



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión Logística y su relación con el Proceso de Abastecimiento de
la Empresa Corporación Hotelera del Oriente S.AC. 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Huamani Vera, Diego Antonio (orcid.org/0000-0002-6367-0509)

ASESORA:

Dra. Calanchez Urribarri, Africa del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por ser quien me dio la vida y la salud propia, de poder culminar esta investigación tan anhelada. A mis seres queridos, como mis padres, quienes son los pilares de mi vida, por el apoyo incondicional que me brindan día a día que gracias a ello logré culminar esta etapa en mi vida, ya que ello hizo posible concretar el desarrollo de esta investigación.

Agradecimiento

A nuestro creador, por bendecirnos en nuestro camino y brindarnos sabiduría para poder llevar a cabo esta investigación.

A mi familia, por ser parte de este gran logro, por animarme a seguir adelante en los días que ya no dábamos para más, por ser uno de los motivos por la cual nos esforzamos cada día para darles lo mejor.

¡Muchas gracias a todos, que Dios los bendiga siempre!

Índice de contenidos

Carátula	1
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
4. RESULTADOS	18
5. DISCUSIÓN.....	30
6. CONCLUSIONES	33
7. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensión del aprovisionamiento	18
Tabla 2 Dimensión del almacenaje	19
Tabla 3 Dimensión de la distribución	20
Tabla 4 Dimensión de giro de negocio	21
Tabla 5 Dimensión de tamaño	22
Tabla 6 Dimensión de tipo de empresa	23
Tabla 7 Dimensión de las necesidades	24
Tabla 8 Dimensión de la importancia	25
Tabla 9 Correlación de variables de gestión logística y abastecimiento	27
Tabla 10 Correlación de la variable de la gestión logística y percepción de los administradores	28
Tabla 11 Correlación de la variable de abastecimiento y calidad de servicio.	29
Tabla 12 Correlación de la gestión logística y el nivel de abastecimiento	30

Índice de figuras

Figura 1 Aprovisionamiento	18
Figura 2 Porcentaje de almacenaje según trabajadores encuestados	19
Figura 3 Porcentaje de distribución según trabajadores encuestados	20
Figura 4 Porcentaje de giro de negocio según trabajadores encuestados.	22
Figura 5 Porcentaje de tamaño según trabajadores encuestados	23
Figura 6 Porcentaje del tipo de empresa según trabajadores encuestados.	24
Figura 7 Porcentaje de las necesidades según trabajadores encuestados.	25
Figura 8 Porcentaje de la importancia según trabajadores encuestados.	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la gestión logística y su relación con el proceso de abastecimiento de la empresa corporación hotelera del oriente S.A.C. 2022. Tipo de investigación es aplicada, con un diseño no experimental. La población y muestra fue considerada por 21 trabajadores de la empresa. Los resultados La gestión logística en la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C. bajo la percepción de los administradores, en relación a la atención a los clientes se atiende correctamente que los productos o servicios que ofrece la empresa hotelera, mostrando en su mayoría impactos positivos y pocas falencias en cuanto a la gestión logística interna y la adquisición y almacenaje de productos de la empresa. Además, sobre abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C. para una calidad de servicio, los empleados indicaron que casi siempre la empresa ofrece buenos servicios a los clientes, generando un impacto positivo en la comodidad de cada uno de ellos, pues cada trabajador se desenvuelve de mejor manera en el cargo dado por la administración del Hotel. Se concluyó que la gestión logística tiene una relación relevante en al abastecimiento de productos de una empresa para un buen servicio de calidad al cliente.

Palabra Clave: Gestión logística, Abastecimiento y Empresa.

Abstract

The present investigation had as objective to evaluate the logistics management and its relationship with the supply process of the hotel corporation company of the east S.A.C. 2022. Type of investigation is applied, with a non-experimental design. The population and sample was considered by 21 company workers. The results Logistics management in the company Corporación Hotelera del Oriente S.A.C. Under the perception of the administrators, in relation to customer service, the products or services offered by the hotel company are properly addressed, showing mostly positive impacts and few shortcomings in terms of internal logistics management and acquisition and storage. of company products. In addition, regarding the supply of the company Corporación Hotelera del Oriente S.A.C. For a quality of service, employees indicated that the company almost always offers good services to customers, generating a positive impact on the comfort of each one of them, since each worker performs better in the position given by the administration of the Hotel. It was concluded that logistics management has a relevant relationship in the supply of a company's products for a good quality service to the client.

