (INEN)

(Pinheiro de Lima et al., 2017) en su artículo científico, "*Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma*". Considera que el mercado necesita eficiencia organizativa, eficacia, creatividad y agilidad para competir y determinar su estrategia de sostenibilidad empresarial. En este caso, la logística se está convirtiendo en una parte importante de la estrategia de la empresa. Sin embargo, en lecturas anteriores sobre este tema, existen vacíos en la organización y evaluación de la logística interna. Para llenar este vacío, este trabajo tiene como objetivo determinar y evaluar la logística interna, determinar

sus componentes, cómo organizar y medir su importancia a partir de la literatura y las respuestas de expertos en la materia. La importancia de estas partes será evaluada por las tres empresas utilizando la escala Likert. Muestra la identificación de los componentes de la logística interna, el peso y prioridad de estos componentes, y sus indicadores de desempeño, lo que le permite a la empresa incrementar su competitividad.

(Viera et al., 2017), en un artículo científico “*Diagnóstico de los modelos de gestión de inventarios de alimentos en empresas hoteleras*”, Algunas personas creen que los modelos de gestión de inventarios relacionados con la organización y los métodos de control son importantes en las empresas hoteleras, especialmente si buscan diferenciarse en los mercados de restauración y alojamiento. Este estudio utiliza un método transversal cualitativo, descriptivo y no experimental, con el objetivo de diagnosticar qué modelo de gestión adopta el Hotel Manta y recomendar la implementación de los modelos ABC y 5S. Se seleccionan dos hoteles de lujo y dos hoteles de primera clase en la ciudad como muestras de investigación. Los resultados muestran que las respuestas a las entrevistas tienen similitudes, resultando en un factor común, que vale la pena implementar dos modelos de gestión, que mejorarán la eficacia y eficiencia del proceso de organización y gestión.

(Pérez, D' Meza & Zaldívar, 2016) en su artículo científico sobre “*La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados*”, Basado en la dialéctica materialista y la investigación bibliográfica, revela sistemáticamente el análisis histórico y lógico de la relación entre el desarrollo de la industria hotelera y sus formas de propiedad y gestión, y en base a esto, determina la bibliografía del modo de entrada de la industria hotelera internacional. expandirse como una opción de desarrollo estratégico para la industria hotelera en el país receptor. La conclusión es que, si bien existen obstáculos que dificultan su propagación en el país anfitrión, lo que perjudica el desarrollo del grupo hotelero nacional, la tecnología de la cadena hotelera sigue protegida en su expansión internacional a través de métodos de gestión. Finalmente, se propuso un plan alternativo para revertir esta situación y beneficiar el desarrollo endógeno de la industria hotelera

nacional.

Se procedió a analizar los estudios en el contexto nacional donde se encontró el estudio de (Martos, 2019), en su investigación, "*Mejora del proceso logístico para reducir los costos de abastecimiento de un hotel en Cajamarca, 2019*", El propósito es proponer una aplicación de procesos logísticos para reducir el costo de suministro de un hotel en Cajamarca. En los resultados de la investigación se informa que el hotel investigado compró de manera urgente productos con mayor rotación a un precio más alto, sin embargo, debido a la variedad de proveedores, se constató que el almacén estaba desordenado. Luego de realizar el diagnóstico, los investigadores propusieron un proceso logístico para coordinar con los proveedores, seleccionar solo el método de aprovisionamiento más adecuado y flexible, y coordinar con el área operativa para realizar pedidos de acuerdo con los requerimientos, y de acuerdo con la rotación del producto.

(Ellis & Obregón, 2017) en su investigación "*Propuesta de un modelo para la gestión logística aplicado para las Mypes del sector hotelero en Lima Metropolitana*". El propósito es diseñar un modelo de proceso para mejorar el proceso logístico de la industria hotelera MYPES, reduciendo así el tiempo y costo del proceso. La conclusión es que la industria del turismo proporciona actualmente más de 220 millones de puestos de trabajo, lo que representa el 8% del empleo mundial. También representa el 10% del PIB mundial, pero lo más importante es que estos puestos de trabajo están ocupados por personas con escasos recursos y pocas oportunidades, lo que puede generar más oportunidades laborales. En Perú, los subsectores de alojamiento y restauración de la industria turística crecieron un 2,44%, gracias al impacto positivo de las actividades de alojamiento, un incremento del 2,50%.

(Campos, 2017) en su investigación titulada "*Gestión logística en una empresa de servicio hotelero, Huancayo – 2017*". Se plantea como objetivo describir la gestión logística de Los Jardines E.I.R.L en el área de abastecimiento hotelero, almacén y distribución de productos y / o servicios. La entrevista es una técnica para recopilar información y la guía de entrevista es una herramienta. Con

base en los resultados de la entrevista, determinaron indicadores de gestión logística, como suministro, almacén y distribución; también estudiaron variables emergentes, como reservas de seguridad, y triangularon y afinaron la matriz de codificación triangular y la matriz de saturación, respectivamente. Los resultados obtenidos en la matriz de saturación están relacionados con precedentes relacionados con teorías administrativas y logísticas, lo que nos permite verificar que el área de aprovisionamiento no maneja suficiente stock de seguridad, el área de almacén no cuenta con personal de tiempo completo y existe un retraso en la asignación de áreas al proporcionar productos y / o servicios.

(Arribasplata, 2017), en su investigación, *“Incidencia de la gestión logística en el desempeño administrativo de hoteles de 3 y 4 estrellas bajo la percepción de los administradores”*. Tuvo como propósito identificar la influencia de la gestión logística en el desempeño administrativo de los hoteles del distrito de Cajamarca, y determinar la relación directa que existe entre ambas. El método utilizado corresponde a una encuesta descriptiva en la que se analizan diversos indicadores relacionados con la gestión logística. La conclusión es que el personal responsable de la gestión de la industria hotelera carece de conocimiento de las actividades logísticas, el desempeño administrativo de estas organizaciones es muy bajo, lo que se refleja en el nivel de calidad del servicio a los clientes internos y externos. De igual forma, se informa que, si bien la industria minera ha estimulado la demanda de servicios de alojamiento y alimentación en la última década, la inversión en hoteles de tres y cuatro estrellas ha aumentado a pesar de cumplir con los requisitos formales de grados y categorías. Falta de planificación, buena estructura y características de la implementación de procesos y medidas de control.

(Delgado, 2017) realizó una investigación, *“Análisis y propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento para reducción de costos de un hotel ubicado en el Colca, 2017”*. Esta investigación es descriptiva y tiene como objetivo analizar el estado de la gestión del suministro y luego hacer recomendaciones de mejora. Se concluye que se llega en este estudio es que el gerente de almacén no consideró factores temporales, los cuales afectaron directamente el inventario, además, las compras de emergencia excedieron la cantidad requerida y muchas veces estos

insumos se perdieron. Teniendo en cuenta este diagnóstico, se propone el plan de implementación para la mejora del proceso logístico y la política de reestructuración, según la previsión, se estima que el costo se puede reducir en un 9,5%, especialmente en la parte de compras.

En las bases teóricas de este estudio hablaremos de nuestra variable Logística, en él mencionaremos algunas teorías logísticas, estas teorías afectarán cómo la empresa debe almacenar, asignar almacenes y suministrar mercancías en los estantes para los clientes y materias primas en el proceso de fabricación. La logística implica la persistencia del suministro y las necesidades básicas, asegurando el proceso de producción y / o servicio al proporcionar los componentes necesarios para satisfacer las necesidades de la industria en evolución. Teoría de la logística inversa En la logística inversa, la logística inversa gestiona el proceso de considerar las devoluciones de la forma más eficaz y económica. Su función principal es recuperar el exceso de inventario, devolver y reciclar contenedores, embalajes y otros residuos: este es el proceso de reciclaje de productos terminados.

Giraldo (2018) la define como "logística inversa", que se refiere a las capacidades y actividades de la gestión logística, que involucran la gestión y eliminación de sustancias peligrosas desde el empaque hasta los productos finales (o excluyendo los productos finales). Incluyendo la distribución inversa, que hace que los productos y la información fluyan en la dirección opuesta a las actividades logísticas normales. (p.1).

Sin embargo, las metas logísticas requieren una respuesta rápida y una desviación mínima, una gestión adecuada del inventario y la calidad del servicio y, lo que es más importante, un cierto grado de sostenibilidad de buenas prácticas. Desde este punto de vista, como señaló el autor, la comprensión de la logística inversa es que las actividades destinadas a reducir y gestionar los residuos para su reciclaje o disposición conveniente son las acciones inversas de la cadena de suministro. Este es el proceso correcto de planificación del flujo de materias primas. Inventario Y aquellos insumos que entran en producción y tienen información relevante para recuperar valor. Los beneficios de la logística inversa

son que reduce los costos globales, es consistente con el modelo de desarrollo sostenible, recicla de manera efectiva el reciclaje o los desechos de producción y brinda nuevas ideas para la fabricación de envases reutilizables.

En cuanto a la logística inversa, Gómez (2013, p. 20) afirmó: "Es el proceso de reciclaje y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos, así como el proceso de devolución de excedentes de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos y productos de temporada. Inventario".

Este tipo de logística está relacionada con la logística ajustada, que busca formas de eliminar el desperdicio. De acuerdo con la definición anterior, se puede concluir que la logística inversa es un proceso de control efectivo del procesamiento de productos y servicios, que tiene como objetivo reducir los residuos generados en el proceso logístico, y su propósito es promover el establecimiento de canales de reciclaje. Estos. método. Productos, por lo que su tarea es gestionar las devoluciones de forma eficiente y económica. Muchas empresas de diferentes industrias lo están utilizando. Ya sea producción y / o servicio, es un medio para reducir costos y reducir el impacto ambiental.

La idea de integración se basa en que el valor creado para los clientes no se genera en un lugar específico, sino en toda la cadena logística. Por tanto, la gestión de restricciones se ha convertido en una herramienta importante en la estrategia competitiva de la organización, por lo que su punto de partida es dar respuesta a los objetivos básicos de la organización. Para considerar la gestión de restricciones, es necesario diagnosticar cómo se sincroniza el enlace logístico, lo que permitirá lograr un ligero movimiento, para responder rápidamente al mercado de demanda cambiante, y tener en cuenta el componente logístico de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución. (Mora, 2015, p.14)

De acuerdo con la teoría desarrollada por Cao (2016), refiere que,

El factor de espera en el proceso de investigación de la teoría de colas también se define como la investigación matemática de la cola, en la que se debe considerar la carga de trabajo para evitar su colapso. Está orientado a estudiar el comportamiento del sistema de atención al

cliente que muchas veces ha estado esperando ser atendido, las opiniones de estos clientes sobre los servicios prestados por la empresa dependen de varios aspectos muchas veces subjetivos, como el trato y la higiene, la exhibición del producto o servicio; su evaluación dependerá de la opinión del cliente. La ejecución del servicio que cumpla con sus expectativas y quede satisfecho.

Teoría moderna de la logística, es descrito por Jacoby (2015) que sostuvo,

Palabras de moda en logística. La dificultad para definir SCM es que, aunque cada área funcional dentro de su ámbito de responsabilidad estaba previamente definida por un dilema central (la razón de su existencia), hasta ahora, SCM no tiene un dilema central universal para definir su propósito. El transporte está relacionado con minimizar los costos de circulación y planificación; el departamento de logística se compromete a encontrar el diseño de red de menor costo; la compra está relacionada con minimizar los costos de compra; el servicio al cliente es para reducir las quejas de los clientes (p. 37)

El autor se refiere al Supply Chain Manager (SCM) o Supply Chain Management, que es una teoría moderna que se encarga de gestionar y organizar las tareas de compra, producción y distribución de los bienes y / o servicios que la empresa brinda a los clientes para cumplir sus necesidades. También se debe enfatizar que los conceptos de logística involucrados en la gestión de la cadena de suministro tardaron un tiempo en aceptarse y fue lento cambiar la terminología.

Ahora conceptualizaremos la gestión logística, según Mora (2015), refiere que,

La gestión logística es una función de gestión: además de la logística (es decir, almacenamiento y transporte), la logística como función de gestión también implica otros conceptos, como la ubicación de fábricas y almacenes, niveles de inventario, gestión de sistemas de índices y sistemas de información; esto es Aspectos importantes de todo el proceso logístico. (p.8)

Ya no es solo una organización de gestión logística tradicional, sino que se enfoca en la tendencia general de la gestión logística. Es un proceso más complejo y completo, y es una interrelación con intermediarios logísticos fuera de la cadena de suministro; ahora, como una de las principales funciones de gestión logística, la capacidad de encontrar formas de colaborar con proveedores y clientes se ha considerado extremadamente importante.

En un entorno que enfatiza el libre comercio, los precios de venta ya no los impone la empresa de alguna manera, sino el mercado. Por tanto, en este nuevo entorno, las empresas de éxito deben optimizar su gestión logística para reducir costes y aumentar la competitividad.

Para reducir costos, es importante contar con un gerente que pueda identificar los procesos logísticos clave que conducen a sobrecostos, y muchas veces el presupuesto no está presupuestado, lo que reduce la rentabilidad. Por tanto, la gestión logística no se limita a detectar estas anomalías, también implica generar recomendaciones para recortar determinadas tareas y externalizar otras, con especial atención a áreas clave de la gestión logística.

De igual forma, los autores Marrero y Díaz (2016, p.1) creen que la mayoría de las organizaciones carecen de herramientas prácticas para identificar y gestionar sus procesos logísticos en función del impacto en las expectativas y metas del cliente. Para Gómez (2016), a través de la logística, las empresas pueden ganarse un lugar entre los competidores. Es decir, la logística se utiliza como fuente de ventaja competitiva a través de estrategias que ayudan a tomar las decisiones más adecuadas y se transforman en gestión logística (p.32).

Robbins (2015), refiere que,

Los gestores logísticos adecuados utilizan rutas para mejorar sus ventajas competitivas, que pueden estar constituidas por su bajo costo, nivel superior de atención al cliente, valor agregado de servicio, flexibilidad e innovación continua. El objetivo es poner en el centro de atención a los clientes y sus necesidades o expectativas y proporcionarles un método logístico para responder de forma eficaz.

Al respecto, Amaru (2015, p.1) señaló: “La mayoría de las organizaciones carecen de herramientas prácticas para identificar y gestionar sus procesos logísticos en función de su impacto en las expectativas del cliente y los objetivos estratégicos de la empresa”.

Estos procesos de logística empresarial son tareas relacionadas con el movimiento de materiales. En una empresa de servicios, esto se relaciona con la preparación y prestación de los servicios, y toda la gestión logística aquí debe considerar esta gestión logística para optimizar el proceso. La correcta implementación de TI y herramientas de TI permitirá a las empresas de servicios (especialmente a las empresas de servicios de la industria hotelera) gestionar información volátil con las partes interesadas para lograr la satisfacción del cliente y demostrar un desarrollo empresarial altamente competitivo.

La gestión logística en la industria hotelera es tan importante que los autores López y Serrano (2016, p.5) dijeron,

Porque puede determinar los atributos más relevantes para el cliente en función de sus expectativas anteriores. "Este es un análisis de la efectividad de la satisfacción y fidelización del cliente en los servicios del hotel, mostrando que esta relación es muy relevante. Esto es fundamental para la gestión logística del hotel. Es importante porque nos permite reconocer las ventajas y desventajas de brindar servicios. Al mismo tiempo, podemos determinar la prioridad al comprender las opiniones y expectativas de los clientes. Los investigadores han identificado cuatro dimensiones relacionadas con la calidad de los servicios empresariales hoteleros: fiabilidad, elementos tangibles, características de los empleados y cotizaciones complementarias.

La función logística en la actividad comerciales o de servicios está compuesta por aprovisionamiento, transporte, almacén y comercialización: Aprovisionamiento, definido como un grupo de actividades llevadas a cabo por las empresas con la finalidad de asegurar las existencias que les permitan realizar sus actividades de la manera prevista (Hernández, 2015).

Esta función cumple un rol bastante importante en la logística de servicios y se sustenta por:

- (a) Las variaciones que pudieran tener los precios por factores estacionales o temporadas de mayor o menor demanda.
- (b) Rebajas por volumen de demanda o de compras.
- (c) La presencia de una etapa de incertidumbre con respecto a las ventas de productos o servicios que se puedan realizar, así como de los plazos de entrega de las adquisiciones.

Iyer, Seshadri y Vasher (2015), refiere que,

La logística es una parte extremadamente importante de la cadena de suministro. Tiene dos roles: 1) Logística de entrada, responsable del transporte de piezas y materiales desde las ubicaciones de los proveedores de nivel 1 a las fábricas OEM; 2) Logística de salida, responsable de distribuir vehículos desde las plantas de ensamblaje a los concesionarios. (p.103)

Benites (2016) mencionó que la logística global y la gestión de procesos son determinantes en el entorno empresarial, porque el entorno empresarial está en constante cambio y es competitivo como el entorno actual para identificar áreas que se pueden mejorar en todos los niveles.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Se trabajará bajo un enfoque de tipo cualitativa, que según (Hernández & Mendoza, 2018), refieren que, necesitamos un lugar preciso al cual arribar (planteamiento especificado y delimitado) y un mapa preciso o GPS (diseño acotado). Nuestro equipaje incluye análisis estadístico pues lidiaremos con números (p.7).

Este trabajo de investigación, por el criterio de su finalidad es una investigación aplicada, tal como define Nicaragua (2018), quien refiere que, “la investigación aplicada permite disponer de información y alternativas de solución a los problemas” (p.12).

Se realizará un diseño de tipo Fenomenológicos, donde su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias (Hernández & Mendoza, 2018)

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Como se menciona en Robbins (2015), en este estudio se definirá la categoría de "gestión logística". La logística como tarea básica de la logística empresarial es colocar los productos correctos (bienes y servicios) en el lugar correcto, en el momento y lugar correctos. En las condiciones deseadas, mejorar al máximo la rentabilidad de la empresa (p. 56).

Se tendrá como Subcategorías de la presente investigación, al Aprovisionamiento, Distribución, Seguridad y Almacén.

3.3. Escenario de estudio

El ámbito de estudio comprende el Hotel Boutique La Angostura, que se

encuentra ubicado en una zona denominada Residencial La Angostura, del distrito de Ica, provincia y región Ica

Un repaso de la historia de Ica: En 1534, los españoles llegaron a los valles de Ica y Chincha. El 17 de junio de 1563 Don Luis Gerónimo de Cabrera Toledo (Don Luis Gerónimo de Cabrera Toledo) fundó Villa Ica y la nombró Iva Val Valedo (Villa Ivar Valverde de Valedo). Don Felipe IV le otorgó la categoría de ciudad y la rebautizó como San Jerónimo de Ica. Desde entonces, ha ganado la delantera en el cultivo de la vid y ha producido muchos vinos y licores, llamado Pisco, que significa ave (una especie rica en la región), y es su lengua materna.

El 8 de septiembre de 1820 desembarcó en la Bahía de Paracas la expedición libertadora del General San Martín, y la ciudad de Ica declaró la independencia al tomar posesión de la alcaldía, convirtiéndose así en la primera ciudad en hacerlo. El 21 de octubre de 1820 se conoció a Ica como la primera provincia del Perú y el 25 de junio de 1825 se convirtió en una "provincia costera" independiente de Lima. El 17 de abril de 1825, el libertador Don Simón Bolívar ingresó exitosamente a Ica. En 1853 (24 de diciembre), bajo la dirección de Iqueño "Domingo Elías" "Pueblo", se llevó a cabo la primera revolución literaria en el Perú. El 30 de enero de 1866, Ica aprobó la ley del 30 de octubre de 1968 para corregirla y recibió el nombre del departamento. El 2 de octubre de 1882, "Cerrillo" luchó contra las tropas invasoras chilenas.

La ciudad de Ica está situada sobre la costa sur de Lima, a 300 Km de la panamericana Sur, es un oasis en medio de las pampas desérticas del Perú, zona de gran pasado histórico, cuyos primeros habitantes se remontan a 10,000 años de antigüedad, vio florecer culturas como las Paracas, Wari, Nasca e Ica. En Ica se encuentran extensos desiertos, como las Pampas de Lancha, las Pampas de Villacurí, en donde el calor es muy intenso.

La ciudad de Ica es la capital de la región Ica y presenta las siguientes características:

Ubicación Geográfica: La región de Ica se encuentra en medio de la costa peruana. Sus coordenadas geográficas se encuentran entre la latitud 13 0 01 y

150 26 sur y las longitudes 740 42 y 760 24 oeste en el Meridiano de Grienwich. Desde el nivel del mar hasta los límites de Huancavelica y Ayacucho, su vasta línea costera presenta un relieve desde tierras bajas hasta llanuras irregulares. Se observó un sistema de cerros formando valles y estepas desérticas. (GORE, 2007).

Límites: Limita al norte con la región de Lima, al sur con Arequipa, al este con Ayacucho y Huancavelica y al oeste con el Océano Pacífico. **Superficie:** La expansión del área es de 21,327.83 Km² (1.66% del territorio nacional), de los cuales el 2.55% de la población vive en el área (Censo 2005). La superficie incluye 22,32 km², que es un grupo de 17 islas existentes a lo largo de la costa. Dividido por provincia, equivalente a: ICA: 7.894,05 Km²; China (CHINCHA): 2.987,35 kilómetros cuadrados; NASCA: 5.234,08 kilómetros cuadrados; PISCO: 3.957,15 kilómetros cuadrados; Palpa: 1.232,88 kilómetros cuadrados. **Clima:** La humedad atmosférica de la costa es alta, mientras que la del interior es reducida. Las precipitaciones son muy escasas, por lo general menos de 15 mm / m² por año. Solo en condiciones anormales se producirán lluvias de alta intensidad a corto plazo, y estas lluvias se encuentran fuera de la región. En la Cordillera de los Andes, las lluvias son estacionales y más intensas. (En 2007, Gore). **Turismo:** Antes de la pandemia de Covid-19, en 2019, Ica era la región con mayor número de turistas (tanto nacionales como extranjeros), con 1.477.841 llegadas registradas, lo que representa el 23,9% de las partes del país. Junín lo siguió de cerca hasta 1'272.902 (20,6%). (abril de 2019)

Entre los lugares turísticos, asociados a la industria hotelera, tenemos:

La Huacachina: A escasos minutos del centro de la ciudad de Ica, la Huacachina es un oasis en el desierto, cuyo corazón en un estanque que durante años fue muy popular por las propiedades medicinales de sus aguas. Actualmente, está rodeado de restaurantes y bares, un lindo paseo para darle la vuelta caminando y hasta navegarla con embarcaciones a pedal. En las noches, la recomendación es disfrutar en cielo estrellado desde la orilla del agua, o en la cima de las dunas que la rodean.

La ruta del pisco: Está documentado que el Pisco nació en tierras iqueñas, donde las uvas traídas desde Europa se adaptaron rápidamente para hacer vino o destilarlo en aguardiente, que luego reposaba en ánforas de barro,

que aún hoy se pueden apreciar con su forma de lágrima. Se trata de la mayor zona productora del Perú, donde se destacan muchas de sus bodegas por su belleza y tradición, donde es posible aprender a disfrutar la bebida nacional guiados por sus hacedores, quienes explican paso a paso cómo se elabora y a catarlo. La ruta del Pisco en Ica incluye desde las bodegas más grandes y emblemáticas hasta las más pequeñas, pero siempre al lado de hermosos viñedos que brillan bajo el sol.

Las dunas de Ica: Las dunas en Ica son tan altas como edificios de varios pisos, al punto, que algunas han alcanzado más de 400 metros de altura. Este desierto que parece que forma parte de la locación de una película, es perfecto para explorarlo en tubulares y practicar sandboard, que es como surfear, pero sobre la arena, y sin el riesgo que una ola te revuelque.

Zonas turísticas dentro de la ciudad: Entre los diversos atractivos turísticos de Ica, se encuentran lugares como la Plaza de Armas, que es la estructura arquitectónica más antigua de la ciudad. La plaza está rodeada de importantes edificios, como la catedral de la zona. La Catedral de Ica fue construida en el siglo XVIII y sufrió severos daños en el último terremoto en Ica, por lo que solo en 2012 las autoridades regionales se dieron cuenta de la necesidad de restaurar y recuperar su antiguo esplendor.

Otros atractivos similares a los alrededores de la plaza principal de Ica incluyen una serie de casonas, entre las que destaca la casa del Marqués de Torre Hermosa, que ha sido rescatada del terremoto. Una de las pocas casas coloniales que sobrevivieron. Terremotos repetidos. Local. El edificio también se llama "Casa Bolívar" y su estructura es famosa por su exquisita fachada de piedra. La ciudad también tiene muchos museos importantes, incluido el Museo de Escultura de Piedra al otro lado de la plaza. Como sugiere el nombre, el museo exhibe varias piedras, que representan diferentes escenas de su cuerpo. Otro museo de la ciudad es el Museo Regional de Ica, que se encarga de exhibir diversos hallazgos arqueológicos descubiertos durante la expedición en la zona.

Santuario del Señor de Lauren: Lord Lulun ha estado en contacto con Ica desde la época colonial y ha sido considerado como el santo patrón de la ciudad

año tras año, miles de devotos se reúnen en Semana Santa y la tercera semana de octubre lo acompañan.

Museo regional de María Reiche: Muestra una colección de obras de la cultura Paracas, Nazca, Warri, Ica e Inca. Además, hay algunas muestras de lienzos y muebles de la época colonial y república. Sin embargo, existen algunas zonas turísticas en el área de Ica, las cuales son llamadas "Líneas de Nazca" a nivel mundial, es decir, cultura Paracas.

Museo de Piedras: El Museo de la Piedra de Ica es un pequeño muro que contiene rocas que registran actividades humanas antiguas. Estos fragmentos provienen de rocas ígneas volcánicas de la época de los dinosaurios y aparecieron en el desierto de Ocucaje. El cirujano peruano Javier Cabrera Darquea (Javier Cabrera Darquea), fundador del sitio arqueológico de Ica, recibió una piedra como regalo, y quedó tan fascinado que se utilizó a sí mismo como instituto cultural El cargo del decano llegó a recolectar 11.000 piedras.

3.4. Participantes

Nuestros participantes cuentan con más de 2 años laborando en el hotel, no obstante, conocen todo el funcionamiento operativo de la empresa.

Se seleccionó un muestreo no probabilístico por conveniencia, que de acuerdo con (Hernández & Mendoza, 2018), refieren que, es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación (p.201).

Criterios de Inclusión

- Tener como mínimo 2 años en el hotel trabajando.
- Pertener al área de logística, cocina y almacén
- Ser mayor de edad.

Criterios de Exclusión

- Tener menos de 2 años laborando en el hotel trabajando.
- No pertenecer al área de logística, cocina y almacén

- No mostrar predisposición para ser parte del estudio.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Teniendo en cuenta la naturaleza de nuestra investigación las técnicas de recolección de datos empleados, se seleccionó la Técnica de la entrevista.

(Hernández & Mendoza, 2018), refiere que,

Las entrevistas implican que una persona entrenada y calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro. El primer contexto que se revisará de una entrevista es el personal (cara a cara). (p.269).

No obstante, el instrumento que se empleó fue la guía de entrevista, como mencionan (Hernández & Mendoza, 2018), quienes refieren que,

En cuanto a que la guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planteamiento. Asimismo, debes tener en mente que la cantidad de preguntas está relacionada con la extensión que se busca en la entrevista. Incluye solo las preguntas o frases detonantes indispensables. (p.453).

3.6. Procedimiento

Básicamente el procedimiento seguido en la realización de esta investigación comprende a las estrategias metodológicas de una investigación cualitativa.