Keywords: Logistics management, supply and company

I. INTRODUCCIÓN

De forma internacional, durante el siglo XXI, las empresas hoteleras, están directamente vinculada con el turismo, es una acción que suministra enormes ingresos de divisas a cualquier país o ciudad para promover el crecimiento urbano y el empleo masivo (Valencia, 2018).

La gestión logística global se está convirtiendo en una de los instrumentos más relevantes de la gestión moderna para que todo tipo de organizaciones puedan ser más productivas y eficientes y, por tanto, más profesionales (Balmer et al., 2020). En el complejo entorno empresarial actual, donde la gestión logística juega un papel importante e importante en las empresas, cada vez es más claro que las empresas actuales evalúan constantemente y permiten el cambio, lo que significa mejora continua, mejor rendimiento, capacidad y mejoramiento de recursos, siendo este último el propósito de la gestión logística (Cadena et al., 2020)

Según la Escuela Española de Dirección de Empresas [EAU], la gestión logística son operaciones e instrucciones en la cadena de suministro para cumplir la demanda y distribución de mercancías creadas por una empresa física. Según Liu et al. (2020) es un área encargada de asegurar la operación, posicionamiento, almacenamiento y gestión de las mercancías, así como la composición de los datos en las investigaciones y datos establecidos, de acuerdo con las necesidades de almacenamiento de las mercancías de ellos mismos en un almacén.

En el Perú, varias empresas de la industria de servicios se encuentran en una competencia feroz, lo que les obliga a revisar y actualizar constantemente sus estrategias para cerciorar su posición en el mercado. Un carácter esencial de este unión de políticas es la gobernanza de logística empresarial, que normalmente opera a nivel macro, es decir de logística de entrada y salida, aunque se conoce la coexistencia de logística en cualquier organización (Breval et al. 2017) Cabe mencionar que el objetivo de un hotel es brindar un buen servicio a sus huéspedes, por lo que los empleados que integran el hotel o cadena hotelera deben conocer todas las normas y funciones del departamento, lo cual es un aspecto importante del mantenimiento en el mercado para que los turistas se sientan cómodos visitando cada hotel (Calle, 2017).

En cuanto a los hoteles, luego de la pandemia de Covid-19, limitó el ingreso de turistas externos e internos, la industria en la situación actual está cancelando transitoriamente las operaciones que están programadas para abrir poco a poco, porque si no muchas empresas en este campo pueden ir a la quiebra. (Simancas & Hernández, 2020) En cuanto a la región Ica, en la fase previa a la pandemia, durante el diagnóstico se tomaron en cuenta algunos indicadores, como el lugar en eventos internacionales, muestra que, a pesar de la pandemia, la zona sigue siendo una zona turística, al igual que las Líneas de Nazca y Paracas. Según la Dirección Nacional de Investigación en Hotelería y Turismo (2018), el número de turistas nacionales en Ica superará los 3 millones en la región Ica, que es el principal consumidor de la industria hotelera, representa el 6,8% del total de turistas del país y es la región con gran número de turistas del país, en tercer lugar. De tal manera, hubo un aumento interanual del 7,2% en 2018 según las estadísticas de llegada de turistas a Ica en todo el país.

Los hoteles de 2 y 3 estrellas alrededor de Tarapoto tienen carencias en la gestión por diversos factores externos e internos, gran parte de estos establecimientos no cuentan con un área para ello, los hoteles 4 estrellas han implementado esta área, pero es erróneo en su ejecución (Mincetur, 2022). Los gerentes y líderes de agencias deben usar la gestión logística para lograr un alto ejercicio de gestión que de un mejor cometido en la organización para crear un mayor valor de servicio y producto para los clientes (Quevedo, 2021). En cuanto a los temas internos, la falta de una gestión eficaz en logística hace que gran parte de los casos sea improvisada por personas que carecen de las habilidades primordiales para desenvolverse adecuadamente en la región, también porque la gestión logística es un tema inexplorado; solo grandes empresas lo saben y lo utilizan para lograr resultados óptimos y efectivos, lo que resulta en un desempeño organizacional superior (Reza et al., 2020).

Actualmente, las instalaciones hoteleras de Tarapoto no son estándar tanto en los productos como en los servicios que se brindan, por lo que se evidencian precios de servicios diferentes aun cuando las habitaciones son de la misma calidad y categoría. Así, los huéspedes insatisfechos son causados por la mala calidad de servicio de las empresas hoteleras debido a que no cuentan con un área de entrega

dedicada y personal calificado para gestionar el proceso de creación de valor; se puede recalcar que actualmente los gerentes de hotel en el área de Tarapoto son gerentes experimentados que actúan de acuerdo a sus conocimientos, experiencia y experiencia, motivo por el cual el ejercicio administrativo de los hoteles en cuanto a la gestión logística no está a la altura, sin mencionar los deseos de clientes, por lo que crea clientes insatisfechos, comparte tu mala experiencia, pierde carteras de clientes potenciales y tensa su fidelización.

Considerando la importancia de la gestión logística, que significa optimizar el uso de los recursos y del tiempo, es práctico realizar investigaciones para encontrar diagnósticos que puedan establecer la ocurrencia de la gestión logística en las actividades de gestión hotelera en la percepción de los administradores. (Martos, 2019).

Seguidamente, se plantearon los problemas: **El problema general:** ¿Cuál es la gestión logística y su relación con el proceso de abastecimiento de la empresa corporación hotelera del oriente S.A.C. 2022?; Seguidamente se plantearon **los problemas específicos:** 1) ¿Cuál será la situación de la gestión logística en la empresa corporación hotelera del oriente S.A.C. bajo la percepción de los Administradores?; 2) ¿Cuál es la relación entre el abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C. con la calidad de servicio?; 3) ¿Cuál será la relación entre la gestión logística con el abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C.?

Seguidamente, en cuanto a **la justificación teórica**, el objetivo del estudio es sumar saberes existentes sobre el empleo de la gestión logística como herramienta de valoración para proporcionar habilidades de investigación científica en el campo de la contabilidad de costes y aplicada, ya que demostrará una buena logística para mejorar la gestión del suministro y el almacenamiento. **La justificación práctica** este trabajo se realizará teniendo en cuenta la necesidad de optimizar el nivel de rendimiento de las capacidades de investigación científica de la gestión logística y optimar el área de almacenamiento y entrega.

También en **la justificación metodológica**. Esto se hará examinando cada variable, se evaluará por métodos científicos, se investigará científicamente la

situación, y luego de probar su confiabilidad y validez, podrán ser usados en otros estudios vinculados con la gestión logística. Por lo tanto, **la justificación social** se informará sobre la necesidad de mejorar la gestión logística y las áreas de entrega de la empresa.

Posteriormente, se plantearon los objetivos: **El Objetivo general:** Evaluar la gestión logística y su relación con el proceso de abastecimiento de la empresa corporación hotelera del oriente S.A.C. 2022; Inmediatamente se plantearon **los objetivos específicos:** 1) Determinar la situación de la gestión logística en la empresa corporación hotelera del oriente S.A.C. bajo la percepción de los Administradores; 2) Determinar la relación entre el abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C. con la calidad de servicio.; 3) Determinar la relación entre la gestión logística con el abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C.

Seguidamente, se formula la **hipótesis Alternativa (H_i):** Existe la gestión logística que permitirá tener una relación con el proceso de abastecimiento de la empresa corporación hotelera del oriente S.A.C. 2022. Y la **hipótesis Nula (H₀):** No existe la gestión logística que permitirá tener una relación con el proceso de abastecimiento de la empresa corporación hotelera del oriente S.A.C 2022.

Hipótesis específicas: La situación de la gestión logística en la empresa corporación hotelera del oriente S.A.C. será regular bajo la percepción de los administradores; El nivel de abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C. será regular en la calidad de servicio; El nivel de correlación de la gestión logística permitirá un nivel de abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

Arribasplata (2017), realizó la identificación del impacto de la gestión logística en las actividades administrativas de los hoteles del área de Cajamarca y la identificación de la relación continua que hay entre ellas, lo que también sugiere que el desconocimiento de las actividades logísticas por parte de los responsables de la gestión de instalaciones hoteleras, donde el ejercicio administrativo era bajo observación, lo que se reflejó en el grado de calidad de atención a los clientes externos e internos. Utilizó métodos de encuesta similares a los que utilizan los responsables de la gestión de 21 hoteles de 3 y 4 estrellas del Distrito de Cajamarca. Como resultado, la gestión logística de los hoteles de 4 y 3 estrellas generalmente no está diseñada o aplicada adecuadamente, y existen lagunas en la gestión de esta importante área de ayuda de servicios. La conclusión es que la industria hotelera en Cajamarca se encuentra actualmente paralizada, ya sea de turismo, trabajo, negocios, etc., la baja movilidad de los turistas ha provocado que la industria se ralentice, seguida de la falta de inversión en hoteles para mejorar los servicios, que también afecta al ámbito de la logística.