Esta investigación cualitativa se realiza en los siguientes pasos:

- Definición del problema y de los objetivos de la investigación.
- Diseño del plan de investigación.
- Recopilación de datos.
- Análisis de datos.
- Presentación del informe con los resultados.

En este proceso, los principales procedimientos empleados se sintetizan en los siguientes puntos:

Modo de recolección de la información

Como se ha señalado anteriormente, la recolección de los datos o de las informaciones, ha sido mediante la técnica de la entrevista.

Para cada una de estas técnicas se elaboró y validó el instrumento de la entrevista semiestructurada.

Aplicación de intervenciones

Para el caso de la entrevista semiestructurada que se realizó con el Gerente, el administrador y el contador de la empresa, se buscó un horario adecuado para los entrevistados, con quienes se conversó de manera semiestructurada durante un tiempo prudencial.

Este proceso de recolección de los datos, mediante las correspondientes técnicas y empleado los instrumentos elaborados, se realizó por las dos investigadoras.

Triangulación

Dentro del marco de esta investigación cualitativa, la triangulación comprende el uso de varias estrategias en el proceso de análisis e interpretación de los resultados sistematizados, de los diversos indicadores trabajados.

Como apoyo se usó la matriz de categorización apriorística, el cual permite incorporar el análisis junto a las preguntas de la entrevista por ítem, categoría y la unidad de análisis del trabajo de investigación.

Estas categorías se expresaron en tablas estadísticas, las cuales se interpretaron de acuerdo con los resultados obtenidos.

3.7. Rigor científico

De acuerdo, con los autores (Hernández & Mendoza, 2018), refieren que, para que instrumento pueda ser aplicado deben tener dos valores óptimos que son la confiabilidad y la validez.

La confiabilidad la determinas y evalúas para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si administraste varios instrumentos, la estableces para cada uno de ellos. Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables o dimensiones, entonces la fiabilidad se calcula para cada escala y para el total de escalas (si se pueden sumar, si son aditivas). (Hernández & Mendoza, 2018, p.323).

La evidencia sobre la validez del contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos y al asegurarse de que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés (a veces mediante un muestreo aleatorio simple). La evidencia de la validez de criterio se produce al correlacionar las puntuaciones de los participantes, obtenidas por medio del instrumento, con sus valores logrados en el criterio. Recuerda que una correlación implica asociar puntuaciones obtenidas por la muestra en dos o más variables. (Hernández & Mendoza, 2018, p.326).

3.8. Método de análisis de datos

Los análisis de información de los estudios cualitativos se sustentan en un análisis de las guías de entrevistas y se llevan a cabo de 4 formas distintas según la tabla de 4 áreas de Bernard y Ryan:

Tabla 1:

Tipo de análisis

	Datos cualitativos	Datos cuantitativos
Análisis cualitativo	Análisis cualitativo de datos cualitativos: análisis	Análisis cualitativo de datos cuantitativos:

Análisis cuantitativo	interpretativo de textos, bases teóricas y técnicas de recolección de datos. Análisis cuantitativo de datos análisis de contenido, frecuencia de palabras, lista de palabras.	interpretación del significado de los resultados cuantitativos Análisis cuantitativo de datos cualitativos: uso de métodos estadísticos para el análisis. No se utiliza en la investigación cualitativa
-----------------------	---	---

Nota: Elaboración propia.

La evaluación de los estudios cualitativos es más fácil, puesto que, el análisis de información es un poco más tediosa debido a la estructura del estudio. Por lo tanto, es importante proceder metódicamente y guardar en mente en todo momento el planteamiento inicial.

3.9. Aspectos éticos

La investigación respeta plenamente a los sujetos de investigación y por lo mismo, para la recolección de los datos se aplica el consentimiento informado de la población del estudio.

La investigación científica sigue estándares éticos, que se pueden utilizar para promover y garantizar el respeto de todas las personas y proteger sus derechos personales, su derecho a la autodeterminación, su derecho a la privacidad y la confidencialidad de la información personal de los participantes de la investigación.

Para tal efecto, los sujetos que intervienen en esta investigación muestran su consentimiento informado.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Del mismo modo, seguidamente describimos los resultados acoplados del instrumento de recolección de datos de la Guía de entrevista, teniendo en cuenta primero el Objetivo General que responde a, Analizar y diagnosticar el área de gestión logística del Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020, para dar respuesta a este objetivo, se responderá a nuestra pregunta investigación general:

Con base en las respuestas brindadas por los trabajadores de la empresa, se puede inferir que la principal característica del área de gestión logística es que no existe una política de compras y aprovisionamiento en el área hotelera, pues según sus respuestas existe un retraso en el proceso de entrega de los suministros requeridos en el área de la cocina u otros departamentos. No obstante, también se observó que muchos colaboradores duplicaban sus funciones, se comunicaban mal entre varias áreas y no tenían una buena elección de proveedores, debido a que la gran mayoría de estos productos son elegidos por ofrecer precios bajos e ignorar los productos estipulados en el contrato. La calidad del servicio y su imagen en el mercado porque piensan que no es importante.

SOBRE APROVISIONAMIENTO

Del mismo modo, seguidamente describimos los resultados acoplados del instrumento de recolección de datos de la Guía de Análisis Documental, teniendo en cuenta al segundo Objetivo específico que responde a, Identificar las características del proceso de aprovisionamiento en cuanto parte de la gestión logística, en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.

De acuerdo con las respuestas brindadas por nuestros colaboradores algunos refieren que el principal factor que se analiza para cerrar trato con un proveedor es el tema del precio y no tanto la calidad del producto como tal, como lo dicen el entrevistado 2 y 6. No obstante, otro grupo de entrevistados como el entrevistado 11 y 1 refieren que se centran mucho en la reputación de la empresa, es decir, en la calidad de su producto y tiempo de entrega. De igual forma, el entrevistado 5 y 7 manifiestan que se centran mucho en la calidad del producto, si el producto es de buena calidad, no escatiman en pagar el precio que solicitan.

Referente al ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones, se tiene que al respecto el entrevistado 1 y 2, coinciden en afirmar que, a veces, se cumple con los requerimientos de parte de las diferentes áreas. Sin embargo, el entrevistado 4 y 6, manifiestan que, normalmente no se tiene una planificación respecto al aprovisionamiento o ante posibles eventualidades que puedan surgir en el día a día, es decir, no tienen capacidad de reacción ante un problema. No obstante, los entrevistados 8 y 10, refieren que si tienen una capacidad de respuesta ante una eventualidad.

Los entrevistados 2 y 3, concuerdan que, el área de compras del Hotel realiza la compras con los proveedores con días de anticipación. Sin embargo, los entrevistados 4 y 6, coinciden en indicar que, el área de compras del Hotel realiza la compras con los proveedores con horas de anticipación. Así mismo, los entrevistados 8 y 11, mencionan que, todo pedido se realiza con un periodo de anticipación, para que el proveedor pueda cumplir.

De acuerdo con las respuestas brindadas por los entrevistados 1 y 4, refieren que, la planificación de compra se realiza de manera semanal para poder cubrir cualquier requerimiento inesperado. No obstante, los entrevistados 8 y 9 refieren que la planificación de compra se realiza de manera diaria o a corto plazo. Así mismo, los entrevistados 10 y 11, mencionan que, sí realizan una planificación de compra.

Para el entrevistado 1, se refería a que a veces no siempre es así, siempre falta algo u otras cosas que no pueden traernos una compra completa. Sin embargo, la Demandada 2 señaló que a veces este no es siempre el caso. De manera similar, la Demandada 4 mencionó que se omitieron algunos procesos, pero el producto finalmente llegó a la cocina, quizás no debido en algún momento, pero llegó. Sin embargo, el entrevistado 6 señaló que, en ocasiones por no tener conocimiento, el proceso de compra es incorrecto. Sin embargo, el entrevistado 7 a veces dijo esto. Sin embargo, para el demandado 3, no siempre fue así. Del mismo modo, el entrevistado 8 no siempre menciona esto. Sin embargo, dado que la ubicación de cada colaborador no está bien definida, el entrevistado 9 cree que no la hay, lo que genera retrasos en el proceso de compra. Del mismo modo, el

encuestado 5 dijo que sí. Bien, mencionado con el entrevistado 10, sí. Sin embargo, los encuestados 11, refiere que, sí.

Para, el entrevistado 1, refiere que, semanal, las compras grandes se hacen semanal si encaso faltaría algo es cada tres días. Sin embargo, el entrevistado 2, menciona que, dependiendo de la afluencia de huéspedes que tengamos. No obstante, el entrevistado 3, menciona que, últimamente se está variando bastante con este tema de la pandemia. No obstante, el entrevistado 7, manifiesta que, en algunas ocasiones se añaden nuevos insumos de manera semanal, diaria, quincenal, todo es dependiendo de los requerimientos que realicen en cocina. Así mismo, el entrevistado 8, refiere que, en algunas ocasiones de manera semanal. Sin embargo, el entrevistado 10, menciona que, todo depende del nivel de afluencia de los usuarios al hotel y el requerimiento de los cocineros. Sin embargo, el entrevistado 11, en algunas ocasiones de manera semanal.

Así mismo, el entrevistado 5, refiere que, dependiendo del requerimiento del hotel para cocina hay nuevos platos que sacan hay nuevos insumos que se piden. No obstante, el entrevistado 6, manifiesta que, de manera Inter diaria puesto que, suelen suceder imprevistos. Puesto que, el entrevistado 9, manifiesta que, por la pandemia las verduras, se realizan las compras de manera diaria puesto que, son de fácil manipulación.

Sin embargo, el entrevistado 4, manifiesta que, en realidad, se compra cada 6 meses aproximadamente algunos insumos que son a largo plazo como son por ejemplo algunos productos envasados o enlatados que tienen mayor fecha de caducidad.

Para el Entrevistado 2, mencionó unos tres días. Sin embargo, el entrevistado 5 dijo uno o dos días antes. Sin embargo, el entrevistado 7 dijo esos tres días. Asimismo, el entrevistado 8 mencionó que las verduras se suelen servir a diario. Sin embargo, el entrevistado 9 señaló que las verduras se elaboran todos los días y se enlatan todas las semanas. Sin embargo, el entrevistado 10 indicó que tenía uno o dos días de anticipación. Asimismo, el entrevistado 11 señaló que esto sucede todos los días. Sin embargo, la Demandada 1 señaló que a veces

quince días a la semana. Sin embargo, el Demandado 3 mencionó que el sistema de rotación de insumos generalmente no debe exceder de 15 a 20 días. Así mismo, el entrevistado 4, manifiesta que, por lo general no pasa de una semana ya que hay productos perecederos y si tienen que rotar pues rápidamente si no puede ser un riesgo para la salud del huésped. Sin embargo, el entrevistado 6, manifiesta que, una semana.

Debido a la falta de medidas preventivas, han surgido las debilidades descritas en la función preconfigurada, y corregirlas ahorrará tiempo y dinero. Es necesario asignar responsabilidades en adquisiciones para gestionar requisitos, presupuestos y relaciones con proveedores con el fin de superar la falta de productos. Si necesita productos que ya no están en stock, puede ser una buena opción considerar las tiendas circundantes para asegurar comparaciones en términos de calidad y costo; estas compras temporales no tienen tiempo para evaluar alternativas, lo que afectará el presupuesto comercial, por lo que es necesario preparar correctamente el plan de compra.

SOBRE DISTRIBUCIÓN

Del mismo modo, seguidamente describimos los resultados acoplados del instrumento de recolección de datos de la Guía de Análisis Documental, teniendo en cuenta al segundo Objetivo específico que responde a, Reconocer las características que tiene la gestión de la seguridad en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.

Los entrevistados 1 y 3, coinciden que, en la mayoría de las ocasiones se cumplen con la entrega de lo requerido por el área de cocina. No obstante, el entrevistado 4 y 5, manifiestan que, la gestión de los insumos es correctamente nos enfocamos muchos en la inocuidad de los productos, para poder ahora evitar que haya mucha merma, si de acuerdo con la cantidad de huéspedes que tenemos en el hotel recibimos la cantidad de insumos que necesitamos en caso nos falte pues tenemos un proveedor de resguardo. Así mismo, los entrevistados 5 y 7, coinciden que, se realiza una planificación de compras al inicio de cada semana para tener tiempo de solucionar algún inconveniente si se diera el caso. Sin embargo, los entrevistados 8 y 10, mencionan que, todo pedido lo hacemos

con anticipación y en algunas ocasiones tenemos en Stock.

Todos los entrevistados, concuerdan que, si cuentan con movilidad propia,

lo que ayuda a agilizar el tema de compra de insumos.

Estuvo de acuerdo en llegar a un consenso con el entrevistado 3 en el sentido de que la sala, los suministros y los insumos deben ser verificados diariamente mediante la supervisión diaria. Sin embargo, el entrevistado 6 señaló que se realizan inspecciones diarias en las habitaciones y áreas de los hoteles para asegurar que no haya suministro. Sin embargo, los entrevistados 8 y 10 señalaron que el área del hotel es monitoreada cada 2 horas para brindar servicios. Sin embargo, los entrevistados 5 y 7, refieren que, igual también tiene una pizarra de almacén y van apuntando lo que le va faltando para que lo vayan a comprar a tiempo.

Los entrevistados 1 y 3, mencionaron que, si cada región tiene una persona responsable, sus productos serán entregados y distribuidos, y su única función es que los productos entregados se utilicen dentro de un plazo determinado. Sin embargo, los entrevistados 2 y 4 señalaron que, en cada campo tienen su propio personal responsable.

De acuerdo con el entrevistado 1, manifiesta que, cuando te traen los productos tarde, no en la fecha que los pides, eso creo nada más que son los inconvenientes. Sin embargo, el entrevistado 4, refiere que, algunos productos pueden venir malogrados o con fecha de caducidad muy próxima o que al momento de traerlos estén en un ambiente no sea el adecuado de traerlos no y eso acelera su proceso de caducidad. No obstante, el entrevistado 5, menciona que, cuando no llegan a tiempo nada más.

De igual forma, la Demandada 3 mencionó que muchas de las veces no llegaban a tiempo, y generalmente cuando no se atiende la oferta o la demanda, tenemos demoras en el tiempo de brindar habitaciones o diferentes áreas del hotel. Por lo tanto, el entrevistado 7 mencionó que el plan no estaba bien planeado. Sin embargo, el entrevistado 8 mencionó que el rediseño del trabajo fue deficiente. Sin embargo, el entrevistado 6 señaló que solo pueden trabajar con un proveedor o cooperar con él. Por otro lado, el entrevistado 9 dijo que la comunicación con el proveedor no fue fluida. De igual forma, los encuestados 10 señalaron que faltan herramientas que puedan realizar nuestro trabajo. Del mismo

modo, el entrevistado 11 señaló una mala comunicación.

En la entrega de servicios y productos y en toda la cadena logística, se deben respetar los plazos acordados. El traslado de turistas a tiempo debe ser un signo significativo de cumplimiento de la tarea encomendada. Solo debido a problemas de fuerza mayor (como condiciones climáticas u otros comportamientos naturales) no se cumplirá con estas regulaciones. Hay muchos costos asociados con el servicio posterior o la entrega del producto, lo que reduce el costo de pago, las multas y, lo que es más importante, la pérdida de clientes. Por tanto, la dirección logística debe planificar sus actividades con mucha disciplina y sentido de la responsabilidad, y colaborar con empresas plenamente serias que demuestren mayor sentido de responsabilidad.

SOBRE SEGURIDAD

Del mismo modo, seguidamente describimos los resultados acoplados del instrumento de recolección de datos de la Guía de Análisis Documental, teniendo en cuenta al segundo Objetivo específico que responde a, Determinar el grado de eficiencia de la gestión del almacén en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.

Sin embargo, el Entrevistado 1, si las zonas seguras si, si el hotel esta con toda la zona de peligros señaladas, lo único que faltar aseria una zona de refrigerio para nosotros. Entrevistado 2, si el hotel cumple con todas sus normas y sus guías, no sé cómo se dice eso. Entrevistado 3, Si, si están señaladas, la verdad creo que no le haría falta más señalización. Entrevistado 4, si actualmente si cuenta con las señalizaciones y también respetan mucho el aforo lo que le faltaría sería los accesos un poco más amplios en caso de emergencias o movimientos sísmicos. Entrevistado 5, Si está señalado, todo está con señalización, no por el momento no le hace falta nada. Entrevistado 6, sí, implementar algunas herramientas. Entrevistado 7, Sí, se cuenta con buena señalización de zonas seguras. Mejorar la comunicación entre las áreas. Entrevistado 9, Sí, se cuenta con una buena señalización, faltaría un área para el personal. Entrevistado 10, Sí. Entrevistado 11, Sí, se encuentra bien señalizados.

Así mismo, el Entrevistado 1, si nos han informado sobre las condiciones de seguridad establecidas, accidentes y enfermedades creo, pero leves cortaduras y cosas así, enfermedades ahorita por lo del covid si nos orientan y tomamos todas las medidas de seguridad no existe ni una vigilancia epidemiológica de la salud no tenemos en el trabajo pues no. Entrevistado 2, si cada cierto tiempo nos hacen nuestra prueba, en caso de lesiones o una enfermedad grave. Entrevistado 3, si estamos informado, al primer rasgo o síntomas o x situación debemos informar a nuestro empleador para que tome las medidas necesarias o al área encargado, si hasta el momento si he visto que sí. Entrevistado 4, si actualmente si cuenta con las señalizaciones y también respetan mucho el aforo lo que le faltaría sería los accesos un poco más amplios en caso de emergencias o movimientos sísmicos. Entrevistado 5, si, ahora en esta pandemia, si alguien tiene fiebre o malestar para ver a tiempo, si existe una vigilancia epidemiológica, ahorita sobre el protocolo de covid. Entrevistado 8, si, se cuenta con una política que protege la salud de nosotros. Entrevistado 9, sí, sabemos a quién recurrir en caso nos suceda algún accidente. Entrevistado 10, Por el protocolo Covid, se han vuelto más rigurosos. Entrevistado 11, si sabemos los pasos que debemos realizar en caso una eventualidad.

Por otro lado, Entrevistado 7, no sabemos a quién recurrir. Entrevistado 6, en la empresa no nos han brindado una charla de seguridad y salud ocupacional.

Entrevistado 3, sí, si le proporcionamos toda la ropa, mascarillas, guantes, gafas, mascarillas, mascarillas, equipo completo, botas, etc. adecuados para las actividades del hotel. Entrevistado 4, la empresa tardó un tiempo en trabajar en ese momento. El mismo gerente nos brindará capacitación y discutirá el recorrido de corta distancia y la organización de todo el hotel para poder evacuar en caso de emergencia (principalmente los que afecten la integridad del cuerpo) Zona) El cliente y el propio trabajador se encuentran en la zona de la cocina. Esto se debe a que los accidentes por quemaduras y cortes son muy frecuentes, y también advierten si hay problemas, como enfermedades infecciosas o enfermedades fúngicas, o pueden amenazar ciertas cosas. La salud actual de los huéspedes, si continúan controlando el uso de máscaras, el uso de guantes. Por otro lado, el entrevistado 2, si contamos con todos los implementos necesarios. Entrevistado

5, si todos están con sus uniformes anti covid Entrevistado 6, si contamos con todos los implementos necesarios. Entrevistado 7, si nos brindan las herramientas necesarias para poder desenvolvemos de manera eficiente. Entrevistado 8, sí. Entrevistado 9, si, nos brindan las condiciones necesarias para desarrollar nuestro trabajo. Entrevistado 10, Si, nos brindan los recursos idóneos. Entrevistado 11, Sí.

Entrevistado 1, creo que no se han conocido hasta ahora, pero si beben por todos lados tendremos desinfectantes, mascarillas, mascarillas, y hay muy poco contacto con el mundo exterior. Entrevistado 2, usando alcohol y mascarillas. El encuestado 5 les proporcionó todo el equipo de protección personal. Entrevistado 6, están midiendo nuestra temperatura y proporcionándonos EPP. El encuestado 9 mide nuestra temperatura y nos proporciona el equipo de protección personal. Entrevistado 10, nos brindan herramientas preventivas. El encuestado 11 usó máscaras y protectores faciales.

“Por otro lado, el entrevistado 3, la señalización demás acerca de lavado de manos, correcto uso de mascarillas, la implementación de nuevos lavados, acceso al alcohol en todo el hotel, mantenemos el distanciamiento con todos los huéspedes, las áreas encargadas de limpieza de igual manera están 100% protegidos con todo el implemento

Por otro lado, entrevistado 4, si actualmente si contamos con todos los implementos tanto como para protección del trabajador como para el huésped. Entrevistado 7, nos desinfectan al ingresar a laboral y también nos brindan los insumos de desinfección. Entrevistado 8, nos entregan folletos de seguridad y donde se reflejan las medidas implementadas por el hotel en el tema de la salud.

Se debe considerar que, para una correcta gestión logística, el principal problema radica en la forma de control de inventario y servicio, para su correcta gestión se deben utilizar indicadores de gestión. Para mejorar la competitividad de la empresa, la empresa debe tener una buena gestión logística, considerando los aspectos de suministro, inventario y distribución, en ocasiones es necesario que el hotel adopte cambios estructurales para mejorar su gestión logística con el fin de hacer más eficientes sus procesos.

SOBRE ALMACEN

Del mismo modo, seguidamente describimos los resultados acoplados del instrumento de recolección de datos de la Guía de Análisis Documental, teniendo en cuenta al segundo Objetivo específico que responde a, Identificar el grado de eficacia que tiene la gestión de marketing y rentabilidad en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.

Así mismo, el entrevistado 3, Políticas definidas si tiene un sistema de funcionamiento o el área encargada tiene su manual de funciones, se actualiza cada año con el manual de funciones. Entrevistado 6, Si existen políticas de gestión de control de almacén, pero no se aplica al 100%. Entrevistado 8, Sí existe una política de control, pero no es aplicada. Entrevistado 9, Sí, pero debería invertirse en automatizar. Entrevistado 11, Políticas definidas si tiene un sistema de funcionamiento. No obstante, el entrevistado 2, es dependiendo de la afluencia que tenga del hotel, hay días que requerimos más y hay días que no. Entrevistado 4, bueno eso son muy riguroso al momento de que tenemos contacto con el proveedor, primero antes de recibir la mercancía primero tenemos que verificar que los productos que hemos solicitado estén en buen estado, como también la cantidad correcta, porque en caso de que nos venga en mal estado nos perjudica a nosotros en la cantidad también Entrevistado 5, Debe tener su pizarra actualizada del día y eso se actualiza diariamente para las compras. Entrevistado 7, Se debería invertir en automatizar todo el proceso de control de almacén, para mejorar los tiempos y costos dentro del hotel.

Encuestado 1, todos los responsables de su área son responsables de calcular sus productos. Entrevistado 6, colaborador responsable de la determinación del área. El encuestado 7 sigue contando manualmente. Demandado 9 Sí, están clasificados por orden de llegada e importancia en las actividades hoteleras. Compare el entrevistado 10 con el contenido descrito en la guía de recomendaciones proporcionada por el proveedor. Al encuestado 2, por supuesto, a todo el contenido se le da la fecha, la hora en que ingresaron y todo el contenido. Entrevista al sujeto 3, si lo hay, envíalo a Kardex. Entrevistado 8, no, pero todos los productos del almacén deben estar codificados. Entrevistado 4 (si consulta directamente con el proveedor), llevaremos la factura a la copia de la

factura del proveedor, especificaremos la información en detalle y la verificaremos al descargar el producto. Demandado 5, si debe verificar todo en el hotel para comparar. Encuestado 11 Sí, pero será mucho más fácil automatizar todas las operaciones.

El almacén es el punto de partida para las conexiones logísticas y el servicio al cliente, si no se gestiona bien, se convertirá en un cuello de botella. Para lograr una buena gestión de abastecimiento y almacén en la distribución de productos, es necesario realizar una trazabilidad interna y externa de los productos, es decir, controlar eficazmente el inventario de acuerdo con los requerimientos de abastecimiento. La disponibilidad y fiabilidad de esta información en cualquier momento le permitirá disponer de los datos necesarios para tomar la mejor decisión de compra. La gestión de la información también permitirá la integración entre estos procesos de logística, suministro y almacén.

DISCUSIÓN

Con respecto a la **logística** que existe dentro del hotel, de acuerdo a las respuestas dadas por los colaboradores, todos coinciden que no se aplica de manera correcta, pero si tienen en conocimiento que aplicando de manera correcta la logística, pueden reducir tiempo, costo y lograr que los colaboradores sean más productivos, en concordancia con lo mencionado por Robbins (2015) cree que la logística es una tarea básica de la logística empresarial, que consiste en colocar los productos correctos (bienes y servicios) en el lugar correcto, en el momento adecuado y bajo las condiciones requeridas, para maximizar la rentabilidad de la capacidad empresarial. . Firma. Esto también se relaciona con lo mencionado por Hernández (2015), quien afirmó que la logística tiene como objetivo satisfacer la demanda en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. Es responsable de administrar los medios (terrestres, de transporte, de cálculo) necesarios para lograr este objetivo, y de movilizar suficientes recursos humanos y financieros.

Sin embargo, la mayoría de nuestros entrevistados cree que a través de la aplicación de una buena gestión logística se puede garantizar la calidad del servicio, es decir, cumplir con los requerimientos de los clientes, aportando así a la empresa una ventaja competitiva. Operar a un costo menor puede aumentar la rentabilidad de la empresa. Para lograr este objetivo garantizando la seguridad, la empresa no solo puede evitar sanciones, sino que también puede comunicar sobre temas de actualidad, como el respeto al medio ambiente, productos éticos, etc. Estos tres parámetros ilustran la naturaleza estratégica de las funciones logísticas de muchas empresas (la presión ambiental crea funciones). Ahora, el jefe de logística es miembro del comité de gestión de la empresa e informa a los accionistas.

Como se mencionó anteriormente, esto se relaciona con el contenido mencionado por Amaru (2015), quien señaló que la logística tiene un área de responsabilidad larga y cubre un amplio rango: operaciones (ejecución), tácticas (organización de la empresa) y estrategia (estrategia planes, expectativas). Los objetivos y logros de la estrategia logística se pueden dividir en tres categorías:

El objetivo de tipo financiero dirigido a reducir el costo financiero del inventario también está dirigido a optimizar los costos de almacenamiento y transporte y, finalmente, a reducir los costos de planificación y puesta en marcha.

El mercado / cliente se centra en reducir el tiempo de entrega, mantener relaciones más estrechas con los clientes (fabricantes, mayoristas, minoristas, consumidores finales) y establecer una logística transfronteriza orientada al mercado.

Los objetivos internos de la empresa buscan incrementar la transparencia en la cadena logística y buscan definir y aclarar tareas.

Se puede inferir que el área de gestión logística presenta como principal características, que no existe una política de compra y abastecimiento dentro de las áreas del hotel, puesto que, de acuerdo a sus respuestas existen demoras en el proceso de entrega de los insumos solicitados por el área de cocina u otro departamento, también se observa que muchas veces los colaboradores duplican funciones, existe una mala comunicación dentro de todas las áreas, no existe una buena selección de proveedores, puesto que, la gran mayoría de estos, son elegidos por brindar un precio bajo, obviando la calidad del producto y/o servicio contratado y la imagen que tienen en el mercado, puesto que, no lo consideran importante.

Del mismo modo, seguidamente describimos los resultados acoplados del instrumento de recolección de datos de la Guía de Análisis Documental, teniendo en cuenta al segundo Objetivo específico que responde a, Identificar las características del proceso de aprovisionamiento en cuanto parte de la gestión logística, en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020:

Se puede inferir que, al respecto, de acuerdo con los resultados refieren que a veces no siempre pueden traer lo que normalmente necesitamos. Sin embargo, mencionaron que depende de la afluencia de hoteles. No obstante, señalaron que, la mayoría de las veces están planificando qué habitación, en este caso, nunca tendrán un número de habitación específico, por lo que algunos días pueden quedar sin stock o sobras. Sin embargo, mencionaron que a veces se pueden cumplir los requisitos. Del mismo modo, coincidieron que depende de la

afluencia de hoteles. Sin embargo, mencionaron que en ocasiones la configuración se realiza en el tiempo y en otros casos no es así.

Por lo mencionado, párrafos anteriores se compara por lo mencionado por Robbins (2015), quien menciona que, la función logística se encarga de la gestión de los flujos físicos (materias primas, productos acabados) y se interesa a su entorno. El entorno corresponde en este caso a: Recursos (mano de obra, consumibles, electricidad). Activos necesarios para la ejecución del servicio (almacén propio, herramientas, camión propio, sistema informático). Servicio (transporte subcontratado o almacén).

Por lo tanto, desde el proveedor del proveedor hasta el cliente del cliente, se realizan todos los esfuerzos para producir y entregar el producto o servicio final. Incluye la adquisición de materiales, la conversión de productos intermedios y finales y la integración de sus actividades de distribución a los clientes. Sin embargo, para la gestión logística, se busca en última instancia mejorar o potenciar la competitividad de la empresa. Para ello, puede aprovechar al máximo los recursos, haciendo que la empresa sea más eficiente interna y externamente, ya que elimina obstáculos en la cadena productiva y, por lo tanto, obtiene mejores resultados en el mercado.

Del mismo modo, seguidamente describimos los resultados acoplados del instrumento de recolección de datos de la Guía de Análisis Documental, teniendo en cuenta al segundo Objetivo específico que responde a, Reconocer las características que tiene la gestión de la seguridad en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020:

Se puede inferir que, al respecto, de acuerdo con los resultados, el responsable de cada área se encarga de enumerar el listado que necesita, y luego entregárselo al encargado de compras, pero él lo trae. No siempre todo, creo que a veces trae beneficios o no beneficios. Sin embargo, señalaron que la mayor parte del tiempo se recibió a tiempo. Sin embargo, señalaron que la gestión de suministros es correcta. Le damos mucha importancia a la seguridad del producto. Para evitar desperdicios, ahora, si cobramos según el número de huéspedes en el

hotel, en caso de que tengamos un proveedor de respaldo.,necesitamos En caso de falta de suministro necesario. De manera similar, señalaron que tenemos una lista de compras, sí. De manera similar, manifestaron que se hace un plan de compra al comienzo de cada semana para dar tiempo a resolver el problema.

No obstante, guarda relación con lo mencionado por Giraldo (2018) la define como "logística inversa", que se refiere a la capacidad y actividades de la gestión logística, que involucran la gestión y eliminación de sustancias peligrosas desde el empaque hasta el producto final (o no). Incluye distribución inversa, que hace que los productos y la información fluyan en la dirección opuesta a las actividades logísticas normales. (p.1)

No obstante, en la actualidad, mejorar los niveles de calidad del producto o del servicio que una empresa brinda, constituye uno de los objetivos de la gestión logística. Para materializar la mejora de la calidad, debe traducirse en algo muy concreto: una mayor calidad del producto, servicio o contenido con el que compitamos en el mercado

Del mismo modo, seguidamente describimos los resultados acoplados del instrumento de recolección de datos de la Guía de Análisis Documental, teniendo en cuenta al segundo Objetivo específico que responde a, Determinar el grado de eficiencia de la gestión del almacén en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.

Se puede inferir que, al respecto, de acuerdo con los resultados, si el área segura es suficiente y el hotel tiene toda la zona peligrosa designada, entonces lo único que falta es nuestra área de ocio. No obstante, el hotel si cumple con todos los estándares y pautas, no sé cómo decirlo. Sí, si se les muestra es que no necesitan más señales. En la actualidad hay señales y también respetan mucho la capacidad, entonces en un movimiento de emergencia o terremoto, el rango que necesita el entrevistador se ampliará ligeramente. No obstante, si se ha marcado, todo el contenido se ha marcado en lugar de no necesitar ningún contenido en este momento. Sin embargo, sí, hay buenas señales de zonas seguras. Mejorar la comunicación entre regiones. Sí, hay buenas señales y se perderá el área de personal.

Según Hernández (2015), mencionó que la logística inversa es sinónimo de "reutilización", que es donde incluimos envases o productos reciclables, este proceso logístico aporta tres ventajas importantes, que pueden estar en las siguientes áreas Lista: beneficios económicos, legales marco y conciencia social: el primero afirma que el reciclaje puede reducir el costo de las materias primas en la producción de bienes, el marco legal establece intervenciones estatales para proteger el medio ambiente y proteger la salud de los ciudadanos. , Mediante el uso de la logística inversa en la fabricación de productos, alentando a las personas a considerarla "amigable" con el medio ambiente.

Sin embargo, la gestión logística también busca la eficiencia en todas las áreas productivas de la empresa. Es un buen recurso para evitar la duplicación de tareas, el abuso de recursos, la burocracia y las llamadas áreas de producción vacías o lagunas de producción.

Del mismo modo, seguidamente describimos los resultados acoplados del instrumento de recolección de datos de la Guía de Análisis Documental, teniendo en cuenta al segundo Objetivo específico que responde a, Identificar el grado de eficacia que tiene la gestión de distribución en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020:

Se puede inferir que, al respecto, de acuerdo con los resultados, a veces pide más, pero otros días no. No obstante, cuando contactamos al proveedor, fue muy estricto. En primer lugar, antes de recibir la mercancía, primero debemos verificar si los productos que solicitamos están en buen estado y la cantidad correcta, ya que una vez que involucra nuestro mal estado, también nos causará un gran daño. Se debe actualizar la junta directiva todos los días y realizar compras todos los días. Así mismo, se debería invertir en la automatización de todo el proceso de control del almacén para mejorar el tiempo y el costo del hotel.

Según Martínez (2018), la logística global no solo cubre todas las áreas de la empresa, sino que también incluye diferentes métodos de producción, prueba y distribución de productos terminados. La logística integrada se considera un conjunto de tecnologías y métodos cuya finalidad es gestionar y gestionar los

materiales y la información necesarios para la producción. A través del uso, puede satisfacer las necesidades de los clientes, incluida la cantidad, la calidad, el tiempo y la ubicación; siempre que la logística se utilice correctamente, la logística general puede minimizar los costos operativos de cualquier empresa.

No obstante, la gestión logística busca también la eficacia en cada una de las áreas productivas de las empresas. Es un buen recurso contra la duplicidad de tareas, el mal uso de recursos, la burocracia y las denominadas zonas vacías de producción o lagunas productivas

De acuerdo con los resultados guardan relación con la investigación de D' Meza, Saldívar & Fernández (2016) quienes llegan a la conclusión de que la tecnología de las cadenas hoteleras en su expansión internacional, a través de las modalidades de gestión, permanece protegida, a pesar de la existencia de barreras que frenan su difusión en los países receptores, lo que perjudica el desarrollo de los grupos hoteleros nacionales. Finalmente, se propuso un plan alternativo para revertir esta situación y beneficiar el desarrollo endógeno de la industria hotelera nacional. Asimismo, Pinheiro de Lima et al. (2017) En la lectura anterior de este tema, hubo brechas en la organización y evaluación de la logística interna. Para llenar este vacío, este trabajo tiene como objetivo determinar y evaluar la logística interna, determinar sus componentes, cómo organizar y medir su importancia a partir de la literatura y las respuestas de expertos en la materia. La importancia de estas partes será evaluada por las tres empresas utilizando la escala Likert. Muestra la identificación de los componentes de la logística interna, el peso y prioridad de estos componentes, y sus indicadores de desempeño, lo que le permite a la empresa incrementar su competitividad.

De acuerdo con los resultados, se relacionan con la investigación de Arribasplata (2017). En la evaluación e investigación se determinó que la mayoría de las sedes hoteleras en Cajamarca no cumplían con los requisitos reales y estrictos de la gestión logística. Solo se enfocaba en adquisiciones, Ingresos y producción. Y los problemas de control de suministro, este panorama lo muestran principalmente empresas de 03 estrellas, mientras que, en las empresas de 04 estrellas, el área de logística tiene un modo de trabajo estructurado, pero la

diferencia está en la aplicación. Este trabajo de investigación plantea un modelo marco que integra diversas acciones que vinculan la gestión logística, y puede generar un plan de gestión logística estructurado que cumpla con el objetivo de optimizar recursos, y el plan será restituido a servicios de alta calidad en sus sitios operativos.

V. CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general, es posible analizar el área de gestión logística del Hotel Boutique La Angostura de Ica en 2020. Sin embargo, es posible diagnosticar o tener un alcance de gestión logística en la organización, según nuestro departamento de investigación, la empresa no tiene una buena gestión logística, hacen todo el trabajo en base a la experiencia.

Respecto al objetivo específico 1, es posible identificar las características del proceso de compras como parte de la gestión logística en el hotel boutique La Angostura en Ica en 2020. Una de las características más destacadas es la falta de gestión logística profesional y el diseño de procesos inadecuado en el área, excluyendo la mala comunicación con socios y proveedores.

En cuanto al objetivo específico 2, es posible reconocer las características de gestión de seguridad de La Angostura Boutique Hotel en Ica en 2020. La mayoría de los colaboradores entrevistados coincidieron en que, en materia de seguridad, el hotel se preocupa por cumplir con todos los requisitos, por lo que no traerá riesgos a la vida de colaboradores y clientes.

En cuanto al objetivo 3, es posible determinar el nivel de eficiencia de la gestión de almacenes de La Angostura Boutique Hotel en Ica en 2020. Se puede considerar que la gestión de almacenes no es eficiente porque, sin procesos, se utilizan muchas menos herramientas de gestión.

Respecto al objetivo específico 4, es posible determinar la efectividad de la gestión de distribución de La Angostura Boutique Hotel en Ica en 2020. Se debe actualizar la junta directiva todos los días y realizar compras todos los días. Así mismo, se debería invertir en la automatización de todo el proceso de control del almacén para mejorar el tiempo y el costo del hotel

VI. RECOMENDACIONES

Para que el hotel proporcione una gran cantidad de productos necesarios, y en el caso de que no haya escasez en la temporada alta de demanda, debe tener suficiente stock de seguridad. Además, debe encontrar nuevos proveedores y tener los acuerdos adecuados para desarrollar un buen plan de adquisiciones. En cuanto a los costos de suministro, se debe realizar una cotización efectiva sin desconocer la calidad de los productos o servicios brindados a los clientes; al mismo tiempo, se debe monitorear las tareas asignadas a los colaboradores para que puedan completar bien el trabajo, esto es cierto aun cuando se proporciona apoyo cuando es necesario debido al aumento de invitados.

Con respecto a los suministros relacionados con el almacén, la información debe actualizarse y controlarse, y el registro de datos debe controlarse manualmente incluso si hay un corte de energía. El hotel debe contar con personal de tiempo completo en el área de almacén, que pueda realizar horas extras sin considerar más necesidades para no ignorar los registros de control del almacén.

Al distribuir productos y / o servicios, debe prestar atención a observar el tiempo estimado, si no trabaja en el horario programado, por favor discuta sus responsabilidades con el conductor o el responsable. En cuanto a la cantidad y calidad del producto, se debe supervisar para asegurar su alta confiabilidad, y se debe evitar que el trabajador responsable de esta tarea se vea afectado, si no lo hace bien, él asumirá las consecuencias. Se deben considerar cuidadosamente los gastos, como la información que se brinda a los clientes cuando solicitan un viaje o el traslado a un centro de visitantes, esta es una operación que realizan las agencias de viajes, suelen fijar precios para los hoteles, pero los precios que se cobran a los clientes varían mucho. Esta distorsión de la información reduce la confiabilidad del usuario.

La gestión logística de las empresas de servicios hoteleros se puede fortalecer a través de los siguientes aspectos: servicios de capacitación, posicionamiento para satisfacer las expectativas del cliente, alta flexibilidad para enfrentar situaciones inesperadas y planes de outsourcing de alta confiabilidad de las empresas de viajes (como estrategias de servicios complementarios), que

hacerse más. Es importante comprender la situación que puede tener mayor demanda de servicios en algunos eventos programados en base a la información analizada en el plan logístico, entender que la logística es una parte importante del plan estratégico de la empresa, y los hoteles deben considerar formar un alianza con la industria del turismo para beneficio mutuo.

REFERENCIAS

Alban, M. (2018). Sostenible En Los Distritos De Palpa, Lipata Y Santa Cruz –Ica – 2018. In *Universidad San Martin de Porres*.

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." *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo*.
[http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/583/GESTION LOGÍSTICA EN EL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO DE LOS HOTELES DE 3 Y 4 ESTRELLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/583/GESTION%20LOGÍSTICA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20ADMINISTRATIVO%20DE%20LOS%20HOTELES%20DE%203%20Y%204%20ESTRELLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Barreto, S., Collantes, I., Garland, M., & Rodríguez, E. (2017). Planeamiento Estratégico para el Sector Turismo en el Perú. In *Pontificia Universidad Católica del Perú*. <http://www.datosdelanzarote.com/Uploads/doc/Turismo-pos-COVID-19.-Reflexiones-retos-y-oportunidades-20200724103624334Turismo-pos-COVID-19.-Reflexiones-retos-y-oportunidades.pdf>

Caballero, C. P., & Vilchez Espinoza, F. (2015). Planeamiento Estratégico de la Industria Hotelera para el Turismo Receptivo. In *Pontificia Universidad Católica del Perú* (Vol. 10).
http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/123456789/7723/PACHAS_VILCHEZ_PLANEAMIENTO_HOTELERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campos Ponce, E. (2017). Gestión logística en una empresa de servicio hotelero, Huancayo - 2017. *Universidad César Vallejo*.

- Delgado, P. (2017). ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO PARA REDUCCIÓN DE COSTOS DE UN HOTEL UBICADO EN EL COLCA, 2017. *Universidad Católica de Santa María*.
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7446/44.0560.II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ellis Barrueto, J. P. J., & Obregón Jauregui, K. S. (2017). Propuesta de un modelo para la gestión logística aplicado para las MYPES del sector hotelero en Lima Metropolitana. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicada*, 0–219.
<http://hdl.handle.net/10757/625485>
- Flores, N. (2019). MEASUREMENT OF THE QUALITY OF SERVICE IN THE SAN FRANCISCO HOTEL IN THE CITY OF MACHALA IN THE YEAR 2019. *Redalyc*, 36. [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16200/1/E-11708_LOPEZ ORTIZ LAURA ANABEL.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16200/1/E-11708_LOPEZ%20ORTIZ%20LAURA%20ANABEL.pdf)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill*.
- Jiménez, A. (2018). Jiménez, A. (2008). Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en México al inicio del siglo XXI. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas Y Sociales*, 18(32), 167–194. Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 18(32), 167–194.
- Lopez, L. (2021). IMPLEMENTATION OF A PERSEO WEB BUSINESS SIMULATION MODEL IN THE HOTEL SECTOR. CASE: HOTEL LAURI. *Redalyc*, 25. [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16200/1/E-11708_LOPEZ ORTIZ LAURA ANABEL.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16200/1/E-11708_LOPEZ%20ORTIZ%20LAURA%20ANABEL.pdf)
- Lopez, M. (2020). THEORY OF RESOURCES AND CAPABILITIES AS A FUNDAMENTAL TOOL IN THE MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES WITHIN A HOTEL COMPANY. *Redalyc*, 51.
- Martos, L. (2019). MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO PARA REDUCIR LOS COSTOS DE ABASTECIMIENTO DE UN HOTEL EN CAJAMARCA. In

Universidad Privada del Norte.

<https://doi.org/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15041/Martos%20Merino%20Luis%20Humberto%20%281%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Marulanda-valencia, F. Á., & Restrepo-montes, J. A. (2020). Strategies to strengthen hotel occupancy: case study in a Chain of the City of Medellín. *Revista Virtual*, 5821, 183–202.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2020). *Reporte Regional De Turismo - Ayacucho 2018*. 9. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/365427-reportes-de-turismo-reporte-regional-de-turismo-ancash-2019>
- Pérez., Gustavo D' Meza, Martha Zaldívar Puig, R. M. F. (2016). International Expansion of Hotel Industry of Developed Countries as a Strategic Option for the Underdeveloped Countries. *Economía y Desarrollo*, 157(Número 2), 23–38.
- Pinheiro de Lima, O., Breval Santiago, S., Rodríguez Taboada, C. M., & Follmann, N. (2017). A new definition of internal logistics and how to evaluate it. *Ingeniare*, 25(2), 264–276. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>
- Sanchez, J. (2018). FUNCTION MANUAL FOR A HOTEL ADMINISTRATION DEPARTMENT. *Machala: Universidad Técnica de Machala*, 20.
- Sanchez Manuel. (2020). Turismo Post Covid 19. *AECIT*, 2020, 270. https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19_y_turismo.pdf
- Simancas, M., & Hernández, R. (2020). Turismo pos-COVID-19. In *Universidad de la laguna*. <http://www.datosdelanzarote.com/Uploads/doc/Turismo-pos-COVID-19.-Reflexiones-retos-y-oportunidades-20200724103624334Turismo-los-COVID-19.-Reflexiones-retos-y-oportunidades.pdf>
- Valencia, L. A. O. (2018). Principales Factores Que Determinan La Decisión De

Inversión En La Industria Hotelera En La Provincia De Huamanga – Centro Histórico - Año - 2017. *Universidad San Martin de Porres*, 119.
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3893/valencia_ola.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vega Barreto, J. I. (2020). PROPOSAL FOR THE MANAGEMENT PROCESS OF THE RUTH B HOTEL SUPPLY CHAIN. *Redalyc*, 28.

Viera, E., Cardona, D., Torres, R., & Mera, B. (2017). DIAGNOSIS OF MODEL FOOD INVENTORY MANAGEMENT IN HOTEL COMPANIES. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 4(3), 24.
<http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/31/24>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Tabla 2:
Matriz de Operacionalización

Variable	Dimensiones	Objetivo específico	Concepto de la Dimensión	Indicadores	Ítems o preguntas para los trabajadores del hotel
Gestión logística	Aprovisionamiento	Identificar las características del proceso de aprovisionamiento en cuanto parte de la gestión logística, en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.	El Aprovisionamiento es "el conjunto de actividades que desarrollan las empresas para asegurar la disponibilidad de los bienes y servicios externos que le son necesarios para la realización de sus actividades." (Gutiérrez y Gonzales 2018)	-Estrategias para el aprovisionamiento de recursos humanos, materiales, bienes y servicios. -Disponibilidad de recursos y estrategias para el aprovisionamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿En esta empresa, se seleccionan adecuadamente a los proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios? 2. ¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones? 3. ¿En esta empresa se adquieren los productos y artículos bajo un sistema de cotizaciones? 4. ¿El área de compras satisface las necesidades de esta empresa? 5. ¿Los proveedores entregan los productos en los tiempos establecidos? 6. ¿Los proveedores cubren la capacidad de productos requeridos por esta empresa? 7. ¿Esta empresa cuenta con un presupuesto establecido para la compra de las órdenes requeridas? 8. ¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras? 9. ¿En esta empresa se controla las entradas y salidas de cada mercadería? 10. ¿A la semana se cumplen la cantidad de órdenes que deben ser aprobadas? 11. ¿Existe fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel? 12. ¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita? 13. ¿Los trabajadores de esta empresa, reciben los materiales que requieren de manera oportuna? 14. ¿Esta empresa tiene movilidad propia para el traslado de los clientes? 15. ¿El flujo de movilidad para este hotel, es adecuado a los requerimientos? 16. ¿Existe demoras en la atención de los servicios por falta de una movilidad fluida? 17. ¿Existe una organización interna que garantice una distribución fluida de los recursos requeridos?
	Distribución	Evaluar la calidad de la gestión de la distribución en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.	La logística de distribución es la encargada de hacer llegar los productos o servicios finales a manos del consumidor. A través de la logística de distribución , por tanto, se consigue que el cliente final obtenga ese producto o servicio que desea en el lugar, la forma, el tiempo y la cantidad deseada.		

Seguridad

Reconocer las características que tiene la gestión de la seguridad en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.

Se define a la seguridad como la ausencia de peligro, daño o riesgo. El concepto de "Seguridad" proviene del latín "securitas" que significa sin temor, despreocupado o sin temor a preocuparse.

-Implementación de medidas y estrategias de seguridad.

-Implementación de planes y acciones de capacitación.

18. ¿Está garantizada la llegada de insumos necesarios para la atención oportuna en este Hotel?
19. ¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios?
20. ¿Resulta eficiente el sistema de distribución de los insumos en este hotel?
21. ¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras de este hotel?
22. ¿Esta empresa le ha informado sobre las condiciones de seguridad establecidas?
23. ¿Conoce usted que accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato?
24. ¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad?
25. ¿Existe sistema de control de seguridad en esta empresa?
26. ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?
27. ¿Existe en esta empresa un plan de seguridad conocido por todos?
28. ¿Con qué frecuencia se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel?
29. ¿En esta empresa, existe personal de seguridad interna y externa?
30. ¿Cuenta este hotel con normas de seguridad para los clientes?

Almacén	Determinar el grado de eficiencia de la gestión del almacén en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.	Gunasekaran et al., (2008), describen que la gestión de almacenes contribuye a una efectiva gestión de la cadena de suministros por estar directamente implicada en el intercambio de información y bienes, entre proveedores y clientes, incluyendo fabricantes, distribuidores y otras empresas que participan en el funcionamiento de la cadena de suministro.	-Disponibilidad e implementación de políticas de almacenamiento. -Políticas de control de la gestión de almacén	<ol style="list-style-type: none"> 31. ¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? 32. ¿Se aplican los procedimientos establecidos y las funciones descritas en el manual para el almacén? 33. ¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad? 34. ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén? 35. ¿Se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex? 36. ¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex? 37. ¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén? 38. ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén? 39. ¿Se controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén? 40. ¿Los empleados del almacén son adiestrados con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?
---------	---	---	--	---

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: Análisis del área de la gestión logística del hotel boutique La Angostura, de Ica, 2020

Autores: -Chonyen Colina Gabriela

- Chonyen Colina Luciana

Tabla 3:
Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TEMA O VARIABLES	DIMENSIONES/ INDICADORES	INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
PG ¿Qué característica presenta el área de gestión logística del Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020?	OG Analizar y diagnosticar el área de gestión logística del Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.	HG El área de gestión logística del Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020, presenta deficiencias que es necesario mejorar para garantizar su posicionamiento.	Gestión logística	- Aprovechamiento - Distribución - Seguridad - Almacén	Entrevista	Enfoque: Cualitativo Diseño: Descriptivo simple Tipo: Femenológico
PE 1 ¿Qué características presenta el aprovisionamiento como parte de la gestión logística, en el Hotel Boutique La Angostura de Ica,	OE 1 Identificar las características del proceso de aprovisionamiento en cuanto parte de la gestión logística, en el Hotel Boutique La Angostura de Ica,	HE 1 El proceso de aprovisionamiento como parte de la gestión logística, en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020, presenta limitaciones que requieren ser	Gestión logística del aprovisionamiento	Niveles y/o grados de Aprovisionamiento: - Muy alto - Alto - Regular - Bajo - Muy bajo	Entrevista	Nivel Descriptivo Población 11 trabajadores Muestra: Se constituye en

2020?	2020.	mejoradas.				total de 11 personas.
PE 2 ¿Qué características presenta la gestión de la distribución en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020?	OE 2 Reconocer las características que tiene la gestión de la distribución en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.	HE 2 La gestión de la distribución en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020, presenta limitaciones que requieren ser mejoradas.	Gestión de distribución	Niveles y/o grados de gestión de la distribución:	Entrevista	Técnica: Entrevista. Instrumentos: Guía de Entrevista
PE 3 ¿Qué grado de eficiencia tiene la gestión de la seguridad en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020?	OE 3 Determinar el grado de eficiencia que tiene la gestión de la seguridad en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.	HE 3 El grado de eficiencia de la gestión de la seguridad en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020, se encuentra por debajo de los estándares de calidad.	Gestión de la seguridad	Niveles y/o grados de gestión de la seguridad:	Entrevista	
PE 4 ¿Qué grado de eficiencia tiene la gestión del almacén en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020?	OE 4 Determinar el grado de eficiencia de la gestión del almacén en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.	HE 4 El grado de eficiencia de la gestión del almacén en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020, se encuentra por debajo de los estándares de calidad.	Eficiencia en la gestión del almacén	Niveles y/o grados de gestión de almacén:	Entrevista	

Anexo 3: Matriz de categorización apriorística

Categoría	Objetivos específicos	Ítems de la entrevista	Testimonios	Categorización			Análisis por ítems
				Precio	Calidad	Imagen de los proveedores	
Aprovisionamiento	Identificar las características del proceso de aprovisionamiento en cuanto parte de la gestión logística, en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.	¿Cómo se da el proceso de elección de proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios para el hotel?	<p>Entrevistado 1: El encargado es el que busca al proveedor muchas veces va a escoger al proveedor para hacer la compra del producto y luego ya no es necesario ir a buscarlo solo lo contacta por celular, hace el depósito y le hace el envío.</p> <p>Entrevistado 2: Es despendiendo del costo y que se vea que cubra las necesidades del hotel.</p> <p>Entrevistado 3: El área encargada hace un estudio acerca de los mejores proveedores que se encuentra en la zona buscando el mejor precio y la mejor calidad.</p> <p>Entrevistado 4: El encargado maneja una lista de proveedores una cartera y de acuerdo con los precios maso menos el elige el precio más accesible y también de acuerdo con sus antecedentes.</p> <p>Entrevistado 5: El encargado del hotel hace las elecciones de los proveedores dependiendo de la calidad de productos que vende.</p>	<p>Entrevistado 2: Es despendiendo del costo y que se vea que cubra las necesidades del hotel.</p> <p>Entrevistado 4: El encargado maneja una lista de proveedores una cartera y de acuerdo con los precios maso menos el elige el precio más accesible y también de acuerdo con sus antecedentes.</p> <p>Entrevistado 6: Normalmente todo radica en el precio que nos brindan diversos proveedores que presentan sus solicitudes para vendernos sus productos.</p>	<p>Entrevistado 5: El encargado del hotel hace las elecciones de los proveedores dependiendo de la calidad de productos que vende.</p> <p>Entrevistado 7: Normalmente se fijan mucho en la calidad del producto de los diversos proveedores, puesto que, eso es lo que diferencia al hotel de otros su calidad de productos.</p>	<p>Entrevistado 1: El encargado es el que busca al proveedor muchas veces va a escoger al proveedor para hacer la compra del producto y luego ya no es necesario ir a buscarlo solo lo contacta por celular, hace el depósito y le hace el envío.</p> <p>Entrevistado 3: El área encargada hace un estudio acerca de los mejores proveedores que se encuentra en la zona buscando el mejor precio y la mejor calidad.</p> <p>Entrevistado 8: Se procede a hacer convocatorias para poder optar</p>	<p>Identificar las características del proceso de aprovisionamiento en cuanto parte de la gestión logística, en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.</p> <p>Se logró concluir que, los colaboradores del Hotel Boutique la Angostura, que si conocen las características del proceso del aprovisionamiento en cuanto a la gestión logística. No obstante, refieren que se fijan mucho en el precio de un producto más que en la calidad de este. Asimismo, la imagen de los proveedores es un factor importante al momento de realizar la compra.</p> <p>Con respecto a la categoría precio, el entrevistado 4, refiere que, el encargado maneja una lista de proveedores una cartera y</p>