Campos (2017), describió a Los Jardines E.I.R.L. en cuanto a su gestión logística de entrega, almacenamiento y colocación de servicios y/o productos hoteleros. Este estudio surge de la necesidad de primero realizar un relevamiento de la gestión logística hotelera y luego conocer las etapas que son de difícil manejo para poder realizar los ajustes correspondientes en base a las dificultades identificadas. De las entrevistas a personas directamente involucradas en la gestión logística se obtuvieron como subvariables la entrega, el almacenamiento y la repartición. Se obtuvieron las nuevas variables stock de seguridad, almacenaje y distribución. Los resultados adquiridos en la matriz de saturación están vinculados con los antecedentes de las teorías logísticas y administrativas, que acceden a se verar que las áreas de entrega no cuentan con suficientes stocks de seguridad, las áreas de almacenamiento no cuentan con personal especializado y que las áreas de distribución retrasan la entrega de productos y/o servicios. El método es una disertación de caso ya que intenta crear conocimiento aplicado a los problemas seleccionados y consistentes con la teoría de la gestión logística; todo esto se

utilizará de antecedente para investigaciones futuras sustentadas en la información obtenida.

Thai y Jie (2018), investigaron las influencias de la gestión de calidad total (TQM) y las prácticas de integración de la cadena de suministro (SCI) en el desempeño de la empresa (FP) de la industria de transporte de contenedores en Singapur. Realizaron una encuesta con 159 empresas de transporte de contenedores en Singapur para examinar las interrelaciones entre las prácticas de SCI y TQM y FP. Realizaron un análisis de regresión múltiple paso a paso utilizando SPSS versión 14.0 sobre los datos. Los resultados estadísticos sugieren que tanto las prácticas de TQM como las de SCI tienen efectos positivos en la calidad del servicio y la FP, pero en diferentes grados, mientras que TQM también contribuye positivamente a SCI.

Camiña (2019), Identificó la relación entre los servicios de administración y logística en la empresa de transporte Maconsa S.A.C. - Pucallpa, 2018. Realizó un estudio sobre la empresa de transporte Maconsa S.A.C. - Pucallpa. Se utilizó la encuesta como herramienta de medición con 148 empresas de transporte Maconsa S.A.C. clientela como unidad de análisis. El cuestionario consta de 20 preguntas utilizando una escala tipo Likert. Para el proceso de datos se usó el software estadístico SPSS para identificar la confiabilidad con el alfa de Cronbach, el mismo método usado para analizar la correlación de variables mediante el método de Spearman. Posteriormente, se concluye que hay un vínculo entre los servicios de administración y logística para la empresa de transporte Maconsa S.A.C. - Pucallpa, 2018.

Arévalo y Valde (2019), identificaron la relación entre la gestión logística y los niveles de entrega se determinó utilizando Roza, A. (2014) análisis de variables de gestión logística y Sangri, A. (2014) variable abastecimiento según informe de la empresa cuenta con 606 clientes y una muestra de 235 clientes, investigaron estos clientes y luego procesaron cinco variables en los niveles de gestión logística y variables abastecimiento y obtuvieron resultados, también en cuanto a la gestión logística concluyeron que en ocasiones buen manejo logístico de la producción, también en cuanto a la entrega se concluye que en ocasiones se produce una buena entrega. La conclusión es que, en caso de una relación positiva, la relación

es altamente significativa con un valor de significancia de 0.005 que es bajo a 0.05 debido a que se admite la hipótesis alternativa (H_1) y se refuta la hipótesis nula (H_0)

Chipana (2019), su objetivo fue mejorar la gestión de inventario centrándose en la gestión adecuada de proveedores, así como en la gestión de inventario. Se espera que estos dos factores optimicen el costo de ventas. La gestión de proveedores incluye el análisis de suministro, la evaluación de proveedores, a través de la cual los proveedores esperan más información sobre los precios mensuales, así como flexibilidad en cuanto al tiempo de entrega de los suministros. La gerencia de almacén analizará después del inventario, principalmente cuánto almacenar en el almacén, y analizará la mejor rotación de acuerdo a la carga, además recomendará la clasificación de las mercancías, estándares de almacenamiento adecuados y determinará las cantidades máximas y mínimas. Por último, como parte de la gestión de inventarios, afecta concisamente los resultados del período actual, lo que se refleja en la cuenta de costo de ventas. Además, se ofrecerán formatos de control para optimizar mejor los costos.