			<p>Entrevistado 6: Normalmente todo radica en el precio que nos brindan diversos proveedores que presentan sus solicitudes para vendernos sus productos.</p> <p>Entrevistado 7: Normalmente se fijan mucho en la calidad del producto de los diversos proveedores, puesto que, eso es lo que diferencia al hotel de otros su calidad de productos.</p> <p>Entrevistado 8: Se procede a hacer convocatorias para poder optar por la mejor opción que se adecue a nuestros requerimientos.</p> <p>Entrevistado 9: Se tiene una cartera de proveedores ante eventualidades con nuestros proveedores fijos, ya sea en el precio o en la calidad de los productos que requerimos.</p> <p>Entrevistado 10: Solo existe una persona que está a cargo de realizar esas transacciones en el hotel, si el no da el visto bueno, no se compra nada.</p> <p>Entrevistado 11: Se procede a realizar los pedidos a los proveedores que cuenten con una buena gama de productos y precios, pero sobre todo que sean rápidos con</p>	<p>Entrevistado 9: Se tiene una cartera de proveedores ante eventualidades con nuestros proveedores fijos, ya sea en el precio o en la calidad de los productos que requerimos.</p> <p>Entrevistado 11: Se procede a realizar los pedidos a los proveedores que cuenten con una buena gama de productos y precios, pero sobre todo que sean rápidos con la entrega.</p>		<p>por la mejor opción que se adecue a nuestros requerimientos.</p> <p>Entrevistado 10: Solo existe una persona que está a cargo de realizar esas transacciones en el hotel, si el no da el visto bueno, no se compra nada.</p>	<p>de acuerdo con los precios maso menos el elige el precio más accesible y también de acuerdo con sus antecedentes, también se tomó la opinión del entrevistado 6, Normalmente todo radica en el precio que nos brindan diversos proveedores que presentan sus solicitudes para vendernos sus productos.</p> <p>Con respecto a la categoría calidad, el entrevistado 5, el encargado del hotel hace las elecciones de los proveedores dependiendo de la calidad de productos que vende. También se tomó la opinión del entrevistado 7, normalmente se fijan mucho en la calidad del producto de los diversos proveedores, puesto que, eso es lo que diferencia al hotel de otros su calidad de productos.</p> <p>Finalmente, con respecto a la categoría imagen de los proveedores, el entrevistado 1, el encargado es el que busca al proveedor muchas veces va a escoger al proveedor</p>
--	--	--	--	---	--	---	--

			la entrega.				para hacer la compra del producto y luego ya no es necesario ir a buscarlo solo lo contacta por celular, hace el depósito y le hace el envío. No obstante, el entrevistado 3, el área encargada hace un estudio acerca de los mejores proveedores que se encuentra en la zona buscando el mejor precio y la mejor calidad.
		¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones?	<p>Entrevistado 1: A veces, no siempre traen lo que generalmente necesitamos</p> <p>Entrevistado 2: Dependiendo de la afluencia que tenga el hotel</p> <p>Entrevistado 3: Por lo general sí.</p> <p>Entrevistado 4: Mayormente se trabaja con lo que son las habitaciones que están proyectadas en tal caso nunca se tiene un numero específico es por eso por lo que hay días que puede faltar el aprovisionamiento o puede sobrar</p> <p>Entrevistado 5: Sí, si cubren</p> <p>Entrevistado 6: En ocasiones se cumplen con lo requerido.</p>	<p>Si</p> <p>Entrevistado 3: Por lo general sí.</p> <p>Entrevistado 5: Sí, si cubren</p> <p>Entrevistado 8: Sí.</p> <p>Entrevistado 10: Sí, por supuesto.</p> <p>Entrevistado 11: En algunas ocasiones a veces cubren las necesidades cotidianas de provisiones</p>	<p>A veces o depende</p> <p>Entrevistado 1: A veces, no siempre traen lo que generalmente necesitamos</p> <p>Entrevistado 2: Dependiendo de la afluencia que tenga el hotel</p> <p>Entrevistado 4: Mayormente se trabaja con lo que son las habitaciones que están proyectadas en tal caso nunca se tiene un numero específico es por eso por lo que hay días que puede faltar el aprovisionamiento</p>	<p>No</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer si el ingreso de los productos y/o servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones. Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a la categoría Sí, el entrevistado 10 y el entrevistado 11, refieren que el ingreso de los productos y/o servicios si cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones. Por medio de las respuestas brindadas por los colaboradores, se infieren que por lo general los productos y/o servicios si satisfacen las</p>

		<p>Entrevistado 7: Dependiendo de la afluencia que tenga el hotel</p> <p>Entrevistado 8: Sí.</p> <p>Entrevistado 9: A veces se realiza el aprovisionamiento de manera oportuna como en otras no.</p> <p>Entrevistado 10: Sí, por supuesto.</p> <p>Entrevistado 11: En algunas ocasiones a veces cubren las necesidades cotidianas de provisiones</p>		<p>o puede sobrar</p> <p>Entrevistado 6: En ocasiones se cumplen con lo requerido.</p> <p>Entrevistado 7: Dependiendo de la afluencia que tenga el hotel</p> <p>Entrevistado 9: A veces se realiza el aprovisionamiento de manera oportuna como en otras no.</p>		<p>necesidades requeridas en su momento.</p> <p>No obstante, con respecto a la categoría A veces, el entrevistado 4 y el entrevistado 1, mencionan que mayormente se trabaja con lo que son las habitaciones que están proyectadas en tal caso nunca se tiene un número específico es por eso por lo que hay días que puede faltar el aprovisionamiento o puede sobrar.</p> <p>Finalmente, de acuerdo con las respuestas de la mayoría de entrevistados, refieren que a veces el ingreso de los productos y/o servicios si cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones.</p>
	¿Cómo se aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel?	<p>Entrevistado 1: Ehh. Contactándose con el sí en caso el proveedor no cumpliera con los productos que necesita buscaría a otro</p> <p>Entrevistado 2: Teniendo previa coordinación</p> <p>Entrevistado 3: Se hace un requerimiento previo, días antes que se acabe el stock del área</p>	<p>Con anticipación (antes del pedido formal)</p> <p>Entrevistado 2: Teniendo previa coordinación</p> <p>Entrevistado 3: Se hace un requerimiento previo, días antes</p>	<p>Monitoreando la entrega (durante)</p> <p>Entrevistado 1: Ehh. contactándose con el sí</p> <p>Entrevistado 5: Hay que estar haciéndole seguimiento al</p>	<p>Empresa de contingencia</p> <p>Entrevistado 4: en caso de que el proveedor no llegue se tiene a otro proveedor de resguardo</p> <p>Entrevistado 9: Se realiza el</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer como aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel. Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a</p>

			<p>Entrevistado 4: Se llama con anticipación al proveedor desde la mañana muchísimas horas antes que comience el horario del almuerzo y así se tiene seguro en caso de que el proveedor no llegue se tiene a otro proveedor de resguardo</p> <p>Entrevistado 5: Hay que estar haciéndole seguimiento al proveedor para que llegue bien</p> <p>Entrevistado 6: En ocasiones se firman contratos para asegurarnos de que cumplan con la entrega en el tiempo indicado.</p> <p>Entrevistado 7: Indicándole que existiría penalidades sino se cumplen la entrega en el tiempo establecido, por consiguiente, el pago también tendría un retraso y descuento.</p> <p>Entrevistado 8: Todo pedido se realiza con un periodo de anticipación, para que el proveedor pueda cumplir.</p> <p>Entrevistado 9: Se realiza el pedido a dos proveedores para tener uno como resguardo.</p> <p>Entrevistado 10: Normalmente, los pedidos se realizan</p>	<p>que se acabe el stock del área</p> <p>Entrevistado 4: Se llama con anticipación al proveedor desde la mañana muchísimas horas antes que comience el horario del almuerzo y así se tiene seguro</p> <p>Entrevistado 6: En ocasiones se firman contratos para asegurarnos de que cumplan con la entrega en el tiempo indicado.</p> <p>Entrevistado 7: Indicándole que existiría penalidades sino se cumplen la entrega en el tiempo establecido, por consiguiente, el pago también tendría un retraso y descuento.</p> <p>Entrevistado 8:</p>	<p>proveedor para que llegue bien</p>	<p>pedido a dos proveedores para tener uno como resguardo.</p> <p>Entrevistado 10: Normalmente, los pedidos se realizan cada 12 días, por lo que los proveedores ya nos tienen primero en lista.</p>	<p>la categoría con anticipación, el entrevistado 3 y el entrevistado 4, refieren que por lo general se llama con anticipación al proveedor desde la mañana muchísimas horas antes que comience el horario del almuerzo y así se tiene seguro.</p> <p>No obstante, con respecto a la categoría Monitoreando la entrega, el entrevistado 5 y el entrevistado 1, mencionan que hay que estar haciéndole seguimiento al proveedor para que llegue bien.</p> <p>Finalmente, de acuerdo con la categoría empresa de emergencia, los entrevistados 4 y entrevistado 10, coinciden que, se realiza el pedido a dos proveedores para tener uno como resguardo.</p>
--	--	--	---	--	---------------------------------------	--	--

			<p>cada 12 días, por lo que los proveedores ya nos tienen primero en lista.</p> <p>Entrevistado 11: Para que los proveedores cumplan, es fácil tenemos una buena comunicación.</p>	<p>Todo pedido se realiza con un periodo de anticipación, para que el proveedor pueda cumplir.</p> <p>Entrevistado 11: Para que los proveedores cumplan, es fácil tenemos una buena comunicación.</p>			
		<p>¿El Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra de las órdenes requeridas?</p>	<p>Entrevistado 1: Eso creo que no</p> <p>Entrevistado 2: Si</p> <p>Entrevistado 3: A largo plazo no es a corto plazo</p> <p>Entrevistado 4: No el hotel principalmente se maneja de acuerdo con las proyecciones que tiene durante la semana o durante los días siguientes para evitar mermas</p> <p>Entrevistado 5: Si</p> <p>Entrevistado 6: No</p> <p>Entrevistado 7: Si</p>	<p>Si</p> <p>Entrevistado 2: Si</p> <p>Entrevistado 5: Si</p> <p>Entrevistado 7: Si</p> <p>Entrevistado 10: Si</p> <p>Entrevistado 11: Si</p>	<p>No</p> <p>Entrevistado 1: Eso creo que no</p> <p>Entrevistado 4: No el hotel principalmente se maneja de acuerdo con las proyecciones que tiene durante la semana o durante los días siguientes para evitar mermas</p> <p>Entrevistado 6: No</p> <p>Entrevistado 8: No</p>	<p>Tal vez, no sabe, no precisa u otros</p> <p>Entrevistado 3: A largo plazo no es a corto plazo</p> <p>Entrevistado 9: Al inicio de cada año se realiza una planificación de compra a lo largo del año y de posibles eventualidades.</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer si el Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra de las órdenes requeridas. Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a la categoría con anticipación, el entrevistado 3 y el entrevistado 4, refieren que por lo general se llama con anticipación al proveedor desde la mañana muchísimas horas antes que comience el horario del almuerzo y así se tiene seguro.</p>

		<p>Entrevistado 8: No</p> <p>Entrevistado 9: Al inicio de cada año se realiza una planificación de compra a lo largo del año y de posibles eventualidades.</p> <p>Entrevistado 10: Si</p> <p>Entrevistado 11: Si</p>				<p>No obstante, con respecto a la categoría Monitoreando la entrega, el entrevistado 5 y el entrevistado 1, mencionan que hay que estar haciéndole seguimiento al proveedor para que llegue bien.</p> <p>Finalmente, de acuerdo con la categoría empresa de emergencia, los entrevistados 4 y entrevistado 10, coinciden que, se realiza el pedido a dos proveedores para tener uno como resguardo.</p>
	¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras?	<p>Entrevistado 1: A veces no siempre, siempre falta una que otra cosa no nos traen las compras completas</p> <p>Entrevistado 2: No siempre a veces</p> <p>Entrevistado 3: No siempre</p> <p>Entrevistado 4: Se saltean algunos procesos, pero llega al final el producto a la cocina, quizás no en el tiempo a veces debido, pero llega</p> <p>Entrevistado 5: Si</p>	<p>Si</p> <p>Entrevistado 5: Si</p> <p>Entrevistado 10: Si</p> <p>Entrevistado 11: Si</p>	<p>A veces</p> <p>Entrevistado 1: A veces no siempre, siempre falta una que otra cosa no nos traen las compras completas</p> <p>Entrevistado 2: No siempre a veces</p> <p>Entrevistado 4: Se saltean algunos procesos, pero llega al final el producto a la cocina, quizás no en el tiempo a veces debido, pero llega</p>	<p>No</p> <p>Entrevistado 3: No siempre</p> <p>Entrevistado 8: No siempre</p> <p>Entrevistado 9: No, puesto que, no tienen bien delimitado los cargos de cada colaborador, lo que, hace que se retrase el proceso de compra.</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer si la empresa cumple correctamente con todo el proceso compras. Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a la categoría a veces, el entrevistado 4 y el entrevistado 1, refieren que por lo general no llega el pedido completo y que se saltean algunos procedimientos y no llegan en el tiempo debido.</p>

			<p>Entrevistado 6: En ocasiones no se cumplen correctamente con el proceso de compras, puesto que, no tienen conocimientos.</p> <p>Entrevistado 7: A veces</p> <p>Entrevistado 8: No siempre</p> <p>Entrevistado 9: No, puesto que, no tienen bien delimitado los cargos de cada colaborador, lo que, hace que se retrase el proceso de compra.</p> <p>Entrevistado 10: Si</p> <p>Entrevistado 11: Si</p>		<p>Entrevistado 6: En ocasiones no se cumplen correctamente con el proceso de compras, puesto que, no tienen conocimientos.</p> <p>Entrevistado 7: A veces</p>		<p>No obstante, con respecto a la categoría no, el entrevistado 9, menciona que no tienen bien delimitado los cargos de cada colaborador, lo que, hace que se retrase el proceso de compra.</p> <p>Finalmente, de acuerdo con la categoría sí, no hubo ni un comentario.</p> <p>Llegando a la conclusión que no tiene establecido el proceso de compras como debería ser, ya que omiten algunos pasos del procedimiento que hacen retrasar la llegada del pedido.</p>
	¿Con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel para su correcto funcionamiento?	<p>Entrevistado 1: Semanal, las compras grandes se hacen semanal si encaso faltaría algo es cada tres días</p> <p>Entrevistado 2: Dependiendo de la afluencia de huéspedes que tengamos</p> <p>Entrevistado 3: Últimamente se está variando bastante con este tema de la pandemia.</p>	<p>A largo plazo</p> <p>Entrevistado 4: En realidad, se compra cada 6 meses aproximadamente algunos insumos que son a largo plazo como son por ejemplo algunos productos envasados o enlatados que</p>	<p>A mediano plazo</p> <p>Entrevistado 1: Semanal, las compras grandes se hacen semanal si encaso faltaría algo es cada tres días</p> <p>Entrevistado 2: Dependiendo de la afluencia de huéspedes que tengamos</p>	<p>A corto plazo</p> <p>Entrevistado 5: Dependiendo del requerimiento del hotel para cocina hay nuevos platos que sacan hay nuevos insumos que se piden.</p> <p>Entrevistado 6: De manera Inter diaria puesto que,</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel para su correcto funcionamiento.</p> <p>Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a</p>	

			<p>Entrevistado 4: En realidad, se compra cada 6 meses aproximadamente algunos insumos que son a largo plazo como son por ejemplo algunos productos envasados o enlatados que tienen mayor fecha de caducidad.</p> <p>Entrevistado 5: Dependiendo del requerimiento del hotel para cocina hay nuevos platos que sacan hay nuevos insumos que se piden.</p> <p>Entrevistado 6: De manera Inter diaria puesto que, suelen suceder imprevistos</p> <p>Entrevistado 7: En algunas ocasiones se añaden nuevos insumos de manera semanal, diaria, quincenal, todo es dependiendo de los requerimientos que realicen en cocina.</p> <p>Entrevistado 8: En algunas ocasiones de manera semanal.</p> <p>Entrevistado 9: Por la pandemia las verduras, se realizan las compras de manera diaria puesto que, son de fácil manipulación.</p> <p>Entrevistado 10: Todo depende del nivel de afluencia</p>	<p>tienen mayor fecha de caducidad.</p>	<p>Entrevistado 3: Últimamente se está variando bastante con este tema de la pandemia.</p> <p>Entrevistado 7: En algunas ocasiones se añaden nuevos insumos de manera semanal, diaria, quincenal, todo es dependiendo de los requerimientos que realicen en cocina.</p> <p>Entrevistado 8: En algunas ocasiones de manera semanal.</p> <p>Entrevistado 10: Todo depende del nivel de afluencia de los usuarios al hotel y el requerimiento de los cocineros.</p> <p>Entrevistado 11: En algunas ocasiones de manera semanal.</p>	<p>suelen suceder imprevistos</p> <p>Entrevistado 9: Por la pandemia las verduras, se realizan las compras de manera diaria puesto que, son de fácil manipulación.</p>	<p>la categoría a mediano plazo, el entrevistado 7 y el entrevistado 10, refieren que en algunas ocasiones se añaden nuevos insumos de manera semanal, diaria, quincenal, todo es dependiendo de los requerimientos que realicen en cocina y depende del nivel de afluencia de los usuarios al hotel.</p> <p>Con respecto a la categoría a corto plazo, el entrevistado 5, nos indica que dependiendo del requerimiento que necesite cocina cuando implementan nuevos platos añadiendo insumos para su preparación.</p> <p>Con respecto a la categoría a largo plazo, el entrevistado 4, nos indica que el hotel compra insumos cada 6 meses los insumos no perecederos que tienen mayor fecha de caducidad.</p> <p>Llegando a la conclusión que es debido a la afluencia que tenga el hotel y de acuerdo con la necesidad del área de</p>
--	--	--	--	---	--	--	--

			de los usuarios al hotel y el requerimiento de los cocineros. Entrevistado 11: En algunas ocasiones de manera semanal.				cocina ya que en esta área generalmente se implementan nuevos insumos, dependiendo de los platos que se han añadido.
		¿Por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel?	Entrevistado 1: Para una semana a veces para quince días Entrevistado 2: Tres días aproximadamente Entrevistado 3: Por lo general el sistema de rotación de los insumos no debe ser mayor de 15 a 20 días. Entrevistado 4: Por lo general no pasa de una semana ya que hay productos perecederos y si tienen que rotar pues rápidamente si no puede ser un riesgo para la salud del huésped. Entrevistado 5: Un día o dos días de anticipación. Entrevistado 6: Una semana Entrevistado 7: Tres días Entrevistado 8: Por lo general, las verduras se abastecen de forma diaria.	Largo plazo	Mediano plazo	Corto plazo	De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel. Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a la categoría a corto plazo, el entrevistado 2 y el entrevistado 9, refieren que por lo general se realiza de manera diaria o cada tres días el abastecimiento en cuanto a verduras y enlatados de forma semanal. No obstante, con respecto a la categoría mediano plazo, el entrevistado 4 y el entrevistado 3, nos indican que por lo general el sistema de rotación es de una semana, 15 o 20 días máximo dependiendo si son productos perecederos se tiene que rotar rápido
					Entrevistado 1: Para una semana a veces para quince días Entrevistado 3: Por lo general el sistema de rotación de los insumos no debe ser mayor de 15 a 20 días Entrevistado 4: Por lo general no pasa de una semana ya que hay productos perecederos y si tienen que rotar pues rápidamente si no puede ser un riesgo para la salud del huésped. Entrevistado 6: Una semana	Entrevistado 2: Tres días aproximadamente Entrevistado 5: Un día o dos días de anticipación. Entrevistado 7: Tres días Entrevistado 8: Por lo general, las verduras se abastecen de forma diaria. Entrevistado 9: Se realiza de manera diaria las verduras y los enlatados de forma semanal. Entrevistado 10: Un día o dos días de anticipación. Entrevistado 11:	

			<p>Entrevistado 9: Se realiza de manera diaria las verduras y los enlatadas de forma semanal.</p> <p>Entrevistado 10: Un día o dos días de anticipación.</p> <p>Entrevistado 11: Diaria</p>			Diaria	<p>debido a que puede ser perjudicial para la salud del huésped.</p> <p>Finalmente, de acuerdo con la categoría a largo plazo, no hubo respuestas.</p> <p>Llegando a la conclusión que el tiempo de la rotación del producto debe depender del requerimiento de cada área verificando la caducidad del producto, ya que existen productos perecederos y no perecederos.</p>
DISTRIBUCION	Identificar el grado de eficacia que tiene la gestión de distribución en el Hotel Boutique La	¿Cómo se asegura la fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel? ¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita?	<p>Entrevistado 1: El encargado de cada área se encarga de hacer la lista que la necesita y luego se le da al encargado que hace las compras en las trae, pero no siempre todo creo que a veces trae proco o no las consigue</p> <p>Entrevistado 2: Dependiendo de las necesidades que haya que cubrir, si la mayoría de las veces</p> <p>Entrevistado 3: Mayormente si, si se recibe a tiempo</p> <p>Entrevistado 4: La gestión de los insumos es</p>	Si	A veces	No	<p>Identificar el grado de eficacia que tiene la gestión de distribución en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.</p> <p>Se logró concluir que los colaboradores del Hotel Boutique La Angostura, si tienen conocimiento sobre la eficacia que tiene la gestión de distribución. No obstante, refieren que todo depende del requerimiento</p>
			<p>Entrevistado 1: El encargado de cada área se encarga de hacer la lista que la necesita y luego se le da al encargado que hace las compras en las trae, pero no siempre todo creo que a veces trae proco o no las consigue</p> <p>Entrevistado 2: Dependiendo de las necesidades que haya que cubrir, si la mayoría de las veces</p> <p>Entrevistado 3: Mayormente si, si se recibe a tiempo</p> <p>Entrevistado 4: La gestión de los insumos es</p>	Entrevistado 1: El encargado de cada área se encarga de hacer la lista que la necesita y luego se le da al encargado que hace las compras en las trae, pero no siempre todo creo que a veces trae proco o no las consigue	Entrevistado 2: Dependiendo de las necesidades que haya que cubrir, si la mayoría de las veces	Entrevistado 11: No se tiene una persona o un área en especial que, recepciones los pedidos	
				Entrevistado 3: Mayormente si, si se recibe a tiempo	Entrevistado 6: En gran mayoría el personal que labora recibe de manera oportuna los insumos.		
				Entrevistado 3: Mayormente si, si se recibe a tiempo	Entrevistado 9: Algunas veces, el personal que labora		

	<p>Angostura de Ica, 2020.</p>		<p>correctamente nos enfocamos muchos en la inocuidad de los productos, para poder ahora evitar que haya mucha merma, si de acuerdo con la cantidad de huéspedes que tenemos en el hotel recibimos la cantidad de insumos que necesitamos en caso nos falte pues tenemos un proveedor de resguardo</p> <p>Entrevistado 5: Tenemos un listado para las compras, si</p> <p>Entrevistado 6: En gran mayoría el personal que labora recibe de manera oportuna los insumos.</p> <p>Entrevistado 7: Se realiza una planificación de compras al inicio de cada semana para tener tiempo de solucionar algún inconveniente si se diera el caso.</p> <p>Entrevistado 8: Todo pedido lo hacemos con anticipación y en algunas ocasiones tenemos en Stock.</p> <p>Entrevistado 9: Algunas veces, el personal que labora en el hotel, recepcionan los insumos.</p> <p>Entrevistado 10: Existe una buena gestión de compras dentro del hotel.</p>	<p>se recibe a tiempo</p> <p>Entrevistado 4: La gestión de los insumos es correctamente nos enfocamos muchos en la inocuidad de los productos, para poder ahora evitar que haya mucha merma, si de acuerdo con la cantidad de huéspedes que tenemos en el hotel recibimos la cantidad de insumos que necesitamos en caso nos falte pues tenemos un proveedor de resguardo</p> <p>Entrevistado 5: Tenemos un listado para las compras, si</p> <p>Entrevistado 7: Se realiza una planificación de compras al inicio de cada semana para tener tiempo de solucionar</p>	<p>en el hotel, recepcionan los insumos.</p>		<p>de cada área para que se pueda realizar las compras respectivas en el tiempo programado para que sea de manera oportuna. Así mismo se trata de cumplir con los tiempos de distribución para ofrecer un buen servicio.</p> <p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer como aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel. Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a la categoría con sí, el entrevistado 1 y el entrevistado 4, refieren que el encargado de cada área tiene que hacer su lista de requerimiento para que el que realiza las compras se pueda enfocar en la inocuidad de los productos y evitar la merma, así poder recibir todo lo necesario para el funcionamiento de su área a cargo.</p>
--	--------------------------------	--	--	--	--	--	--

			<p>Entrevistado 11: No se tiene una persona o un área en especial que, recepciones los pedidos.</p>	<p>algún inconveniente si se diera el caso.</p> <p>Entrevistado 8: Todo pedido lo hacemos con anticipación y en algunas ocasiones tenemos en Stock.</p> <p>Entrevistado 10: Existe una buena gestión de compras dentro del hotel.</p>			<p>No obstante, con respecto a la categoría a veces, el entrevistado 2 y el entrevistado 6, mencionan que la fluidez es dependiendo de las necesidades que se tenga que cubrir y que la que en la mayoría de las veces se recibe lo insumos de manera oportuna.</p> <p>Finalmente, de acuerdo con la categoría no, el entrevistado 11, nos indica que no hay un personal u área que se encargue de Recepcionar el pedido.</p> <p>Llegando a la conclusión de la fluidez de la gestión es depende del requerimiento de cada área para poder acelerar el proceso y que el personal encargado reciba oportunamente los insumos que necesita.</p>
		<p>¿La empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?</p>	<p>Entrevistado 1: Si tiene una movilidad propia</p> <p>Entrevistado 2: Si ese mismo encargado, es el que se encarga</p> <p>Entrevistado 3: Si cuenta con una movilidad propia</p>	<p>Si</p> <p>Entrevistado 1: Si tiene una movilidad propia</p> <p>Entrevistado 2: Si ese mismo encargado, es el que se encarga</p>	<p>No opino</p>	<p>No</p> <p>Entrevistado 9: Que yo tenga conocimiento, no</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer si la empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del</p>

		<p>Entrevistado 4: Si tenemos propia movilidad</p> <p>Entrevistado 5: Si cuenta con una movilidad propia</p> <p>Entrevistado 6: Si</p> <p>Entrevistado 7: Si</p> <p>Entrevistado 8: Si</p> <p>Entrevistado 9: Que yo tenga conocimiento, no</p> <p>Entrevistado 10: Si contamos con nuestra propia movilidad</p> <p>Entrevistado 11: Si cuenta</p>	<p>Entrevistado 3: Si cuenta con una movilidad propia</p> <p>Entrevistado 4: Si tenemos propia movilidad</p> <p>Entrevistado 5: Si cuenta con una movilidad propia</p> <p>Entrevistado 6: Si</p> <p>Entrevistado 7: Si</p> <p>Entrevistado 8: Si</p> <p>Entrevistado 10: Si contamos con nuestra propia movilidad</p> <p>Entrevistado 11: Si cuenta</p>			<p>hotel</p> <p>Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a la categoría si, el entrevistado 2 y el entrevistado 3, refieren que si cuentan con movilidad propia.</p> <p>Con respecto a la categorización no, el entrevistado no tiene conocimiento.</p> <p>Finalmente, en la categoría no opino, no hay ni una respuesta.</p> <p>Llegando a la conclusión que la empresa si cuenta con movilidad propia para realizar el traslado de los insumos para su debida distribución.</p>
	¿De qué manera	Entrevistado 1:	Frecuencia	Áreas	No	De acuerdo con la

		<p>aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?</p>	<p>Cada encargado de cada área se encarga cuando llega los productos para su área se encarga de distribuirlos de la mejor manera</p> <p>Entrevistado 2: Los encargados de recepción se encargan de eso</p> <p>Entrevistado 3: Mediante la supervisión diaria se hace una verificación diaria de habitaciones, el abastecimiento y los insumos</p> <p>Entrevistado 4: Juntamente con el área de recepción se hace una proyección maso menos cuantas personas son las que llegan al hotel y de acuerdo con ellos se hace la compra de insumos y lo que requiere también</p> <p>Entrevistado 5: Igual también tiene una pizarra de almacén y van apuntando lo que le va faltando para que lo vayan a comprar a tiempo</p> <p>Entrevistado 6: De manera diaria se realiza una inspección en los cuartos y áreas del hotel para que no se encuentre desabastecido.</p> <p>Entrevistado 7: Se cuenta con un cuadro de abastecimiento por áreas o cuartos,</p>	<p>Entrevistado 3: Mediante la supervisión diaria se hace una verificación diaria de habitaciones, el abastecimiento y los insumos</p> <p>Entrevistado 6: De manera diaria se realiza una inspección en los cuartos y áreas del hotel para que no se encuentre desabastecido.</p> <p>Entrevistado 8: Cada 2 horas se realiza un monitoreo de las áreas del hotel para abastecerla.</p> <p>Entrevistado 9: Se realiza una verificación diaria</p> <p>Entrevistado 10: Este trabajo se lleva a cabo con 2 áreas o más para el correcto funcionamiento.</p>	<p>Entrevistado 1: Cada encargado de cada área se encarga cuando llega los productos para su área se encarga de distribuirlos de la mejor manera</p> <p>Entrevistado 2: Los encargados de recepción se encargan de eso</p> <p>Entrevistado 4: Juntamente con el área de recepción se hace una proyección maso menos cuantas personas son las que llegan al hotel y de acuerdo con ellos se hace la compra de insumos y lo que requiere también</p> <p>Entrevistado 5: Igual también tiene una pizarra de almacén y van apuntando lo que le va faltando para que lo vayan a comprar a tiempo</p>		<p>pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer de qué manera aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel.</p> <p>Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a la categoría con frecuencia, el entrevistado 6 y el entrevistado 10, refieren que por lo general se realiza una inspección diaria en los cuartos y áreas del hotel, lo llevan a cabo 2 áreas del hotel o más para su correcto funcionamiento.</p> <p>No obstante, con respecto a la categoría áreas, el entrevistado 1 y el entrevistado 4, mencionan que cada encargado de área se encarga de distribuirlo de la mejor manera los productos solicitados, así mismo realizan una proyección con el área de recepción de cuantas personas van a llegar aproximadamente</p>
--	--	--	---	--	---	--	--

		<p>para el correcto funcionamiento.</p> <p>Entrevistado 8: Cada 2 horas se realiza un monitoreo de las áreas del hotel para abastecerla.</p> <p>Entrevistado 9: Se realiza una verificación diaria</p> <p>Entrevistado 10: Este trabajo se lleva a cabo con 2 áreas o más para el correcto funcionamiento.</p> <p>Entrevistado 11: Se tiene todo automatizado, para poder abastecerlo de una forma eficiente.</p>		<p>Entrevistado 7: Se cuenta con un cuadro de abastecimiento por áreas o cuartos, para el correcto funcionamiento.</p> <p>Entrevistado 11: Se tiene todo automatizado, para poder abastecerlo de una forma eficiente.</p>		<p>para poder hacer el requerimiento de manera óptima.</p> <p>Finalmente, de acuerdo con la categoría no, no obtuvimos ni una respuesta.</p> <p>Llegando a la conclusión que aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel haciendo sus requerimientos por área realizando una proyección en cuanto a la ocupabilidad del hotel, siendo esto una parte importante para que se tenga una distribución de manera que cubra la necesidad para el buen funcionamiento del hotel.</p>
	<p>¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios? ¿Cuál es su función?</p>	<p>Entrevistado 1: Si hay encargado para cada área se le entrega sus productos y lo distribuyen su función solamente es que los productos que lo entregan sean para determinado tiempo</p> <p>Entrevistado 2: En cada área, tiene su personal responsable</p> <p>Entrevistado 3: Si, el personal que cumple ciertas áreas específicas tiene esa función de reponer los insumos del hotel</p>	Sí	No		<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer si en este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios y cuál sería su función.</p> <p>Donde se tuvieron 2 categorías, con respecto a la categoría sí, todos los entrevistados tuvieron la</p>

			<p>Entrevistado 4: Si actualmente si tenemos personal capacitado para realizar lo que es la recepción de los insumos luego llega al proceso de salubridad donde se desinfecta los insumos correctamente luego va al área donde se va a hacer el posicionamiento y luego finalmente se guarda en cámaras frías</p> <p>Entrevistado 5: Cada área tiene un responsable, tienen que ver los insumos del día que es lo que va a usar y que le va a faltar para el día siguiente para que pueda programar</p> <p>Entrevistado 6: Sí, monitorear el correcto manejo de los recursos.</p> <p>Entrevistado 7: Sí</p> <p>Entrevistado 8: En cada área, se cuenta con un personal encargado.</p> <p>Entrevistado 9: Sí, es el encargado de evaluar que ningún área se quede si son recursos.</p> <p>Entrevistado 10: Sí</p> <p>Entrevistado 11: Sí, en algunas áreas.</p>	<p>En cada área, tiene su personal responsable</p> <p>Entrevistado 3: Si, el personal que cumple ciertas áreas específicas tiene esa función de reponer los insumos del hotel</p> <p>Entrevistado 4: Si actualmente si tenemos personal capacitado para realizar lo que es la recepción de los insumos luego llega al proceso de salubridad donde se desinfecta los insumos correctamente luego va al área donde se va a hacer el posicionamiento y luego finalmente se guarda en cámaras frías</p> <p>Entrevistado 5: Cada área tiene un responsable, tienen que ver los insumos del día</p>		<p>misma respuesta, pero las respuestas más relevantes fueron del entrevistado 4 y el entrevistado 5, estuvieron de acuerdo que en el hotel si tiene personal capacitado y responsable para que se tenga la recepción y distribución de los productos en las áreas correspondientes, teniendo un monitoreo constante para que se realice el abastecimiento correspondiente en caso faltase algún insumo.</p> <p>Finalmente, en la categoría no, no obtuvimos ni una respuesta.</p> <p>Llegando a la conclusión que, en el hotel, si existe personal responsable en cada área para el flujo de distribución de los recursos necesarios premiando de un monitoreo constante y recibiendo los requerimientos de insumos del personal para realizar una buena distribución de lo solicitado.</p>
--	--	--	--	---	--	--

				<p>que es lo que va a usar y que le va a faltar para el día siguiente para que pueda programar</p> <p>Entrevistado 6: Sí, monitorear el correcto manejo de los recursos.</p> <p>Entrevistado 7: Sí</p> <p>Entrevistado 8: En cada área, se cuenta con un personal encargado.</p> <p>Entrevistado 9: Sí, es el encargado de evaluar que ningún área se quede si son recursos.</p> <p>Entrevistado 10: Sí</p> <p>Entrevistado 11: Sí, en algunas áreas.</p>			
		¿Qué problemas de distribución o cuellos	Entrevistado 1: Cuando te traen los productos tarde,	Por terceros	Por el hotel o de sus procesos internos	Otras respuestas	De acuerdo con la pregunta respondida por

		<p>de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel?</p>	<p>no en la fecha que los pides, eso creo nada más que son los inconvenientes</p> <p>Entrevistado 2: A veces no contamos con ciertos implementos</p> <p>Entrevistado 3: Mucha vez no llega a tiempo, y por lo general las veces que no llega los insumos o requerimiento tenemos un atraso en poder abastecer habitaciones o distintas áreas del hotel</p> <p>Entrevistado 4: Que algunos productos pueden venir malogrados o con fecha de caducidad muy próxima o que al momento de traerlos estén en no sea el ambiente adecuado de traerlos no y eso acelera su proceso de caducidad</p> <p>Entrevistado 5: Cuando no llegan a tiempo nada mas</p> <p>Entrevistado 6: Que se tiene o se trabaja solo con un proveedor.</p> <p>Entrevistado 7: La mala planificación.</p> <p>Entrevistado 8: El mal rediseño de puestos.</p> <p>Entrevistado 9: La mala comunicación con los</p>	<p>Entrevistado 1: Cuando te traen los productos tarde, no en la fecha que los pides, eso creo nada más que son los inconvenientes</p> <p>Entrevistado 4: Que algunos productos pueden venir malogrados o con fecha de caducidad muy próxima o que al momento de traerlos estén en no sea el ambiente adecuado de traerlos no y eso acelera su proceso de caducidad</p> <p>Entrevistado 5: Cuando no llegan a tiempo nada mas</p>	<p>Entrevistado 3: Mucha vez no llega a tiempo, y por lo general las veces que no llega los insumos o requerimiento tenemos un atraso en poder abastecer habitaciones o distintas áreas del hotel</p> <p>Entrevistado 7: La mala planificación.</p> <p>Entrevistado 8: El mal rediseño de puestos.</p> <p>Entrevistado 6: Que se tiene o se trabaja solo con un proveedor.</p> <p>Entrevistado 9: La mala comunicación con los proveedores</p> <p>Entrevistado 10: Falta de herramientas para poder realizar nuestro trabajo.</p> <p>Entrevistado 11:</p>	<p>Entrevistado 2: A veces no contamos con ciertos implementos</p>	<p>los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer qué problemas de distribución o cuellos de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel.</p> <p>Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a la categoría por el hotel o de sus procesos internos, el entrevistado 3 y el entrevistado 6, refieren que por lo general mucha vez no llega a tiempo lo solicitado o solo se cuenta con un proveedor y eso hace que exista atrasos en el trabajo.</p> <p>No obstante, con respecto a la categoría por terceros, el entrevistado 1 y el entrevistado 4, mencionan que llevan los productos fuera de tiempo y que algunos productos llegan malogrados o con fecha de vencimiento próximas.</p> <p>Finalmente, de acuerdo con la categoría de otras respuestas, los entrevistados 2, nos comenta que no cuenta con los utensilios necesarios</p>
--	--	---	--	---	---	--	---

			proveedores Entrevistado 10: Falta de herramientas para poder realizar nuestro trabajo. Entrevistado 11: Mala comunicación		Mala comunicación		para realizar un trabajo óptimo. Llegando a la conclusión que los problemas de distribución o cuellos de botella se da al momento de hacer el requerimiento de insumos del hotel haciendo que a veces la distribución de los productos no sea de manera correcta o los productos no estén en óptimas condiciones para su uso.
				Aspectos positivos	Aspectos negativos		

		<p>¿Mencione los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los insumos en este hotel?</p>	<p>Entrevistado 1: Aspes. Nega. Que no llegan los productos a tiempo, que a veces no llegan en buen estado Te los traen tarde</p> <p>Entrevistado 2: Nega. a veces no llegan a tiempo Positivo: que trabajamos con buenos implemento de calidad</p> <p>Entrevistado 3: Neg. Muchas veces no llegan a tiempo los insumo</p> <p>Entrevistado 4: POS: seria la rapidez de los proveedores, también sería la inocuidad por parte de los proveedores que es muy buena NEG: a veces nos fallan algunos proveedores y no tenemos a la mano algún proveedor de reemplazo que nos pueda ayudar instantáneamente si quizás en un par de hora, pero instantáneamente no y otro aspecto negativo es que siempre depende de la temporada de los productos que vayamos a elegir porque muchas veces no encontramos productos y eso también es partes del costo de la empresa</p> <p>Entrevistado 5: NEg: no hay muchos Posi: los nuevos insumos son para mejora del hotel</p>	<p>Entrevistado 2: Positivo: que trabajamos con buenos implemento de calidad</p> <p>Entrevistado 4: POS: seria la rapidez de los proveedores, también sería la inocuidad por parte de los proveedores que es muy buena</p> <p>Entrevistado 5: Posi: los nuevos insumos son para mejora del hotel</p> <p>Entrevistado 6: Pos. Los insumos son de calidad.</p> <p>Entrevistado 8: Pos. Los insumos son de calidad.</p> <p>Entrevistado 9: Pos. Los insumos son de calidad.</p> <p>Entrevistado 10 Pos. Los insumos son de calidad.</p>	<p>Entrevistado 1: Aspes. Nega. Que no llegan los productos a tiempo, que a veces no llegan en buen estado Te los traen tarde</p> <p>Entrevistado 2: Nega. a veces no llegan a tiempo</p> <p>Entrevistado 3: Neg. Muchas veces no llegan a tiempo los insumo</p> <p>Entrevistado 4: NEG: a veces nos fallan algunos proveedores y no tenemos a la mano algún proveedor de reemplazo que nos pueda ayudar instantáneamente si quizás en un par de hora, pero instantáneamente no y otro aspecto negativo es que siempre depende de la temporada de los productos que vayamos a elegir porque muchas veces no</p>		<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los insumos en este hotel.</p> <p>Donde se tuvieron 2 categorías, con respecto a la categoría aspectos negativos, el entrevistado 1 y el entrevistado 4, refieren que por lo general los productos no llegan a tiempo, llegan en mal estado o depende de la temporada de los productos no se consiguen con facilidad debido a la escasez y afecta en lo económico al hotel.</p> <p>Finalmente, de acuerdo con la categoría aspectos positivos, los entrevistados 2 y entrevistado 5, coinciden que los productos con que se trabajan son de calidad y que son para mejora del hotel.</p> <p>Llegamos a la conclusión que los aspectos positivos</p>
--	--	---	---	--	---	--	--

			<p>Entrevistado 6: Neg. La demora. Pos. Los insumos son de calidad.</p> <p>Entrevistado 7: Neg. La demora y mala comunicación. Pos. Los insumos son de calidad.</p> <p>Entrevistado 8: Neg. Mala comunicación. Pos. Los insumos son de calidad.</p> <p>Entrevistado 9: Neg. La demora. Pos. Los insumos son de calidad.</p> <p>Entrevistado 10: Neg. La demora en la entrega. Pos. Los insumos son de calidad.</p> <p>Entrevistado 11: Neg. No llegan los productos solicitados. Pos. Los insumos son de calidad.</p>	<p>Entrevistado 11: Pos. Los insumos son de calidad.</p>	<p>encontramos productos y eso también es partes del costo de la empresa</p> <p>Entrevistado 5: NEg: no hay muchos</p> <p>Entrevistado 6: Neg. La demora.</p> <p>Entrevistado 8: Neg. Mala comunicación.</p> <p>Entrevistado 9: Neg. La demora.</p> <p>Entrevistado 10: Neg. La demora en la entrega.</p> <p>Entrevistado 11: Neg. No llegan los productos solicitados.</p>		<p>casi todos los entrevistados coinciden que los insumos son de calidad y negativos que los productos casi siempre llegan con retraso y esto hace que el servicio se tarde más de lo normal.</p>
--	--	--	---	--	---	--	---

SEGURIDAD	Reconocer las características que tiene la gestión de la seguridad en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.	¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras para los trabajadores de este hotel? ¿Qué le hace falta?	<p>Entrevistado 1: Si las zonas seguras si, si el hotel esta con toda la zona d peligros señaladas, lo único que faltar aseria una zona de refrigerio para nosotros</p> <p>Entrevistado 2: Si el hotel cumple con todas sus normas y sus guías, no sé cómo se dice eso</p> <p>Entrevistado 3: Si, si están señaladas, la verdad creo q no le haría falta más señalización</p> <p>Entrevistado 4: Si actualmente si cuenta con las señalizaciones y también respetan mucho el aforo lo que le faltaría sería los accesos un poco más amplios en caso de emergencias o movimientos sísmicos</p> <p>Entrevistado 5: Si está señalado, todo está con señalización, no por el momento no le hace falta nada</p> <p>Entrevistado 6: Sí, implementar algunas herramientas.</p> <p>Entrevistado 7: Sí, se cuenta con buena señalización de zonas seguras. Mejorar la comunicación entre las áreas.</p> <p>Entrevistado 8:</p>	Si	No opino	No	Reconocer las características que tiene la gestión de la seguridad en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020. Se llegó a concluir que los colaboradores del Hotel Boutique la Angostura sí reconocen las características que tiene la gestión en la seguridad, no obstante, refieren que el hotel cumple con las normas de seguridad dentro del hotel y con los protocolos de seguridad para el desarrollo adecuado dentro de sus áreas y prevención de posibles accidentes. Con respecto a la categoría si, el entrevistado 1 nos dice que, Si las zonas seguras si, si el hotel esta con toda la zona d peligros señaladas, lo único que faltar aseria una zona de refrigerio para nosotros también se tomó la opinión del entrevistado 4 Si actualmente si cuenta con las señalizaciones y también respetan mucho el aforo lo que le faltaría
				<p>Entrevistado 1: Si las zonas seguras si, si el hotel esta con toda la zona d peligros señaladas, lo único que faltar aseria una zona de refrigerio para nosotros</p> <p>Entrevistado 2: Si el hotel cumple con todas sus normas y sus guías, no sé cómo se dice eso</p> <p>Entrevistado 3: Si, si están señaladas, la verdad creo que no le haría falta más señalización</p> <p>Entrevistado 4: Si actualmente si cuenta con las señalizaciones y también respetan mucho el aforo lo que le faltaría sería los accesos un poco más amplios en caso</p>	Entrevistado 8: Sí. No opino.		

			<p>Sí. No opino.</p> <p>Entrevistado 9: Sí, se cuenta con una buena señalización, faltaría un área para el personal.</p> <p>Entrevistado 10: Sí.</p> <p>Entrevistado 11: Sí, se encuentra bien señalizados.</p>	<p>de emergencias o movimientos sísmicos</p> <p>Entrevistado 5: Si está señalado, todo está con señalización, no por el momento no le hace falta nada</p> <p>Entrevistado 6: Sí, implementar algunas herramientas.</p> <p>Entrevistado 7: Sí, se cuenta con buena señalización de zonas seguras. Mejorar la comunicación entre las áreas.</p> <p>Entrevistado 9: Sí, se cuenta con una buena señalización, faltaría un área para el personal.</p> <p>Entrevistado 10: Sí.</p> <p>Entrevistado 11: Sí, se encuentra</p>			<p>sería los accesos un poco más amplios en caso de emergencias o movimientos sísmicos</p> <p>Con respecto a la categoría no opio no, el entrevistado no quiso brindar su opinión ya que no tenía conocimiento de la pregunta</p> <p>Finalmente llegamos a la conclusión que el hotel cuenta las señalizaciones adecuadas en sus áreas ya sea las zonas de peligro y las zonas de seguridad para los colaboradores, así mismo el hotel no cuenta con un área de refrigerio exclusiva para el personal del hotel</p>
--	--	--	---	--	--	--	---

				bien señalizados.			
		¿Esta empresa les ha informado a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad establecidas? ¿Qué accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato? ¿Por qué? ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?	Entrevistado 1: Si nos han informado sobre las condiciones de seguridad establecidas, accidentes y enfermedades creo, pero leves cortaduras y cosas así, enfermedades ahorita por lo del covid si nos orientan y tomamos todas las medidas de seguridad no existe ni una vigilancia epidemiológica de la salud no tenemos en el trabajo pues no Entrevistado 2: Si cada cierto tiempo nos hacen nuestra prueba, en caso de lesiones o una enfermedad grave Entrevistado 3: Si estamos informado, al primer rasgo o síntomas o por situación debemos informar a nuestro empleador para que tome las medidas necesarias o al área encargado, si hasta el momento si he visto que si Entrevistado 4: Si actualmente si cuenta con las señalizaciones y también respetan mucho el aforo lo que le faltaría sería los accesos un poco más amplios en caso de emergencias o movimientos sísmicos	Si	No	No sabe	De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer si el hotel brinda información a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad, así mismo si existe una vigilancia epidemiológica de salud. Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a la categoría si, el entrevistado 1 nos dice que, Si nos han informado sobre las condiciones de seguridad establecidas, accidentes y enfermedades creo, pero leves cortaduras y cosas así, enfermedades ahorita por lo del covid si nos orientan y tomamos todas las medidas de seguridad no existe ni una vigilancia epidemiológica de la salud no tenemos en el trabajo pues no y el entrevistado 3, refieren Si estamos informado, al primer rasgo o síntomas o x situación
			Entrevistado 1: Si nos han informado sobre las condiciones de seguridad establecidas, accidentes y enfermedades creo, pero leves cortaduras y cosas así, enfermedades ahorita por lo del covid si nos orientan y tomamos todas las medidas de seguridad no existe ni una vigilancia epidemiológica de la salud no tenemos en el trabajo pues no Entrevistado 2: Si cada cierto tiempo nos hacen nuestra prueba, en caso de lesiones o una enfermedad grave Entrevistado 3: Si estamos informado, al primer rasgo o síntomas o por situación debemos informar a nuestro empleador para que tome las medidas necesarias o al área encargado, si hasta el momento si he visto que si Entrevistado 4: Si actualmente si cuenta con las señalizaciones y también respetan mucho el aforo lo que le faltaría sería los accesos un poco más amplios en caso de emergencias o movimientos sísmicos	Si	No	No sabe	Entrevistado 7: No sabemos a quién recurrir. Entrevistado 6: En la empresa no nos han brindado una charla de seguridad y salud ocupacional.

			<p>Entrevistado 5: Si, ahora en esta pandemia, si alguien tiene fiebre o malestar para ver a tiempo, si existe una vigilancia epidemiológica, ahorita sobre el protocolo de covid</p> <p>Entrevistado 6: En la empresa no nos han brindado una charla de seguridad y salud ocupacional.</p> <p>Entrevistado 7: No sabemos a quién recurrir.</p> <p>Entrevistado 8: Si, se cuenta con una política que protege la salud de nosotros.</p> <p>Entrevistado 9: Sí, sabemos a quién recurrir en caso nos suceda algún accidente.</p> <p>Entrevistado 10: Por el protocolo Covid, se han vuelto más rigurosos.</p> <p>Entrevistado 11: Si sabemos los pasos que debemos realizar en caso una eventualidad.</p>	<p>Entrevistado 3: Si estamos informado, al primer rasgo o síntomas o x situación debemos informar a nuestro empleador para que tome las medidas necesarias o al área encargado, si hasta el momento si he visto que si</p> <p>Entrevistado 4: Si actualmente si cuenta con las señalizaciones y también respetan mucho el aforo lo que le faltaría sería los accesos un poco más amplios en caso de emergencias o movimientos sísmicos</p> <p>Entrevistado 5: Si, ahora en esta pandemia, si alguien tiene fiebre o malestar para ver a tiempo, si existe una vigilancia epidemiológica,</p>			<p>debemos informar a nuestro empleador para que tome las medidas necesarias o al área encargado, si hasta el momento si he visto que si</p> <p>No obstante, con respecto a la categoría no, no presenta opiniones</p> <p>Finalmente, de acuerdo con la categoría no sabe, los entrevistados 7 y entrevistado 6, no cuentan con la información sobre las condiciones de seguridad.</p> <p>Llegamos a la conclusión que la mayoría de los colaboradores tienen conocimiento de las condiciones de seguridad y están capacitados para cualquiera situación que pueda ocurrir dentro del hotel ya sea accidentes o enfermedades, así mismo nos dicen que cuentan con una vigilancia epidemiológica.</p>
--	--	--	--	---	--	--	--

				<p>ahorita sobre el protocolo de covid.</p> <p>Entrevistado 8: Si, se cuenta con una política que protege la salud de nosotros.</p> <p>Entrevistado 9: Sí, sabemos a quién recurrir en caso nos suceda algún accidente.</p> <p>Entrevistado 10: Por el protocolo Covid, se han vuelto más rigurosos.</p> <p>Entrevistado 11: Si sabemos los pasos que debemos realizar en caso una eventualidad.</p>			
		¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad adecuados para el seguro desarrollo de su actividad labores dentro del hotel?	<p>Entrevistado 1: Si contamos con mascarillas, caretas, alcohol y las cosas que ahorita se necesitan por el tema del covid, implemento que se necesitan en la cocina para evitar ciertos accidentes</p> <p>Entrevistado 2: Si contamos con todos los implementos necesarios</p>	<p>Si, muy seguro (respuestas detalladas y largas)</p> <p>Entrevistado 1: Si contamos con mascarillas, caretas, alcohol y las cosas que ahorita se necesitan por el</p>	<p>Si, (respuestas cortas y con poco detalle)</p> <p>Entrevistado 2: Si contamos con todos los implementos necesarios</p> <p>Entrevistado 5:</p>	<p>No, otras respuestas</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer si os trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad adecuados para el seguro desarrollo de su</p>

			<p>Entrevistado 3: Si, si tenemos provisto toda la indumentaria correcta para el desarrollo de las actividades del hotel, mascarilla, guantes, lentes, cubre boca, protectores faciales, equipo completo, botas, etc.</p> <p>Entrevistado 4: Si al momento que entramos a trabajar la empresa se toma un poco de tiempo el encargado mismo nos hace la capacitación y nos habla acerca de un pequeño recorrido y acerca de cómo está organizado todo el hotel donde están las áreas para poder evacuar en caso haya una emergencia. Principalmente los que afectan la integridad física tanto del cliente como el mismo trabajador en las áreas de cocina pues los accidentes por quemadura cortaduras es muy frecuente también avisar si es que hay problemas pues por ejemplo de alguna enfermedad contagiosa o que también haya problemas de hongos o pues algo que pueda atentar contra la salud del huésped Actualmente si están constantemente chequeándonos el uso de la mascarilla de las caretas, el uso de los guantes y que estemos correctamente uniformados</p> <p>Entrevistado 5: Si todos están con sus uniformes anti</p>	<p>tema del covid, implemento que se necesitan en la cocina para evitar ciertos accidentes</p> <p>Entrevistado 3: Si, si tenemos provisto toda la indumentaria correcta para el desarrollo de las actividades del hotel, mascarilla, guantes, lentes, cubre boca, protectores faciales, equipo completo, botas, etc.</p> <p>Entrevistado 4: Si al momento que entramos a trabajar la empresa se toma un poco de tiempo el encargado mismo nos hace la capacitación y nos habla acerca de un pequeño recorrido y acerca de cómo está organizado todo el hotel donde están las áreas para poder</p>	<p>Si todos están con sus uniformes anti covid</p> <p>Entrevistado 6: Si contamos con todos los implementos necesarios</p> <p>Entrevistado 7: Si nos brindan las herramientas necesarias para poder desenvolvernos de manera eficiente.</p> <p>Entrevistado 8: Si</p> <p>Entrevistado 9: Si, nos brindan las condiciones necesarias para desarrollar nuestro trabajo.</p> <p>Entrevistado 10: Si, nos brindan los recursos idóneos.</p> <p>Entrevistado 11: Sí</p>	<p>actividad labores dentro del hotel Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a la categoría si muy seguro, el entrevistado 3 nos dice que Si, si tenemos provisto toda la indumentaria correcta para el desarrollo de las actividades del hotel, mascarilla, guantes, lentes, cubre boca, protectores faciales, equipo completo, botas, etc. Y el entrevistado 1, refieren que, Si contamos con mascarillas, caretas, alcohol y las cosas que ahorita se necesitan por el tema del covid, implemento que se necesitan en la cocina para evitar ciertos accidentes</p> <p>No obstante, con respecto a la categoría Si, (respuestas cortas y con poco detalle) nos dice el entrevistado 2 Si contamos con todos los implementos necesarios y el entrevistado 5 Si todos están con sus uniformes anti covid</p> <p>Llegamos a la conclusión que los trabajadores si</p>
--	--	--	---	---	--	--

			<p>covid</p> <p>Entrevistado 6: Si contamos con todos los implementos necesarios</p> <p>Entrevistado 7: Si nos brindan las herramientas necesarias para poder desenvolvernos de manera eficiente.</p> <p>Entrevistado 8: Si</p> <p>Entrevistado 9: Si, nos brindan las condiciones necesarias para desarrollar nuestro trabajo.</p> <p>Entrevistado 10: Si, nos brindan los recursos idóneos.</p> <p>Entrevistado 11: Sí</p>	<p>evacuar en caso haya una emergencia. Principalmente los que afectan la integridad física tanto del cliente como el mismo trabajador en las áreas de cocina pues los accidentes por quemadura cortaduras es muy frecuente también avisar si es que hay problemas pues por ejemplo de alguna enfermedad contagiosa o que también haya problemas de hongos o pues algo que pueda atentar contra la salud del huésped Actualmente si están constantemente chequeándonos el uso de la mascarilla de las caretas, el uso de los guantes y que estemos correctamente uniformados</p>			<p>cuentan con los implementos de seguridad necesarios para desarrollar sus actividades dentro del hotel y que cumple un protocolo de seguridad</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

		<p>¿Cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores?</p>	<p>Entrevistado 1: Creo que hasta ahora no cumplen todas, pero si han puesto alcohol en todas partes, tenemos desinfectantes, caretas, mascarillas y no tenemos mucho contacto con las personas de afuera</p> <p>Entrevistado 2: El uso del alcohol, las mascarillas</p> <p>Entrevistado 3: La señalización demás acerca de lavado de manos, correcto uso de mascarillas, la implementación de nuevos lavados, acceso al alcohol en todo el hotel, mantenemos el distanciamiento con todos los huéspedes, las áreas encargadas de limpieza de igual manera están 100% protegidos con todo el implemento</p> <p>Entrevistado 4: Explique Si actualmente si contamos con todos los implementos tanto como para protección del trabajador como para el huésped</p> <p>Entrevistado 5: Les está dando todo el EPP</p> <p>Entrevistado 6: Nos están midiendo la temperatura y brindándonos los EPP.</p> <p>Entrevistado 7: Nos desinfectan al ingresar a laboral</p>	<p>Lo básico y esencial (mascarilla, alcohol, medición de temperatura, protectores)</p> <p>Entrevistado 1: Creo que hasta ahora no cumplen todas, pero si han puesto alcohol en todas partes, tenemos desinfectantes, caretas, mascarillas y no tenemos mucho contacto con las personas de afuera</p> <p>Entrevistado 2: El uso del alcohol, las mascarillas</p> <p>Entrevistado 5: Les está dando todo el EPP</p> <p>Entrevistado 6: Nos están midiendo la temperatura y brindándonos los EPP.</p>	<p>Si hay medidas (desinfectantes, lavaderos, distanciamiento, afiches)</p> <p>Entrevistado 3: La señalización demás acerca de lavado de manos, correcto uso de mascarillas, la implementación de nuevos lavados, acceso al alcohol en todo el hotel, mantenemos el distanciamiento con todos los huéspedes, las áreas encargadas de limpieza de igual manera están 100% protegidos con todo el implemento</p> <p>Entrevistado 4: Si actualmente si contamos con todos los implementos tanto como para protección del trabajador como para el huésped</p> <p>Entrevistado 7: Nos desinfectan al ingresar a laboral y</p>	<p>No dan medidas de seguridad, otras respuestas</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores.</p> <p>Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a la categoría lo básico y esencial (mascarilla, alcohol, medición de temperatura, protectores), el entrevistado 1 y el entrevistado 9, refieren que no cumplen aún con todos los implementos de seguridad, pero lo básico que deben tener bajo esta circunstancia que estamos viviendo les están brindando las EPP y cumpliendo con los protocolos necesarios.</p> <p>No obstante, con respecto a la categoría si hay medidas (desinfectantes, lavaderos, distanciamiento, afiches) el entrevistado 3 y el entrevistado 4, mencionan que cuentan con señalización y todos los implementos de</p>
--	--	--	---	---	--	--	---

		<p>y también nos brindan los insumos de desinfección.</p> <p>Entrevistado 8: Nos entregan folletos de seguridad y donde se reflejan las medidas implementadas por el hotel en el tema de la salud.</p> <p>Entrevistado 9: Nos están midiendo la temperatura y brindándonos los EPP.</p> <p>Entrevistado 10: Nos brindan las herramientas de prevención.</p> <p>Entrevistado 11: El uso de mascarillas y protectores faciales.</p>	<p>Entrevistado 9: Nos están midiendo la temperatura y brindándonos los EPP.</p> <p>Entrevistado 10: Nos brindan las herramientas de prevención.</p> <p>Entrevistado 11: El uso de mascarillas y protectores faciales.</p>	<p>también nos brindan los insumos de desinfección.</p> <p>Entrevistado 8: Nos entregan folletos de seguridad y donde se reflejan las medidas implementadas por el hotel en el tema de la salud.</p>		<p>protección para los trabajadores y el huésped, así como también la limpieza es de adecuada.</p> <p>Finalmente, de acuerdo con la categoría no dan medidas de seguridad, no obtuvimos ni una respuesta.</p> <p>Llegando a la conclusión que el hotel se ha basado más en brindar seguridad a los trabajadores en cuanto a la coyuntura que estamos viviendo y ha descuidado los otros aspectos de seguridad, siendo un riesgo ya que todas las medidas de seguridad son importantes.</p>
	<p>¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes?</p>	<p>Entrevistado 1: Accidentes del personal casi no hay, pero de afuera de los huéspedes se podría decir se pueden resbalar o algo por el tema de la piscina, pero de ahí otro no hay</p> <p>Entrevistado 2: Para accidentes no</p> <p>Entrevistado 3: Creo que al año es una o dos veces</p> <p>Entrevistado 4: Quizás en eso es lo que falla el hotel</p>	<p>Rara vez</p> <p>Entrevistado 3: Creo que al año es una o dos veces</p> <p>Entrevistado 4: Quizás en eso es lo que falla el hotel la frecuencia es muy poca quizás una vez cada dos tres meses no es muy frecuente acerca de la capacitación</p>	<p>Frecuente</p> <p>Entrevistado 6: De manera semanal.</p> <p>Entrevistado 8: Cada 20 días</p> <p>Entrevistado 11: Cada 15 días.</p>	<p>Nunca</p> <p>Entrevistado 1: Accidentes del personal casi no hay, pero de afuera de los huéspedes se podría decir se pueden resbalar o algo por el tema de la piscina, pero de ahí otro no hay</p> <p>Entrevistado 2: Para accidentes</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes.</p> <p>Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a la categoría rara vez, el entrevistado 4 y el</p>

		<p>la frecuencia es muy poca quizás una vez cada dos tres meses no es muy frecuente acerca de la capacitación</p> <p>Entrevistado 5: Cada mes</p> <p>Entrevistado 6: De manera semanal.</p> <p>Entrevistado 7: De manera mensual</p> <p>Entrevistado 8: Cada 20 días</p> <p>Entrevistado 9: Rara vez se realizan capacitaciones.</p> <p>Entrevistado 10: No me acuerdo de que haya asistido a una capacitación</p> <p>Entrevistado 11: Cada 15 días.</p>	<p>Entrevistado 5: Cada mes</p> <p>Entrevistado 7: De manera mensual</p> <p>Entrevistado 9: Rara vez se realizan capacitaciones.</p>		<p>no</p> <p>Entrevistado 10: No me acuerdo de que haya asistido a una capacitación</p>	<p>entrevistado 9, refieren que es en lo que falla el hotel ya que rara vez se realizan capacitaciones.</p> <p>No obstante, con respecto a la categoría nunca, el entrevistado 1 y el entrevistado 10, mencionan que hay que accidentes no hay y que no recuerda que haya habido alguna capacitación para evitar accidentes.</p> <p>Finalmente, de acuerdo con la categoría frecuente los entrevistados 6, entrevistado 8 y entrevistado 11 indican semanal, 15 o 20 días hacen capacitaciones sobre seguridad.</p> <p>Llegando a la conclusión que tienen una deficiencia en cuanto a capacitaciones sobre seguridad para mitigar los accidentes, lo cual es perjudicial para el hotel debido que ante cualquier situación los trabajadores no van a saber cómo reaccionar.</p>
	¿Con qué frecuencia	Entrevistado 1:	Rara vez	Frecuente	Nunca	De acuerdo con la

		<p>se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel? ¿Cuáles son los más comunes y menos comunes?</p>	<p>Accidentes del personal casi no hay, pero de afuera de los huéspedes se podría decir se pueden resbalar o algo por el tema de la piscina, pero de ahí otro no hay</p> <p>Entrevistado 2: Muy bajo, común: alguna caída, menos comunes: que se estén ahogando en la piscina</p> <p>Entrevistado 3: No le llamaría accidentes si no incidentes, tropezones, caídas, etc., resbalarse, pero accidente graves llamarlos accidentes no, las más comunes caídas del personal tropezones, un golpe en el `pie en la mano no pasa a mayores, los menos comunes quizás en el área de cocina en el área de limpieza una quemadura una cortada en el área de limpieza podría ser una corta con algún tipo de vidrio o una luxación por cargar algún peso de más</p> <p>Entrevistado 4: Los más comunes quizás en el área de cocina es que las cortaduras, las quemaduras, no tanto en forma grave, lo que son los huéspedes últimamente las picaduras de insectos, pero es algo que se puede controlar, los menos comunes quizás caída, resbalones, quizás golpes moretones</p> <p>Entrevistado 5: Muy poca vez los más comunes en el área de piscina que se resbalen</p>	<p>Entrevistado 1: Accidentes del personal casi no hay, pero de afuera de los huéspedes se podría decir se pueden resbalar o algo por el tema de la piscina, pero de ahí otro no hay</p> <p>Entrevistado 2: Muy bajo, común: alguna caída, menos comunes: que se estén ahogando en la piscina</p> <p>Entrevistado 5: Muy poca vez los más comunes en el área de piscina que se resbalen alguien por ahí pero no es grave y los menos comunes eso es lo mismo no hay</p> <p>Entrevistado 6: El nivel de frecuencia de los accidentes es muy bajo.</p> <p>Entrevistado 7:</p>	<p>Entrevistado 4: Los más comunes quizás en el área de cocina es que las cortaduras, las quemaduras, no tanto en forma grave, lo que son los huéspedes últimamente las picaduras de insectos, pero es algo que se puede controlar, los menos comunes quizás caída, resbalones, quizás golpes moretones</p>	<p>Entrevistado 3: No le llamaría accidentes si no incidentes, tropezones, caídas, etc., resbalarse, pero accidente graves llamarlos accidentes no, las más comunes caídas del personal tropezones, un golpe en el `pie en la mano no pasa a mayores, los menos comunes quizás en el área de cocina en el área de limpieza una quemadura una cortada en el área de limpieza podría ser una corta con algún tipo de vidrio o una luxación por cargar algún peso de mas</p> <p>Entrevistado 9: Nunca</p> <p>Entrevistado 8: Que yo recuerde, casi nunca se han producido</p>	<p>pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en cuál es la frecuencia con la que se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel.</p> <p>Donde se tuvieron 3 categorías, con respecto a la categoría rara vez, el entrevistado 2 y el entrevistado 6, refieren que el nivel de frecuencia de los accidentes es bajo.</p> <p>No obstante, con respecto a la categoría frecuente, el entrevistado 4, Los más comunes quizás en el área de cocina es que las cortaduras, las quemaduras, no tanto en forma grave, lo que son los huéspedes últimamente las picaduras de insectos, pero es algo que se puede controlar, los menos comunes quizás caída, resbalones, quizás golpes moretones</p> <p>Finalmente, de acuerdo con la categoría nunca el entrevistado 3, No le llamaría accidentes si no</p>
--	--	--	---	---	---	--	--

			<p>alguien por ahí pero no es grave y los menos comunes eso es lo mismo no hay</p> <p>Entrevistado 6: El nivel de frecuencia de los accidentes es muy bajo.</p> <p>Entrevistado 7: Son muy pocos los accidentes que suceden dentro del hotel</p> <p>Entrevistado 8: Que yo recuerde, casi nunca se han producido accidentes</p> <p>Entrevistado 9: Nunca</p> <p>Entrevistado 10: Casi nunca o rara vez</p> <p>Entrevistado 11: Bajo, no he percibido algún accidente dentro del hotel</p>	<p>Son muy pocos los accidentes que suceden dentro del hotel</p>		<p>accidentes</p> <p>Entrevistado 10: Casi nunca o rara vez</p> <p>Entrevistado 11: Bajo, no he percibido algún accidente dentro del hotel</p>	<p>incidentes, tropezones, caídas, etc., resbalarse, pero accidente graves llamarlos accidentes no, las más comunes caídas del personal tropezones, un golpe en el pie en la mano no pasa a mayores, los menos comunes quizás en el área de cocina en el área de limpieza una quemadura una cortada en el área de limpieza podría ser una corta con algún tipo de vidrio o una luxación por cargar algún peso de más.</p> <p>Llegamos a la conclusión no ocurren con mucha frecuencia accidente en el hotel así mismo los accidentes más comunes son las cortaduras, quemaduras, golpes y lo pocos comunes son caídas, tropiezos.</p>
--	--	--	---	--	--	--	---

				Sí	Otras respuestas	No	
--	--	--	--	----	------------------	----	--

ALMACÉN	Determinar el grado de eficiencia de la gestión del almacén en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.	¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? ¿Cuáles son las principales reglas o lineamientos? ¿Con qué frecuencia se actualizan?	<p>Entrevistado 1: El almacén creo que cada área maneja sus productos no hay un almacén en específico que este todas las cosas para todos, cada uno maneja su espacio y nada persona encargada se hace cargo de eso</p> <p>Entrevistado 2: Es dependiendo de la afluencia que tenga del hotel, hay días que requerimos más y hay días que no</p> <p>Entrevistado 3: Políticas definidas si tiene un sistema de funcionamiento o el área encargada tiene su manual de funciones, se actualiza cada año con el manual de funciones</p> <p>Entrevistado 4: Bueno eso son muy riguroso al momento de que tenemos contacto con el proveedor, primero</p>	<p>Entrevistado 3: Políticas definidas si tiene un sistema de funcionamiento o el área encargada tiene su manual de funciones, se actualiza cada año con el manual de funciones.</p> <p>Entrevistado 6: Si existen políticas de gestión de control de almacén, pero no se aplica al 100%.</p> <p>Entrevistado 8: Sí existe una política de control, pero no es aplicada.</p> <p>Entrevistado 9: Sí, pero debería invertirse en automatizar.</p> <p>Entrevistado 11: Políticas definidas si tiene un sistema de funcionamiento</p>	<p>Entrevistado 2: Es dependiendo de la afluencia que tenga del hotel, hay días que requerimos más y hay días que no</p> <p>Entrevistado 4: Bueno eso son muy riguroso al momento de que tenemos contacto con el proveedor, primero antes de recibir la mercancía primero tenemos que verificar que los productos que hemos solicitado estén en buen estado, como también la cantidad correcta, porque en caso de que nos venga en mal estado nos perjudica a nosotros en la cantidad también</p> <p>Entrevistado 5: Debe tener su pizarra actualizada del día y eso se actualiza diariamente para las compras.</p>	<p>Entrevistado 1: El almacén creo que cada área maneja sus productos no hay un almacén en específico que este todas las cosas para todos, cada uno maneja su espacio y nada persona encargada se hace cargo de eso.</p> <p>Entrevistado 10: No, que yo sepa, se debe evaluar de manera diaria el almacén.</p>	<p>Determinar el grado de eficiencia de la gestión del almacén en el Hotel Boutique La Angostura de Ica, 2020.</p> <p>Se logró concluir que, los colaboradores del Hotel Boutique la Angostura, que no conocen mucho de esta área debido a que se han descuidado de las capacitaciones, no obstante, tratan de llevar un orden mediante al Kardex de forma manual que no es muy efectivo debido a que se suele perder mucho tiempo.</p> <p>Con respecto a la categoría otras respuestas, el entrevistado 4 y el entrevistado 7, nos indican que son rigurosos al tener contacto con el proveedor para que se pueda verificar todo el producto antes de ser</p>
---------	---	---	---	---	---	--	--

			<p>antes de recibir la mercancía primero tenemos que verificar que los productos que hemos solicitado estén en buen estado, como también la cantidad correcta, porque en caso de que nos venga en mal estado nos perjudica a nosotros en la cantidad también</p> <p>Entrevistado 5: Debe tener su pizarra actualizada del día y eso se actualiza diariamente para las compras.</p> <p>Entrevistado 6: Si existen políticas de gestión de control de almacén, pero no se aplica al 100%.</p> <p>Entrevistado 7: Se debería invertir en automatizar todo el proceso de control de almacén, para mejorar los tiempos y costos dentro del hotel.</p>		<p>Entrevistado 7: Se debería invertir en automatizar todo el proceso de control de almacén, para mejorar los tiempos y costos dentro del hotel.</p>	<p>almacenado, también ven de su perspectiva que se debe invertir en automatizar el proceso del control del hotel para mejorar los costos y tiempos del hotel.</p> <p>Así mismo con respecto a la categoría si el entrevistado 3 y el entrevistado 6, coinciden de que si existen políticas definidas para la gestión del control de almacén realizadas a través del manual de funciones pero que no se cumplen al 100%.</p> <p>Finalmente, con respecto a la categoría no, el entrevistado 1 y el entrevistado 10, nos indican que el hotel no tiene un almacén específico donde lleguen todas las cosas, solo lo maneja cada área.</p>
--	--	--	--	--	--	--

			<p>Entrevistado 8: Sí existe una política de control, pero no es aplicada.</p> <p>Entrevistado 9: Sí, pero debería invertirse en automatizar.</p> <p>Entrevistado 10: No, que yo sepa, se debe evaluar de manera diaria el almacén.</p> <p>Entrevistado 11: Políticas definidas si tiene un sistema de funcionamiento</p>				<p>Llegamos a la conclusión que a pesar de que existen políticas definidas para la gestión del control de almacén no se cumplen en su totalidad por falta de información y coordinación entre las áreas correspondientes con el encargado del área.</p>
--	--	--	---	--	--	--	---

		<p>¿Cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad? ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén?</p>	<p>Entrevistado 1: Cada encargado de su área se encarga de contabilizar sus productos</p> <p>Entrevistado 2: Claro a todo se le pone una fecha, la hora que ha entrado y todo</p> <p>Entrevistado 3: Haciendo los descartes por Kardex, si así es</p> <p>Entrevistado 4: Si se coteja directamente con el proveedor traemos la facturada donde esta detallada también con la factura que tiene de copia el proveedor y cotejamos al momento de hacer la descarga del producto</p> <p>Entrevistado 5: Si todo tiene que ser facturado en el hotel para poder cotejar</p> <p>Entrevistado 6: Está a cargo de un colaborador del área determinada.</p>	<p>Manual</p> <p>Entrevistado 1: Cada encargado de su área se encarga de contabilizar sus productos</p> <p>Entrevistado 6: Está a cargo de un colaborador del área determinada.</p> <p>Entrevistado 7: Se lleva un conteo manual.</p> <p>Entrevistado 9: Sí, se clasifica por orden de llegada e importancia dentro de las actividades del hotel.</p> <p>Entrevistado 10: Se coteja con lo descrito en las guías de remisión entregado por los proveedores.</p>	<p>Automático</p> <p>Entrevistado 2: Claro a todo se le pone una fecha, la hora que ha entrado y todo</p> <p>Entrevistado 3: Haciendo los descartes por Kardex, si así es</p> <p>Entrevistado 8: No, pero se debería codificar cada uno de los productos que hay en el almacén.</p>	<p>Evaluación</p> <p>Entrevistado 4: Si se coteja directamente con el proveedor traemos la facturada donde esta detallada también con la factura que tiene de copia el proveedor y cotejamos al momento de hacer la descarga del producto.</p> <p>Entrevistado 5: Si todo tiene que ser facturado en el hotel para poder cotejar</p> <p>Entrevistado 11: Sí, pero sería mucho más fácil automatizar todo</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad y como se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén.</p> <p>Con respecto a la categoría manual, el entrevistado 4, el entrevistado 5, coinciden que se hace el cotejo mediante la factura emitida por el proveedor para que pueda ser cargada y controlada en el Kardex.</p> <p>No obstante, con la categoría de evaluación tenemos que el entrevistado 4 y 5 evalúan con las facturas, sin embargo, el</p>
--	--	--	---	---	---	--	---

			<p>Entrevistado 7: Se lleva un conteo manual.</p> <p>Entrevistado 8: No, pero se debería codificar cada uno de los productos que hay en el almacén.</p> <p>Entrevistado 9: Sí, se clasifica por orden de llegada e importancia dentro de las actividades del hotel.</p> <p>Entrevistado 10: Se coteja con lo descrito en las guías de remisión entregado por los proveedores.</p> <p>Entrevistado 11: Sí, pero sería mucho más fácil automatizar todo</p>				<p>entrevistado 11 sugiere que se debería automatizar el almacén para que sea más fácil.</p> <p>Finalmente, con respecto a la categoría automático, el entrevistado 2 y entrevistado 3, nos indican que se utiliza el Kardex y también que se le coloca fecha para saber cuándo se recibió el producto.</p> <p>Llegando a la conclusión que se verifican las existencias compradas de manera ineficiente en cuanto a número y calidad, se cotejan las unidades indicadas con las facturas en el departamento del almacén, al no tener un buen control hace que la empresa tenga pérdidas.</p>
--	--	--	---	--	--	--	---

		<p>¿Cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex? ¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex?</p>	<p>Entrevistado 1: Cada uno maneja su inventario, cada encargado</p> <p>Entrevistado 2: Diario se hace eso</p> <p>Entrevistado 3: Claro recibes el Kardex haces la implementación de lo que ha ingresado, el descuento de lo que está saliendo de tus existencias y vas teniendo actualizado tu Kardex</p> <p>Entrevistado 4: Si se mantiene actualizado para poder evitar mermas utilizando lo que es el método de primeras entradas y primeras salida y pues tenemos un encargado de almacén que recepcionan todos los insumos al momento de su descarga</p> <p>Entrevistado 5: Si se organiza eso porque en el</p>	<p>SI</p> <p>Entrevistado 3: Claro recibes el Kardex haces la implementación de lo que ha ingresado, el descuento de lo que está saliendo de tus existencias y vas teniendo actualizado tu Kardex</p> <p>Entrevistado 4: Si se mantiene actualizado para poder evitar mermas utilizando lo que es el método de primeras entradas y primeras salida y pues tenemos un encargado de almacén que recepcionan todo el insumo al momento de su descarga</p> <p>Entrevistado 5: Si se organiza eso porque en el Kardex se va a descargar</p>	<p>NO</p> <p>Entrevistado 7: No se realiza.</p>	<p>OTRAS RESPUESTAS</p> <p>Entrevistado 1: Cada uno maneja su inventario, cada encargado</p> <p>Entrevistado 2: Diario se hace eso</p> <p>Entrevistado 6: De manera manual</p> <p>Entrevistado 8: Mediante herramientas tecnológicas</p> <p>Entrevistado 9: De manera manual</p> <p>Entrevistado 10: Manual, de forma Inter diaria.</p> <p>Entrevistado 11: De forma semanal</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex y si se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex.</p> <p>Con respecto a la categoría otras respuestas, el entrevistado 1 y el entrevistado 6, nos indican que cada uno maneja su inventario de manera manual.</p> <p>No obstante, respecto a la categoría si el entrevistado 3 y el entrevistado 4, coinciden que se verifican las entradas y las salidas de los productos</p>
--	--	---	---	--	---	--	--

			<p>Kardex se va a descargar</p> <p>Entrevistado 6: De manera manual</p> <p>Entrevistado 7: No se realiza.</p> <p>Entrevistado 8: Mediante herramientas tecnológicas</p> <p>Entrevistado 9: De manera manual</p> <p>Entrevistado 10: Manual, de forma Inter diaria.</p> <p>Entrevistado 11: De forma semanal</p>				<p>mediante el Kardex teniéndolo actualizado.</p> <p>Finalmente, con respecto a la categoría No, el entrevistado 7, nos indica que no se realiza ni un tipo de control por Kardex.</p> <p>Llegando a la conclusión que, si se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex de manera manual y si se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex debido a que cada área es responsable de mantenerlo en orden.</p>

				Sí	No se	No	
--	--	--	--	----	-------	----	--

		<p>¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén? ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén?</p>	<p>Entrevistado 1: No aquí cada uno se encarga, cada persona de su área se encarga de sus productos</p> <p>Entrevistado 2: Al momento de traer las carnes, la balanza para pesar</p> <p>Entrevistado 3: Si, una logística interna un manual interno que tiene el hotel</p> <p>Entrevistado 4: Actualmente no utiliza lo que es un sistema informático, todo es a través de Kardex todo es manual, no tienen actualmente quizás un sistema o un programa que pueda facilitar ya que todos esos datos se descargan en un Excel, pero no en un programa que los pueda a ayudar exactamente a buscar esas informaciones</p>	<p>Entrevistado 3: Si, una logística interna un manual interno que tiene el hotel</p> <p>Entrevistado 11: Sí</p>	<p>Entrevistado 2: Al momento de traer las carnes, la balanza para pesar</p> <p>Entrevistado 10: Algunas áreas</p>	<p>Entrevistado 1: No aquí cada uno se encarga, cada persona de su área se encarga de sus productos</p> <p>Entrevistado 4: Actualmente no utiliza lo que es un sistema informático, todo es a través de Kardex todo es manual, no tienen actualmente quizás un sistema o un programa que pueda facilitar ya que todos esos datos se descargan en un Excel, pero no en un programa que los pueda a ayudar exactamente a buscar esas informaciones</p> <p>Entrevistado 5: El Kardex solamente el Kardex no tenemos un sistema automatizado no hay barras no hay lector de barras no tenemos eso</p> <p>Entrevistado 6:</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer si en esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén y si se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén</p> <p>Con respecto a la categoría no, el entrevistado 4 y el entrevistado 5, coinciden en que no cuentan con un sistema de inventario automatizado del almacén solo el Kardex que se realiza de manera manual.</p> <p>Así mismo con la categoría si el entrevistado 3 y el entrevistado 11 nos indican que se tiene</p>
--	--	---	---	--	--	--	--

			<p>Entrevistado 5: El Kardex solamente el Kardex no tenemos un sistema automatizado no hay barras no hay lector de barras no tenemos eso</p> <p>Entrevistado 6: No</p> <p>Entrevistado 7: Que yo sepa no</p> <p>Entrevistado 8: Ninguna</p> <p>Entrevistado 9: No sé si se cuenta con automatización todas las áreas.</p> <p>Entrevistado 10: Algunas áreas</p> <p>Entrevistado 11: Sí</p>			<p>No</p> <p>Entrevistado 7: Que yo sepa no</p> <p>Entrevistado 8: Ninguna</p> <p>Entrevistado 9: No sé si se cuenta con automatización todas las áreas.</p>	<p>una logística interna, pero es manual.</p> <p>Finalmente, con respecto a la categoría nosé, el entrevistado 10 nos indica que en algunas áreas.</p> <p>Llegamos a la conclusión que en esta empresa no existe un sistema de inventario automatizado del almacén, sólo se utiliza el Kardex de manera manual para el control de ingresos y salidas de insumos, eso hace que retrase el trabajo debido a que necesita tiempo y dedicación.</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

				Sí controlan	No controlan	En ocasiones	
--	--	--	--	--------------	--------------	--------------	--

		<p>¿De qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén?</p>	<p>Entrevistado 1: No tenemos almacén cada uno guarda sus cosas y ya pues si les hace falta algo hacen su lista y le envían al encargado de las compras</p> <p>Entrevistado 2: Ese depende del uso que se le vaya a dar</p> <p>Entrevistado 3: Haciendo una supervisión del uso correcto de las existencias que se solicitan teniendo en cuenta que siempre va a existir la merma pues no y cuando se envían distintos tipos de existenciasa distintas áreas se cuenta además la merma que va a ser de perdida</p> <p>Entrevistado 4: De acuerdo con el Kardex nosotros nos guiamos directamente del Kardex con la información que tienen en su Excel y pues controlamos el</p>	<p>Entrevistado 3: Haciendo una supervisión del uso correcto de las existencias que se solicitan teniendo en cuenta que siempre va a existir la merma pues no y cuando se envían distintos tipos de existenciasa distintas áreas se cuenta además la merma que va a ser de perdida</p> <p>Entrevistado 4: De acuerdo con el Kardex nosotros nos guiamos directamente del Kardex con la información que tienen en su Excel y pues controlamos el uso de los recursos, que sean correctos que no haya mermas, evitar que haya productos vencidos y poder revisar que todos esos productos salgan o si no dejar de comprar algunos productos que tenemos en excesos en el almacén</p>	<p>Entrevistado 1: No tenemos almacén cada uno guarda sus cosas y ya pues si les hace falta algo hacen su lista y le envían al encargado de las compras</p> <p>Entrevistado 7: No se cuenta con un área de almacén.</p> <p>Entrevistado 11: No existe esa área</p>	<p>Entrevistado 2: Ese depende del uso que se le vaya a dar</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer de qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén.</p> <p>Con respecto a la categoría si controlan, el entrevistado 3, el entrevistado 4, nos indican que haciendo el uso correcto de las existencias para evitar la merma y llevando un control de los recursos en el Kardex y estar al tanto si los productos van a lograr abastecer correctamente.</p> <p>No obstante, con la categoría no controlan, tenemos que el entrevistado 1 y 7, coinciden que no cuentan con un almacén y que cada</p>
--	--	--	---	--	--	---	---

			<p>uso de los recursos, que sean correctos que no haya mermas, evitar que haya productos vencidos y poder revisar que todos esos productos salgan o si no dejar de comprar algunos productos que tenemos en excesos en el almacén</p> <p>Entrevistado 5: Diariamente</p> <p>Entrevistado 6: De forma semanal</p> <p>Entrevistado 7: No se cuenta con un área de almacén.</p> <p>Entrevistado 8: De manera Interdiaria</p> <p>Entrevistado 9: De manera mensual.</p> <p>Entrevistado 10: Se realiza de forma diaria.</p> <p>Entrevistado 11: No existe esa área</p>	<p>Entrevistado 5: Diariamente</p> <p>Entrevistado 6: De forma semanal</p> <p>Entrevistado 8: De manera Interdiaria</p> <p>Entrevistado 9: De manera mensual.</p> <p>Entrevistado 10: Se realiza de forma diaria.</p>		<p>un guarda sus cosas.</p> <p>Finalmente, con respecto a la categoría en ocasiones, el entrevistado 2 nos dice que es depende del uso que se le vaya a dar.</p> <p>Llegando a la conclusión de que aún no se controla de manera apropiada el uso de los recursos con los que cuenta el almacén, ya que se encuentra falta de capacitación que debido a eso hace que los controles sean ineficientes.</p>
--	--	--	--	---	--	---

			Entrevistado 1:	De forma frecuente	No	Sí	
--	--	--	-----------------	--------------------	----	----	--

		<p>¿Con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?</p>	<p>A los encargados nos dicen como contabilizar y llevar nuestros productos nada más a cada encargado de su área</p> <p>Entrevistado 2: No, ya venimos ya</p> <p>Entrevistado 3: Creo que es cada mes</p> <p>Entrevistado 4: También un poco que han descuidado eso la frecuencia es muy poca no hay mucha frecuencia en la capacitación más que por la política que los hacen leer, y bueno los procedimientos que deben de seguir cada empleado más de eso no</p> <p>Entrevistado 5: Casi diario</p> <p>Entrevistado 6: Algunas veces se capacita al personal</p> <p>Entrevistado 7: Por lo general no</p>	<p>Entrevistado 5: Casi diario</p>	<p>Entrevistado 2: No, ya venimos ya</p> <p>Entrevistado 4: También un poco que han descuidado eso la frecuencia es muy poca no hay mucha frecuencia en la capacitación más que por la política que los hacen leer, y bueno los procedimientos que deben de seguir cada empleado más de eso no</p> <p>Entrevistado 7: Por lo general no</p> <p>Entrevistado 8: No se realizan capacitaciones.</p> <p>Entrevistado 9: No</p> <p>Entrevistado 10: No</p> <p>Entrevistado 11: No</p>	<p>Entrevistado 1: A los encargados nos dicen como contabilizar y llevar nuestros productos nada más a cada encargado de su área</p> <p>Entrevistado 3: Creo que es cada mes</p> <p>Entrevistado 6: Algunas veces se capacita al personal</p>	<p>De acuerdo con la pregunta respondida por los colaboradores, parte de nuestra unidad de estudio, la cual se centró en conocer con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas</p> <p>Con respecto a la categoría no, el entrevistado 4, el entrevistado 8, coinciden en que no se realizan capacitaciones, que el hotel se ha descuidado en ese aspecto, solo se guían por los procedimientos que se le indican a la hora de su ingreso.</p> <p>No obstante, con la categoría sí, tenemos que el entrevistado 1 y el entrevistado 6, indican que los son capacitados algunas veces, los encargados son los</p>
--	--	--	--	--	---	---	---

			<p>Entrevistado 8: No se realizan capacitaciones.</p> <p>Entrevistado 9: No</p> <p>Entrevistado 10: No</p> <p>Entrevistado 11: No</p>			<p>que se encargan de hacer esa capacitación en cada área.</p> <p>Finalmente, con respecto a la categoría de forma frecuente, el entrevistado 5, nos indica que es capacitado diariamente.</p> <p>Llegando a la conclusión que el hotel se ha descuidado de las capacitaciones a sus empleados generando confusión y desorientación en cuanto al control y existencias del hotel.</p>
--	--	--	---	--	--	---

Anexo 4: Instrumentos utilizados

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
Número de registro:	
Nombre del investigador/entrevistadora:	
Nombre de la población:	
Fecha y hora de la entrevista:	
Fecha de llenado de ficha:	
Tema:	
Informante:	
Contextualización:	
Observaciones:	
Evidencia fotográfica:	
Duración de entrevista:	
I. SOBRE APROVISIONAMIENTO	
1. ¿Cómo se da el proceso de elección de proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios para el hotel?	
2. ¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones?	
3. ¿Cómo se aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel?	
4. ¿El Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra de los órdenes requeridos?	
5. ¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras?	
6. ¿Con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel para su correcto funcionamiento?	

7. ¿Por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel?

II. SOBRE DISTRIBUCIÓN

8. ¿Cómo se asegura la fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel?
¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita?
9. ¿La empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?
10. ¿De qué manera aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?
11. ¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios? ¿Cuál es su función?
12. ¿Qué problemas de distribución o cuellos de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel?
13. ¿Mencione los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los insumos en este hotel?

III. SOBRE SEGURIDAD

14. ¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras para los trabajadores de este hotel? ¿Qué le hace falta?
15. ¿Esta empresa les ha informado a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad establecidas? ¿Qué accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato? ¿Por qué? ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?
16. ¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad adecuados para el seguro desarrollo de sus actividades labores dentro del hotel? Explique
17. ¿Cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores?
18. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes?
19. ¿Con qué frecuencia se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel? ¿Cuáles son los más comunes y menos comunes?

IV. SOBRE ALMACEN

20. ¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? ¿Cuáles son las principales reglas o lineamientos? ¿Con qué frecuencia se actualizan?
21. ¿Cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad? ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén?
22. ¿Cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex? ¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex?
23. ¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén? ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén?
24. ¿De qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén?
25. ¿Con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?

Anexo 5: Validación del instrumento



**FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADM
Y HOTELERÍA TABLA DE EVAL**

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallej

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE				
		0	10	20	30	40
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?					
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?					
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?					
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?					
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?					
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?					
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?					
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?					

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro: 001
Nombre del investigador/entrevistadora: Luciana Paola Chonyen Colina
Nombre de la población: Área de Cocina
Fecha y hora de la entrevista: 15/01/21 hora: 15:50 Horas
Fecha de llenado de ficha: 17/01/21
Tema: Análisis del Área de la Gestión Logística del Hotel Boutique La Angostura, Ica, 2020
Informante: Jefe de cocina
Contextualización: En el área de restaurante del hotel
Observaciones: No presenta ni una observación
Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: 08:56

I. SOBRE APROVISIONAMIENTO

1. ¿Cómo se da el proceso de elección de proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios para el hotel?
El encargado es el que busca el proveedor muchas veces va escoge al proveedor hace la compra del producto y luego ya no es necesario ir a buscarlo solo lo contacta por celular y hace el depósito y le hace él envío
2. ¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones?
A veces, no siempre traen lo que generalmente necesitamos
3. ¿Cómo se aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel?
Ehh contactándose con el sí en caso el proveedor no cumpliera con los productos que necesita buscaría a otro
4. ¿El Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra de las órdenes requeridas?
Eso creo que no
5. ¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras?
6. A veces no siempre, siempre falta una que otra cosa no nos traen las compras completas
7. ¿Con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel para su correcto funcionamiento?
Semanal, las compras grandes se hacen semanal si encaso faltaría algo es cada tres

días

8. ¿Por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel?

Para una semana a veces para quince días

II. SOBRE DISTRIBUCIÓN

8. ¿Cómo se asegura la fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel? ¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita?

El encargado de cada área se encarga de hacer la lista que la necesita y luego se le da al encargado que hace las compras en las trae, pero no siempre todo creo que a veces trae proco o no las consigue

9. ¿La empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

Si tiene una movilidad propia

10. ¿De qué manera aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

Cada encargado de cada área se encarga cuando llega los productos para su área se encarga de distribuirlos de la mejor manera

11. ¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios? ¿Cuál es su función?

Si hay encargado para cada área se le entrega sus productos y lo distribuyen su función solamente es que los productos que lo entregan sean para determinado tiempo

12. ¿Qué problemas de distribución o cuellos de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel?

Cuando te traen los productos tarde, no en la fecha que los pides, eso creo nada más que son los inconvenientes

13. ¿Mencione los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los insumos en este hotel?

Aspes. Nega. Que no lleguen los productos a tiempo, que a veces no llegan en buen estado

Te los traen tarde

Asp. Positivos. Que traigan los cosas a tiempos y nada creo q eso es todo

III. SOBRE SEGURIDAD

14. ¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras para los trabajadores de este hotel? ¿Qué le hace falta?

Si las zonas seguras si, si el hotel esta con toda la zona d peligros señaladas, lo único que faltaría sería una zona de refrigerio para nosotros

15. ¿Esta empresa les ha informado a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad establecidas? ¿Qué accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato? ¿Por qué? ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?

Si nos han informado sobre las condiciones de seguridad establecidas, accidentes y enfermedades creo, pero leves cortaduras y cosas así, enfermedades ahorita por lo del covid si nos orientan y tomamos todas las medidas de seguridad no existe ni una vigilancia epidemiológica de la salud no tenemos en el trabajo pues no

16. ¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad adecuados para el seguro desarrollo de su actividad labores dentro del hotel?

Explique

Si contamos con mascarillas, caretas, alcohol y las cosas que ahorita se necesitan por el tema del covid, implemento que se necesitan en la cocina para evitar ciertos accidentes

17. ¿Cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores?

Creo q hasta ahora no cumplen todas, pero si han puesto alcohol en todas partes, tenemos desinfectantes, caretas, mascarillas y no tenemos mucho contacto con las personas de afuera

18. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes?

Poco una vez al mes

19. ¿Con qué frecuencia se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel? ¿Cuáles son los más comunes y menos comunes?

Accidentes del personal casi no hay, pero de afuera de los huéspedes se podría decir se pueden resbalar o algo por el tema de la piscina, pero de ahí otro no hay

IV. SOBRE ALMACEN

20. ¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? ¿Cuáles son las principales reglas o lineamientos? ¿Con qué frecuencia se actualizan?

El almacén creo que cada área maneja sus productos no hay un almacén en específico que este toda la cosa para todos, cada uno maneja su espacio y nada persona encargada se hace cargo de eso

21. ¿Cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad? ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén? Cada encargado de su área se encarga de contabilizar sus productos

22. ¿Cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex? ¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex?

Cada uno maneja su inventario, cada encargado

23. ¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén? ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén?

No aquí cada uno se encarga, cada persona de su área se encarga de sus productos

24. ¿De qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén?


No tenemos almacén cada uno guarda sus cosas y ya pues si les hace falta algo hacen su lista y le envían al encargado de las compras

25. ¿Con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?

A los encargados nos dicen como contabilizar y llevar nuestros productos nada más a cada encargado de su área

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: 002

Nombre del investigador/entrevistadora: Luciana Paola Chonyen Colina
Nombre de la población: Área de Cocina
Fecha y hora de la entrevista: 15/01/21 hora: 16:15 Horas
Fecha de llenado de ficha: 17/01/21
Tema: Análisis del Área de la Gestión Logística del Hotel Boutique La Angostura, Ica, 2020
Informante: Cocinero
Contextualización: En el área de restaurante del hotel
Observaciones: No presenta ni una observación
Evidencia fotográfica: 
Duración de entrevista: 13 minutos

I. SOBRE APROVISIONAMIENTO

1. ¿Cómo se da el proceso de elección de proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios para el hotel?
Es dependiendo del costo y que se vea que cubra las necesidades del hotel
2. ¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones?
Dependiendo de la afluencia que tenga el hotel
3. ¿Cómo se aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel?
Teniendo previa coordinación
4. ¿El Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra de las órdenes requeridas?
Si
5. ¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras?
No siempre a veces
6. ¿Con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel para su correcto funcionamiento?
Dependiendo de la afluencia de huéspedes que tengamos
7. ¿Por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel?
Tres días aproximadamente

II. SOBRE DISTRIBUCIÓN

8. ¿Cómo se asegura la fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel? ¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita?
Dependiendo de las necesidades que haya que cubrir, si la mayoría de las veces
9. ¿La empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?
Si ese mismo encargado, es el que se encarga
10. ¿De qué manera aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?
Los encargados de recepción se encargan de eso
11. ¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios? ¿Cuál es su función?
En cada área, tiene su personal responsable
12. ¿Qué problemas de distribución o cuellos de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel?
A veces no contamos con ciertos implementos
13. ¿Mencione los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los

insumos en este hotel? Nega. a veces no llegan a tiempo
Positivo: que trabajamos con buenos implemento de calidad

III. SOBRE SEGURIDAD

14. ¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras para los trabajadores de este hotel? ¿Qué le hace falta?

Si el hotel cumple con todas sus normas y sus guías, no sé cómo se dice eso

15. ¿Esta empresa les ha informado a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad establecidas? ¿Qué accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato? ¿Por qué? ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?

Si cada cierto tiempo nos hacen nuestra prueba, en caso de lesiones o una enfermedad grave

16. ¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad adecuados para el seguro desarrollo de su actividad labores dentro del hotel? Explique

Si contamos con todos los implementos necesarios

17. ¿Cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores?

El uso del alcohol, las mascarillas

18. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes?

Para accidentes no

19. ¿Con qué frecuencia se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel? ¿Cuáles son los más comunes y menos comunes?

Muy bajo, común: alguna caída, menos comunes: que se estén ahogando en la piscina

IV. SOBRE ALMACEN

20. ¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? ¿Cuáles son las principales reglas o lineamientos? ¿Con qué frecuencia se actualizan?

Es dependiendo de la afluencia que tenga del hotel, hay días que requerimos más y hay días que no

21. ¿Cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad? ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén? Claro a todo se le pone una fecha, la hora que ha entrado y todo

22. ¿Cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex? ¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex

Diario se hace eso

23. ¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén? ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén?

Al momento de traer las carnes, la balanza para pesar

24. ¿De qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén?

Ese depende del uso que se le vaya a dar

25. ¿Con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?

No, ya venimos ya

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Número de registro: 003

Nombre del investigador/entrevistadora: Luciana Paola Chonyen Colina

Nombre de la población:

Área de Recepción
Fecha y hora de la entrevista: 15/01/21 Hora: 16:32 Horas
Fecha de llenado de ficha: 17/01/21
Tema: Análisis del Área de la Gestión Logística del Hotel Boutique La Angostura, Ica, 2020
Informante: Recepcionista
Contextualización: En el área de recepción
Observaciones: No presenta ni una observación
Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: 8 minutos

I. SOBRE APROVISIONAMIENTO

1. ¿Cómo se da el proceso de elección de proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios para el hotel?
El área encargada hace un estudio acerca de los mejores proveedores que se encuentran en la zona buscando el mejor precio y la mejor calidad
2. ¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones?
Por lo general si
3. ¿Cómo se aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel?
Se hace un requerimiento previo, días antes que se acabe el stock del área

4. ¿El Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra de las órdenes requeridas?
A largo plazo no es a corto plazo
5. ¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras?
No siempre
6. ¿Con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel para su correcto funcionamiento?
Últimamente se está variando bastante con este tema de la pandemia
7. ¿Por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel?
Por lo general el sistema de rotación de los insumos no debe ser mayor de 15 a 20 días

II. SOBRE DISTRIBUCIÓN

8. ¿Cómo se asegura la fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel? ¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita?

Mayormente si, si se recibe a tiempo

9. ¿La empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

Si cuenta con una movilidad propia

10. ¿De qué manera aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

Mediante la supervisión diaria se hace una verificación diaria de habitaciones, el abastecimiento y los insumos

11. ¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios? ¿Cuál es su función?

Si, el personal que cumple ciertas áreas específicas tiene esa función de reponer los insumos del hotel

12. ¿Qué problemas de distribución o cuellos de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel?

Mucha vez no llega a tiempo, y por lo general las veces que no llega los insumos o requerimiento tenemos un atraso en poder abastecer habitaciones o distintas áreas del hotel

13. ¿Mencione los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los insumos en este hotel?

Neg. Muchas veces no llegan a tiempo los insumos

Pos. Se trata de obtener los mejores insumos de mejor calidad

III. SOBRE SEGURIDAD

14. ¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras para

los trabajadores de este hotel? ¿Qué le hace falta?

Si, si están señaladas, la verdad creo q no le haría falta más señalización

15. ¿Esta empresa les ha informado a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad establecidas? ¿Qué accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato? ¿Por qué? ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?

Si estamos informado, al primer rasgo o síntomas o x situación debemos informar a nuestro empleador para que tome las medidas necesarias o al área encargado, si hasta el momento si he visto que si

16. ¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad adecuados para el seguro desarrollo de su actividad labores dentro del hotel? Explique

Si, si tenemos provisto toda la indumentaria correcta para el desarrolla de las actividades del hotel, mascarilla, guantes, lentes, cubre boca, protectores faciales, equipo completo, botas, etc.

17. ¿Cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores?

La señalización demás acerca de lavado de manos, correcto uso de mascarillas, la implementación de nuevos lavados, acceso al alcohol en todo el hotel, mantenemos el distanciamiento con todos los huéspedes, las áreas encargadas de limpieza de igual manera están 100% protegidos con todo el implemento

18. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes?

Creo que al año es una o dos veces

19. ¿Con qué frecuencia se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel? ¿Cuáles son los más comunes y menos comunes?

No le llamaría accidentes si no incidentes, tropezones, caídas, etc., resbalarse, pero accidente graves llamarlos accidentes no, las más comunes caídas del personal tropezones, un golpe en el pie en la mano no pasa a mayores, los menos comunes quizás en el área de cocina en el área de limpieza una quemadura una cortada en el área de limpieza podría ser una corta con algún tipo de vidrio o una luxación por cargar algún peso de mas

IV. SOBRE ALMACEN

20. ¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? ¿Cuáles son las principales reglas o lineamientos? ¿Con qué frecuencia se actualizan?

Políticas definidas si tiene un sistema de funcionamiento o el área encargada tiene su manual de funciones, se actualiza cada año con el manual de funcione

21. ¿Cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad? ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén?

Haciendo los descartes por Kardex, si así es

22. ¿Cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex? ¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex?

Claro recibes el Kardex haces la implementación de lo que ha ingresado, el descuento de lo que está saliendo de tus existencias y vas teniendo actualizado tu Kardex

23. ¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén? ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén?

Si, una logística interna un manual interno que tiene el hotel

24. ¿De qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén?

Haciendo una supervisión del uso correcto de las existencias que se solicitan teniendo en cuenta que siempre va a existir la merma pues no y cuando se envían distintos tipos de existencias a distintas áreas se cuenta además la merma que va a ser de pérdida

25. ¿Con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?

Creo que es cada mes

Número de registro: 004
Nombre del investigador/entrevistadora: Luciana Paola Chonyen Colina
Nombre de la población: Área de cocina
Fecha y hora de la entrevista: 19/01/21
Fecha de llenado de ficha: 20/01/21
Tema: Análisis del Área de la Gestión Logística del Hotel Boutique La Angostura, Ica, 2020
Informante: Cocinero
Contextualización: En el Área de restaurante
Observaciones: No presenta ni una observación
Evidencia fotográfica:



Duración de entrevista: 13 minutos

I. SOBRE APROVISIONAMIENTO

1. ¿Cómo se da el proceso de elección de proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios para el hotel?
El encargado maneja una lista de proveedores una cartera y de acuerdo con los precios maso menos el elige el precio más accesible y también de acuerdo con antecedente
2. ¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones?
2. Mayormente se trabaja con lo que son las habitaciones que están proyectadas en tal caso nunca se tiene un numero especifico es por eso por lo que hay días que puede faltar el aprovisionamiento o puede sobrar
3. ¿Cómo se aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel?
Se llama con anticipación al proveedor desde la mañana muchísimas horas antes que comience el horario del almuerzo y así se tiene seguro en caso de que el proveedor no llegue se tiene a otro proveedor de resguardo
4. ¿El Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra de las órdenes requeridas?
No el hotel principalmente se maneja de acuerdo con las proyecciones que tiene durante la semana o durante los días siguientes para evitar mermas
5. ¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras?
Se saltean algunos procesos, pero llega al final el producto a la cocina, quizás no en el tiempo a veces debido, pero llega
6. ¿Con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel

para su correcto funcionamiento?

En realidad, se compra cada 6 meses aproximadamente algunos insumos que son a largo plazo como son por ejemplo algunos productos envasados o enlatados que tienen mayor fecha de caducidad

7. ¿Por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel?

Por lo general no pasa de una semana ya que hay productos perecederos y si tienen que rotar pues rápidamente si no puede ser un riesgo para la salud del huésped

II. SOBRE DISTRIBUCIÓN

8. ¿Cómo se asegura la fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel?
¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita?

La gestión de los insumos es correctamente nos enfocamos muchos en la inocuidad de los productos, para poder ahora evitar que haya mucha merma, si de acuerdo con la cantidad de huéspedes que tenemos en el hotel recibimos la cantidad de insumos que necesitamos en caso nos falte pues tenemos un proveedor de resguardo

9. ¿La empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

Si tenemos propia movilidad

10. ¿De qué manera aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

Juntamente con el área de recepción se hace una proyección más o menos cuantas personas son las que llegan al hotel y de acuerdo con ellos se hace la compra de insumos y lo que requiere también

11. ¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios? ¿Cuál es su función?

Si actualmente si tenemos personal capacitado para realizar lo que es la recepción de los insumos luego llega al proceso de salubridad donde se desinfecta los insumos correctamente luego va al área donde se va a hacer el posicionamiento y luego finalmente se guarda en cámaras frías

12. ¿Qué problemas de distribución o cuellos de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel?

Que algunos productos pueden venir malogrados o con fecha de caducidad muy próxima o que al momento de traerlos estén en no sea el ambiente adecuado de traerlos no y eso acelera su proceso de caducidad

13. ¿Mencione los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los insumos en este hotel?

POS: sería la rapidez de los proveedores, también sería la inocuidad por parte de los proveedores que es muy buena

NEG: a veces nos fallan algunos proveedores y no tenemos a la mano algún proveedor de reemplazo que nos pueda ayudar instantáneamente si quizás en un par de hora, pero instantáneamente no y otro aspecto negativo es que siempre depende de la temporada de los productos que vayamos a elegir porque muchas veces no

encontramos productos y eso también es partes del costo de la empresa

III. SOBRE SEGURIDAD

14. ¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras para los trabajadores de este hotel? ¿Qué le hace falta?

Si actualmente si cuenta con las señalizaciones y también respetan mucho el aforo lo que le faltaría sería los accesos un poco más amplios en caso de emergencias o movimientos sísmicos

15. ¿Esta empresa les ha informado a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad establecidas? ¿Qué accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato? ¿Por qué? ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?

Si al momento que entramos a trabajar la empresa se toma un poco de tiempo el encargado mismo nos hace la capacitación y nos habla acerca de un pequeño recorrido y acerca de cómo está organizado todo el hotel donde están las áreas para poder evacuar en caso haya una emergencia.

Principalmente los que afectan la integridad física tanto del cliente como el mismo trabajador en las áreas de cocina pues los accidentes por quemadura cortaduras es muy frecuente también avisar si es que hay problemas pues por ejemplo de alguna enfermedad contagiosa o que también haya problemas de hongos o pues algo que pueda atentar contra la salud del huésped

Actualmente si están constantemente chequeándonos el uso de la mascarilla de las caretas, el uso de los guantes y que estemos correctamente uniformados

16. ¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad adecuados para el seguro desarrollo de sus actividades labores dentro del hotel? Explique

Si actualmente si contamos con todos los implementos tanto como para protección del trabajador como para el huésped

17. ¿Cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores?

Justo en la entrada del hotel tenemos lavaderos con desinfectante tanto de manos como de calzados, también llegamos a la cocina también tenemos otro lavadero para desinfectar y el uniforme que nos han dado mascarilla, guantes, y mamelucos

18. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes?

Quizás en eso es lo que falla el hotel la frecuencia es muy poca quizás una vez cada dos tres meses no es muy frecuente acerca de la capacitación


19. ¿Con qué frecuencia se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel? ¿Cuáles son los más comunes y menos comunes?

Los más comunes quizás en el área de cocina es que las cortaduras, las quemaduras, no tanto en forma grave, lo que son los huéspedes últimamente las picaduras de insectos, pero es algo que se puede controlar, los menos comunes quizás caída,

resbalones, quizás golpes moretones

IV. SOBRE ALMACEN

20. ¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? ¿Cuáles son las principales reglas o lineamientos? ¿Con qué frecuencia se actualizan?
Bueno eso son muy riguroso al momento de que tenemos contacto con el proveedor, primero antes de recibir la mercancía primero tenemos que verificar que los productos que hemos solicitado estén en buen estado, como también la cantidad correcta, porque en caso de que nos venga en mal estado nos perjudica a nosotros en la cantidad también
21. ¿Cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad? ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén?
Si se coteja directamente con el proveedor traemos la facturada donde esta detallada también con la factura que tiene de copia el proveedor y cotejamos al momento de hacer la descarga del producto
22. ¿Cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex? ¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex?
Si se mantiene actualizado para poder evitar mermas utilizando lo que es el método de primeras entradas y salidas y pues tenemos un encargado de almacén que recepcionan todo el insumo al momento de su descarga
23. ¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén? ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén?
Actualmente no utiliza lo que es un sistema informático, todo es a través de Kardex todo es manual, no tienen actualmente quizás un sistema o un programa que pueda facilitar ya que todo ese dato se descarga en un Excel, pero no en un programa que los pueda a ayudar exactamente a buscar esas informaciones
24. ¿De qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén?
De acuerdo con el Kardex nosotros nos guiamos directamente del Kardex con la información que tienen en su Excel y pues controlamos el uso de los recursos, que sean correctos que no haya mermas, evitar que haya productos vencidos y poder revisar que todos esos productos salgan o si no dejar de comprar algunos productos que tenemos en excesos en el almacén
25. ¿Con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?
También un poco que han descuidado eso la frecuencia es muy poca no hay mucha frecuencia en la capacitación más que por la política que los hacen leer, y bueno los procedimientos que deben de seguir cada empleado más de eso no

Número de registro: 005
Nombre del investigador/entrevistadora: Luciana Paola Chonyen Colina
Nombre de la población: Área de recepción
Fecha y hora de la entrevista: 19/01/21 Hora: 14:50 horas
Fecha de llenado de ficha: 20/01/21
Tema: Análisis del Área de la Gestión Logística del Hotel Boutique La Angostura, Ica, 2020
Informante: Recepcionista
Contextualización: Área de restaurante
Observaciones: No presenta ni una observación
Evidencia fotográfica: 
Duración de entrevista: 7 minutos

I. SOBRE APROVISIONAMIENTO

1. ¿Cómo se da el proceso de elección de proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios para el hotel?

El encargado del hotel hace las elecciones de los proveedores dependiendo de la calidad de productos que vende

2. ¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones?

Si cubren

3. ¿Cómo se aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel?

Hay que estar haciéndole seguimiento al proveedor para que llegue bien

4. ¿El Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra de las órdenes requeridas?

Si

5. ¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras?

Si

6. ¿Con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel para su correcto funcionamiento?

Dependiendo del requerimiento del hotel para cocina hay nuevos platos que sacan hay nuevos insumos que se piden

7. ¿Por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel?

Un día o dos días de anticipación

II. SOBRE DISTRIBUCIÓN

8. ¿Cómo se asegura la fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel? ¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita?

Tenemos un listado para las compras, si

9. ¿La empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

Si cuenta con una movilidad propia

10. ¿De qué manera aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

Igual también tiene una pizarra de almacén y van apuntando lo que le va faltando para que lo vayan a comprar a tiempo

11. ¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios? ¿Cuál es su función?

Cada área tiene un responsable, tienen que ver los insumos del día que es lo que va a usar y que le va a faltar para el día siguiente para que pueda programar

12. ¿Qué problemas de distribución o cuellos de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel?

Cuando no llegan a tiempo nada mas

13. ¿Mencione los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los insumos en este hotel?

NEg: no hay muchos

Posi: los nuevos insumos son para mejora del hotel

III. SOBRE SEGURIDAD

14. ¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras para los trabajadores de este hotel? ¿Qué le hace falta?

Si está señalado, todo está con señalización, no por el momento no le hace falta nada

15. ¿Esta empresa les ha informado a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad establecidas? ¿Qué accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato? ¿Por qué? ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?

Si, ahora en esta pandemia, si alguien tiene fiebre o malestar para ver a tiempo, si existe una vigilancia epidemiológica, ahorita sobre el protocolo de covid

16. ¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad adecuados para el seguro desarrollo de sus actividades labores dentro del hotel? Explique

Si todos están con sus uniformes anti covid

17. ¿Cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores?

Les está dando todo el EPP

18. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes?

Cada mes

19. ¿Con qué frecuencia se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel? ¿Cuáles son los más comunes y menos comunes?

Muy poca vez los más comunes en el área de piscina que se resbalen alguien por ahí pero no es grave y los menos comunes eso es lo mismo no hay

IV. SOBRE ALMACEN

20. ¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? ¿Cuáles son las principales reglas o lineamientos? ¿Con qué frecuencia se

actualizan?

Debe tener su pizarra actualizada del día y eso se actualiza diariamente para las compras

21. ¿Cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad? ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén?

Si todo tiene que ser facturado en el hotel para poder cotejar

22. ¿Cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex? ¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex?

Si se organiza eso porque en el Kardex se va a descargar

23. ¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén? ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén?

El Kardex solamente el Kardex no tenemos un sistema automatizado no hay barras no hay lector de barras no tenemos eso

24. ¿De qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén?

Diariamente

25. ¿Con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?

Casi diario

Número de registro: 006
Nombre del investigador/entrevistadora: Luciana Chonyen Colina
Nombre de la población: Área de Administración
Fecha y hora de la entrevista: 20/01/21 Hora: 14:50 horas
Fecha de llenado de ficha: 21/01/21
Tema: Análisis del Área de la Gestión Logística del Hotel Boutique La Angostura, Ica, 2020
Informante: Recepcionista
Contextualización: Área de restaurante
Observaciones: No presenta ni una observación
Evidencia fotográfica:
Duración de entrevista: 7 minutos
<p>I. SOBRE APROVISIONAMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se da el proceso de elección de proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios para el hotel? <ol style="list-style-type: none"> a. Normalmente todo radica en el precio que nos brindan diversos proveedores que presentan sus solicitudes para vendernos sus productos. 2. ¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones? <ol style="list-style-type: none"> a. En ocasiones se cumplen con lo requerido. 3. ¿Cómo se aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel? <ol style="list-style-type: none"> a. En ocasiones se firman contratos para asegurarnos de que cumplan con la entrega en el tiempo indicado. 4. ¿El Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra de las órdenes requeridas? <ol style="list-style-type: none"> a. No 5. ¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras? <ol style="list-style-type: none"> a. Si

6. ¿Con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel para su correcto funcionamiento?
 - a. En ocasiones no se cumplen correctamente con el proceso de compras, puesto que, no tienen conocimientos.
7. ¿Por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel?
 - a. De manera Inter diaria puesto que, suelen suceder imprevistos

II. SOBRE DISTRIBUCIÓN

8. ¿Cómo se asegura la fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel? ¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita?
 - a. Una semana
9. ¿La empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?
 - a. En gran mayoría el personal que labora recibe de manera oportuna los insumos.
10. ¿De qué manera aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?
 - a. Si
11. ¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios? ¿Cuál es su función?
 - a. De manera diaria se realiza una inspección en los cuartos y áreas del hotel para que no se encuentre desabastecido.
12. ¿Qué problemas de distribución o cuellos de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel?
 - a. Sí, monitorear el correcto manejo de los recursos.
13. ¿Mencione los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los insumos en este hotel?
 - a. Que se tiene o se trabaja solo con un proveedor.

III. SOBRE SEGURIDAD

14. ¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras para los trabajadores de este hotel? ¿Qué le hace falta?
 - a. Si está señalado, todo está con señalización, no por el momento no le hace falta nada
15. ¿Esta empresa les ha informado a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad establecidas? ¿Qué accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato? ¿Por qué? ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?
 - a. Si, ahora en esta pandemia, si alguien tiene fiebre o malestar para ver a tiempo, si existe una vigilancia epidemiológica, ahorita sobre el protocolo de covid
16. ¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad adecuados para el seguro desarrollo de sus actividades labores dentro del hotel?

Explique

a. Si todos están con sus uniformes anti covid

17. ¿Cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores?
- a. Les está dando todo el EPP
18. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes?
- a. Cada mes
19. ¿Con qué frecuencia se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel? ¿Cuáles son los más comunes y menos comunes?
- a. Muy poca vez los más comunes en el área de piscina que se resbalen alguien por ahí pero no es grave y los menos comunes eso es lo mismo no hay

IV. SOBRE ALMACEN

20. ¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? ¿Cuáles son las principales reglas o lineamientos? ¿Con qué frecuencia se actualizan?
- a. Debe tener su pizarra actualizada del día y eso se actualiza diariamente para las compras
21. ¿Cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad? ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén?
- a. Si todo tiene que ser facturado en el hotel para poder cotejar
22. ¿Cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex? ¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex?
- a. Si se organiza eso porque en el Kardex se va a descargar
23. ¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén? ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén?
- a. El Kardex solamente el Kardex no tenemos un sistema automatizado no hay barras no hay lector de barras no tenemos eso
24. ¿De qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén?
- a. Diariamente
25. ¿Con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?
- a. Casi diario

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro: 007
Nombre del investigador/entrevistadora: Luciana Chonyen Colina
Nombre de la población: Gerencia
Fecha y hora de la entrevista: 20/01/21 Hora: 15:50 horas
Fecha de llenado de ficha: 21/01/21
Tema: Análisis del Área de la Gestión Logística del Hotel Boutique La Angostura, Ica, 2020
Informante: Gerente
Contextualización: Área de restaurante
Observaciones: No presenta ni una observación
Evidencia fotográfica:
Duración de entrevista: 7 minutos
<p>I. SOBRE APROVISIONAMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se da el proceso de elección de proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios para el hotel? Normalmente todo radica en el precio que nos brindan diversos proveedores que presentan sus solicitudes para vendernos sus productos. 2. ¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones? En ocasiones se cumplen con lo requerido. 3. ¿Cómo se aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel? En ocasiones se firman contratos para asegurarnos de que cumplan con la entrega en el tiempo indicado. 4. ¿El Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra de las órdenes requeridas?

No

5. ¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras?

Si

6. ¿Con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel para su correcto funcionamiento?

En ocasiones no se cumplen correctamente con el proceso de compras, puesto que, no tienen conocimientos.

7. ¿Por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel?

De manera Inter diaria puesto que, suelen suceder imprevistos

II. SOBRE DISTRIBUCIÓN

8. ¿Cómo se asegura la fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel? ¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita?

Una semana

9. ¿La empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

En gran mayoría el personal que labora recibe de manera oportuna los insumos.

10. ¿De qué manera aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

Si

11. ¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios? ¿Cuál es su función?

De manera diaria se realiza una inspección en los cuartos y áreas del hotel para que no se encuentre desabastecido.

12. ¿Qué problemas de distribución o cuellos de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel?

Sí, monitorear el correcto manejo de los recursos.

13. ¿Mencione los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los insumos en este hotel?

Que se tiene o se trabaja solo con un proveedor.

III. SOBRE SEGURIDAD

14. ¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras para los trabajadores de este hotel? ¿Qué le hace falta?

Si está señalado, todo está con señalización, no por el momento no le hace falta nada

15. ¿Esta empresa les ha informado a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad establecidas? ¿Qué accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato? ¿Por qué? ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?

Si, ahora en esta pandemia, si alguien tiene fiebre o malestar para ver a tiempo, si existe una vigilancia epidemiológica, ahorita sobre el protocolo de covid

16. ¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad adecuados para el seguro desarrollo de sus actividades labores dentro del hotel? Explique

Si todos están con sus uniformes anti covid

17. ¿Cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores?

Les está dando todo el EPP

18. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes?

Cada mes

19. ¿Con qué frecuencia se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel? ¿Cuáles son los más comunes y menos comunes?

Muy poca vez los más comunes en el área de piscina que se resbalen alguien por ahí pero no es grave y los menos comunes eso es lo mismo no hay

IV. SOBRE ALMACEN

20. ¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? ¿Cuáles son las principales reglas o lineamientos? ¿Con qué frecuencia se actualizan?

Debe tener su pizarra actualizada del día y eso se actualiza diariamente para las compras

21. ¿Cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad?

¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén?

Si todo tiene que ser facturado en el hotel para poder cotejar

22. ¿Cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex?

¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex?

Si se organiza eso porque en el Kardex se va a descargar

23. ¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén?

¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén?

El Kardex solamente el Kardex no tenemos un sistema automatizado no hay barras no hay lector de barras no tenemos eso

24. ¿De qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén?

Diariamente

25. ¿Con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?

Casi diario

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
Número de registro:	008
Nombre del investigador/entrevistadora:	Luciana Chonyen Colina
Nombre de la población:	Área de Contabilidad
Fecha y hora de la entrevista:	20/01/21 Hora: 16: 50 horas
Fecha de llenado de ficha:	21/01/21
Tema:	Análisis del Área de la Gestión Logística del Hotel Boutique La Angostura, Ica, 2020
Informante:	Contador
Contextualización:	Área de restaurante
Observaciones:	No presenta ni una observación
Evidencia fotográfica:	
Duración de entrevista:	7 minutos
I. SOBRE APROVISIONAMIENTO	
1. ¿Cómo se da el proceso de elección de proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios para el hotel?	Normalmente todo radica en el precio que nos brindan diversos proveedores que presentan sus solicitudes para vendernos sus productos.
2. ¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones?	En ocasiones se cumplen con lo requerido.
3. ¿Cómo se aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel?	En ocasiones se firman contratos para asegurarnos de que cumplan con la entrega en el tiempo indicado.
4. ¿El Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra de las órdenes requeridas?	

No

5. ¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras?

Si

6. ¿Con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel para su correcto funcionamiento?

En ocasiones no se cumplen correctamente con el proceso de compras, puesto que, no tienen conocimientos.

7. ¿Por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel?

De manera Inter diaria puesto que, suelen suceder imprevistos

II. SOBRE DISTRIBUCIÓN

8. ¿Cómo se asegura la fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel? ¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita?

Una semana

9. ¿La empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

En gran mayoría el personal que labora recibe de manera oportuna los insumos.

10. ¿De qué manera aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

Si

11. ¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios? ¿Cuál es su función?

De manera diaria se realiza una inspección en los cuartos y áreas del hotel para que no se encuentre desabastecido.

12. ¿Qué problemas de distribución o cuellos de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel?

Sí, monitorear el correcto manejo de los recursos.

13. ¿Mencione los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los insumos en este hotel?

Que se tiene o se trabaja solo con un proveedor.

III. SOBRE SEGURIDAD

14. ¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras para los trabajadores de este hotel? ¿Qué le hace falta?

Si está señalado, todo está con señalización, no por el momento no le hace falta nada

15. ¿Esta empresa les ha informado a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad establecidas? ¿Qué accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato? ¿Por qué? ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?

Si, ahora en esta pandemia, si alguien tiene fiebre o malestar para ver a tiempo, si existe una vigilancia epidemiológica, ahorita sobre el protocolo de covid

16. ¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad adecuados para el seguro desarrollo de sus actividades labores dentro del hotel? Explique

Si todos están con sus uniformes anti covid

17. ¿Cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores?

Les está dando todo el EPP

18. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes?

Cada mes

19. ¿Con qué frecuencia se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel? ¿Cuáles son los más comunes y menos comunes?

Muy poca vez los más comunes en el área de piscina que se resbalen alguien por ahí pero no es grave y los menos comunes eso es lo mismo no hay

IV. SOBRE ALMACEN

20. ¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? ¿Cuáles son las principales reglas o lineamientos? ¿Con qué frecuencia se actualizan?

Debe tener su pizarra actualizada del día y eso se actualiza diariamente para las compras

21. ¿Cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad?

¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén?

Si todo tiene que ser facturado en el hotel para poder cotejar

22. ¿Cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex?

¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex?

Si se organiza eso porque en el Kardex se va a descargar

23. ¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén?

¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén?

El Kardex solamente el Kardex no tenemos un sistema automatizado no hay barras no hay lector de barras no tenemos eso

24. ¿De qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén?

Diariamente

25. ¿Con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?

Casi diario

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro: 009
Nombre del investigador/entrevistadora: Luciana Chonyen Colina
Nombre de la población: Jefe de Logística
Fecha y hora de la entrevista: 20/01/21 Hora: 16: 50 horas
Fecha de llenado de ficha: 21/01/21
Tema: Análisis del Área de la Gestión Logística del Hotel Boutique La Angostura, Ica, 2020
Informante: Jefe
Contextualización: Área de restaurante
Observaciones: No presenta ni una observación
Evidencia fotográfica:
Duración de entrevista: 7 minutos
<p>I. SOBRE APROVISIONAMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se da el proceso de elección de proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios para el hotel? Normalmente todo radica en el precio que nos brindan diversos proveedores que presentan sus solicitudes para vendernos sus productos. 2. ¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones? En ocasiones se cumplen con lo requerido. 3. ¿Cómo se aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel? En ocasiones se firman contratos para asegurarnos de que cumplan con la entrega en el tiempo indicado. 4. ¿El Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra de las órdenes requeridas? No 5. ¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras?

Si

6. ¿Con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel para su correcto funcionamiento?

En ocasiones no se cumplen correctamente con el proceso de compras, puesto que, no tienen conocimientos.

7. ¿Por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel?

De manera Inter diaria puesto que, suelen suceder imprevistos

II. SOBRE DISTRIBUCIÓN

8. ¿Cómo se asegura la fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel? ¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita?

Una semana

9. ¿La empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

En gran mayoría el personal que labora recibe de manera oportuna los insumos.

10. ¿De qué manera aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

Si

11. ¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios? ¿Cuál es su función?

De manera diaria se realiza una inspección en los cuartos y áreas del hotel para que no se encuentre desabastecido.

12. ¿Qué problemas de distribución o cuellos de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel?

Sí, monitorear el correcto manejo de los recursos.

13. ¿Mencione los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los insumos en este hotel?

Que se tiene o se trabaja solo con un proveedor.

III. SOBRE SEGURIDAD

14. ¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras para los trabajadores de este hotel? ¿Qué le hace falta?

Si está señalado, todo está con señalización, no por el momento no le hace falta nada

15. ¿Esta empresa les ha informado a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad establecidas? ¿Qué accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato? ¿Por qué? ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?

Si, ahora en esta pandemia, si alguien tiene fiebre o malestar para ver a tiempo, si existe una vigilancia epidemiológica, ahorita sobre el protocolo de covid

16. ¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad

adecuados para el seguro desarrollo de sus actividades labores dentro del hotel? Explique

Si todos están con sus uniformes anti covid

17. ¿Cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores?

Les está dando todo el EPP

18. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes?

Cada mes

19. ¿Con qué frecuencia se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel? ¿Cuáles son los más comunes y menos comunes?

Muy poca vez los más comunes en el área de piscina que se resbalen alguien por ahí pero no es grave y los menos comunes eso es lo mismo no hay

IV. SOBRE ALMACEN

20. ¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? ¿Cuáles son las principales reglas o lineamientos? ¿Con qué frecuencia se actualizan?

Debe tener su pizarra actualizada del día y eso se actualiza diariamente para las compras

21. ¿Cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad?

¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén?

Si todo tiene que ser facturado en el hotel para poder cotejar

22. ¿Cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex?

¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex?

Si se organiza eso porque en el Kardex se va a descargar

23. ¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén?

¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén?

El Kardex solamente el Kardex no tenemos un sistema automatizado no hay barras no hay lector de barras no tenemos eso

24. ¿De qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén?

Diariamente

25. ¿Con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?

Casi diario

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro: 010
Nombre del investigador/entrevistadora: Luciana Chonyen Colina
Nombre de la población: Área de cocina
Fecha y hora de la entrevista: 20/01/21 Hora: 16: 50 horas
Fecha de llenado de ficha: 21/01/21
Tema: Análisis del Área de la Gestión Logística del Hotel Boutique La Angostura, Ica, 2020
Informante: Ayudante de cocina
Contextualización: Área de restaurante
Observaciones: No se encontró ni una observación
Evidencia fotográfica:
Duración de entrevista: 7 minutos
<p>I. SOBRE APROVISIONAMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se da el proceso de elección de proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios para el hotel? Normalmente todo radica en el precio que nos brindan diversos proveedores que presentan sus solicitudes para vendernos sus productos. 2. ¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones? En ocasiones se cumplen con lo requerido. 3. ¿Cómo se aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel? En ocasiones se firman contratos para asegurarnos de que cumplan con la entrega en el tiempo indicado. 4. ¿El Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra de las órdenes requeridas?

No

5. ¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras?

Si

6. ¿Con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel para su correcto funcionamiento?

En ocasiones no se cumplen correctamente con el proceso de compras, puesto que, no tienen conocimientos.

7. ¿Por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel?

De manera Inter diaria puesto que, suelen suceder imprevistos

II. SOBRE DISTRIBUCIÓN

8. ¿Cómo se asegura la fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel? ¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita?

Una semana

9. ¿La empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

En gran mayoría el personal que labora recibe de manera oportuna los insumos.

10. ¿De qué manera aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

Si

11. ¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios? ¿Cuál es su función?

De manera diaria se realiza una inspección en los cuartos y áreas del hotel para que no se encuentre desabastecido.

12. ¿Qué problemas de distribución o cuellos de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel?

Sí, monitorear el correcto manejo de los recursos.

13. ¿Mencione los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los insumos en este hotel?

Que se tiene o se trabaja solo con un proveedor.

III. SOBRE SEGURIDAD

14. ¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras para los trabajadores de este hotel? ¿Qué le hace falta?

Si está señalado, todo está con señalización, no por el momento no le hace falta nada

15. ¿Esta empresa les ha informado a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad establecidas? ¿Qué accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato? ¿Por qué? ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?

Si, ahora en esta pandemia, si alguien tiene fiebre o malestar para ver a tiempo, si existe una vigilancia epidemiológica, ahorita sobre el protocolo de covid

16. ¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad adecuados para el seguro desarrollo de sus actividades labores dentro del hotel? Explique

Si todos están con sus uniformes anti covid

17. ¿Cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores?

Les está dando todo el EPP

18. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes?

Cada mes

19. ¿Con qué frecuencia se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel? ¿Cuáles son los más comunes y menos comunes?

Muy poca vez los más comunes en el área de piscina que se resbalen alguien por ahí pero no es grave y los menos comunes eso es lo mismo no hay

IV. SOBRE ALMACEN

20. ¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? ¿Cuáles son las principales reglas o lineamientos? ¿Con qué frecuencia se actualizan?

Debe tener su pizarra actualizada del día y eso se actualiza diariamente para las compras

21. ¿Cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad? ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén?

Si todo tiene que ser facturado en el hotel para poder cotejar

22. ¿Cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex?

¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex?

Si se organiza eso porque en el Kardex se va a descargar

23. ¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén?

¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén?

El Kardex solamente el Kardex no tenemos un sistema automatizado no hay barras no hay lector de barras no tenemos eso

24. ¿De qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén?

Diariamente

25. ¿Con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?

Casi diario



TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
Número de registro: 011
Nombre del investigador/entrevistadora: Luciana Chonyen Colina
Nombre de la población: Área de Compras
Fecha y hora de la entrevista: 20/01/21 Hora: 16: 50 horas
Fecha de llenado de ficha: 21/01/21
Tema: Análisis del Área de la Gestión Logística del Hotel Boutique La Angostura, Ica, 2020
Informante: Encargado de comprar
Contextualización: Área de restaurante
Observaciones: No presento ni una observación
Evidencia fotográfica:
Duración de entrevista: 7 minutos
<p>I. SOBRE APROVISIONAMIENTO</p> <p>1. ¿Cómo se da el proceso de elección de proveedores para productos de limpieza, aseo y otros necesarios para el hotel? Normalmente todo radica en el precio que nos brindan diversos proveedores que presentan sus solicitudes para vendernos sus productos.</p> <p>2. ¿El ingreso de los productos y servicios cubren por norma general las necesidades cotidianas de provisiones? En ocasiones se cumplen con lo requerido.</p> <p>3. ¿Cómo se aseguran de que el proveedor entregue a tiempo y cubra la capacidad de los insumos requeridos por el hotel? En ocasiones se firman contratos para asegurarnos de que cumplan con la entrega en el tiempo indicado.</p> <p>4. ¿El Hotel cuenta con un presupuesto establecido a largo plazo para la compra</p>

de las órdenes requeridas?

No

5. ¿En esta empresa, se cumplen correctamente con todo el proceso de compras?

Si

6. ¿Con qué frecuencia se aprueba y se añaden nuevos insumos que requiera el hotel para su correcto funcionamiento?

En ocasiones no se cumplen correctamente con el proceso de compras, puesto que, no tienen conocimientos.

7. ¿Por cuánto tiempo se tiene insumos para abastecer el correcto funcionamiento del hotel?

De manera Inter diaria puesto que, suelen suceder imprevistos

II. SOBRE DISTRIBUCIÓN

8. ¿Cómo se asegura la fluidez en la gestión de los insumos necesarios en este hotel? ¿El personal que labora en este hotel, recibe oportunamente los insumos que necesita?

Una semana

9. ¿La empresa tiene movilidad propia para el traslado interno o externo de los insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

En gran mayoría el personal que labora recibe de manera oportuna los insumos.

10. ¿De qué manera aseguran la distribución fluida en todos los cuartos y sectores del hotel que requiere insumos necesarios para el funcionamiento del hotel?

Si

11. ¿En este hotel, existe personal responsable para el flujo de distribución de los recursos necesarios? ¿Cuál es su función?

De manera diaria se realiza una inspección en los cuartos y áreas del hotel para que no se encuentre desabastecido.

12. ¿Qué problemas de distribución o cuellos de botella se da en el proceso de distribución de insumos del hotel?

Sí, monitorear el correcto manejo de los recursos.

13. ¿Mencione los aspectos positivos y negativos del sistema de distribución de los insumos en este hotel?

Que se tiene o se trabaja solo con un proveedor.

III. SOBRE SEGURIDAD

14. ¿Está claramente señalado las zonas de peligro y zonas seguras para los trabajadores de este hotel? ¿Qué le hace falta?

Si está señalado, todo está con señalización, no por el momento no le hace falta nada

15. ¿Esta empresa les ha informado a sus trabajadores sobre las condiciones de seguridad establecidas? ¿Qué accidentes o enfermedades deben reportarse de inmediato? ¿Por qué? ¿Existe una vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo?

Si, ahora en esta pandemia, si alguien tiene fiebre o malestar para ver a tiempo, si

existe una vigilancia epidemiológica, ahorita sobre el protocolo de covid

16. ¿Los trabajadores de esta empresa, cuentan con los implementos de seguridad adecuados para el seguro desarrollo de sus actividades labores dentro del hotel? Explique

Si todos están con sus uniformes anti covid

17. ¿Cuáles son las principales medidas de seguridad que ha implementado el hotel para proteger a sus trabajadores?

Les está dando todo el EPP

18. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones de seguridad para mitigar los accidentes?

Cada mes

19. ¿Con qué frecuencia se producen accidentes de trabajo o de los clientes en este hotel? ¿Cuáles son los más comunes y menos comunes?

Muy poca vez los más comunes en el área de piscina que se resbalen alguien por ahí pero no es grave y los menos comunes eso es lo mismo no hay

IV. SOBRE ALMACEN

20. ¿Existen políticas definidas para la gestión del control de almacén? ¿Cuáles son las principales reglas o lineamientos? ¿Con qué frecuencia se actualizan?

Debe tener su pizarra actualizada del día y eso se actualiza diariamente para las compras

21. ¿Cómo se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad? ¿Se cotejan las unidades indicadas en facturas con lo recibido en el departamento del almacén?

Si todo tiene que ser facturado en el hotel para poder cotejar

22. ¿Cómo se registran las entradas de los materiales, suministros en el Kardex? ¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales, suministros en el Kardex?

Si se organiza eso porque en el Kardex se va a descargar

23. ¿En esta empresa existe un sistema de inventario automatizado del almacén? ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales y bienes del almacén?

El Kardex solamente el Kardex no tenemos un sistema automatizado no hay barras no hay lector de barras no tenemos eso

24. ¿De qué manera controla el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el almacén?

Diariamente

25. ¿Con qué frecuencia son capacitados los empleados del almacén con enfoque versátil para el manejo de una amplia variedad de tareas?

Casi diario