Martos (2019), La estrategia logística propuesta, que permite evaluar la viabilidad económica y financiera de mejorar el proceso logístico reduciendo los costos de entrega, evalúa los cambios de costos que resultarán de las mejoras en el proceso de compras que podrían aplicarse a la especialidad de hoteles en Cajamarca.

Inventario, un término que no es exactamente nueva para nosotros, ha recibido mucha atención y se escuchó que necesitamos equilibrar rangos óptimos de inventario, pero ¿qué es? ¿Cuánto inventario se debe mantener? Si el inventario sigue siendo demasiado alto, el costo puede crear problemas de liquidez financiera para la empresa, ya que "congelar" el inventario libera recursos que pueden utilizarse mejor para funciones organizativas más productivas. Además, el stock "congelado" tiende a estar desactualizado, inutilizable y en riesgo de daño. Por otro lado, si el nivel de inventario es insuficiente, es posible que no pueda brindar un servicio al cliente satisfactorio, lo que resulta en quejas, disminución de ganancias y pérdidas de mercado, porque no se confirma la confiabilidad de la respuesta del cliente frente a la volatilidad del mercado.

Aliaga y Rodríguez (2020), investigaron la vinculación entre las prácticas de gestión de la cadena de suministro verde y la ocupación organizacional en restaurantes de

hoteles de 4 y 5 estrellas en la región Lima de Perú. Utilizaron un enfoque de análisis cuantitativo usando preguntas vinculadas con dos variables: habilidades de gestión de la cadena de suministro verde y ejercicio organizacional. Se realizaron encuestas a 57 directores o chefs de bebidas y alimentos en restaurantes de hoteles de 4 y 5 estrellas del área de Lima. Los resultados del trabajo muestran la relación entre las dos variables ya citadas. Concluyeron que la ejecución de una gestión adecuada de la cadena de suministro verde en las empresas de la industria puede reflejar positivamente el desempeño financiero y no financiero de la organización. Por eso, agregar valor a las empresas cuya competitividad sigue creciendo y busque los detalles que pueden marcar una diferencia que refleje mayores resultados económicos y financieros.

Cadena et al. (2020), presentaron un análisis de la actual situación en la gestión de la cadena de suministro de las grandes empresas del área metropolitana de Quito en la industria de hospedaje y restaurantes, presentando a los participantes en detalle toda el flujo y red de información en cada paso. La investigación es cualitativa, descriptiva y documental, se utiliza el modelo SCOR y con base en la teoría del modelo se desarrollan recomendaciones estratégicas para la industria.

Mercado y Medrano (2018), analizaron cómo la implementación de la economía circular en la cadena de suministro de la industria hotelera puede mejorar los procesos, flexibilizarlos, proteger el medio ambiente y lograr beneficios económicos y sociales. Se presentará un marco de antecedentes para dar a conocer el desarrollo del turismo en el Perú y su impacto en los ámbitos económico, ambiental y sociocultural. También aportan definiciones de sostenibilidad y ecoturismo y mencionarán la tendencia principal: un estilo de vida sustentable con consumo responsable. Así mismo, explican el perfil de los ecoturistas, la habilidad de los hoteles del país y casos típicos de la industria hotelera. Luego, detallaron el proceso general del hotel, la cadena de suministro de la industria hotelera, la cadena de suministro verde y las prácticas de la cadena de suministro circular verde. El resumen la indagación y las potenciales direcciones de exploración para la gestión organizacional basada en un enfoque de economía circular.

Flores (2021), determinó el grado de relación entre la logística integrada y la complacencia del cliente con los productos logísticos en Guayaquil. Utilizó métodos

de encuesta para recopilar información con un alfa de Cronbach de 0,808 que indicaba acuerdo. La muestra estuvo conformada por 384 individuos, quienes seleccionaron 10 empresas que brindan servicios logísticos en Guayaquil y realizaron una encuesta a los clientes. Estas suposiciones contradicen la estadística de chi-cuadrado. Al concluir el estudio, indican una correlación estadísticamente significativa entre la logística total y la complacencia del cliente; además, este estudio muestra que cuando los clientes tienen la oportunidad de resolver algún problema o emergencia, los clientes se marchan informando a los clientes que están más satisfechos cuando son amables y respetuosos.

Solís (2021), conoció el estado actual del sistema logístico del Hotel Balandra para orientar acciones que ayuden a mejorar la gestión empresarial. La estructura metodológica consta de cuatro etapas importantes. La primera etapa diagnostica el estado actual del sistema logístico hotelero y trata de identificar sus principales características, tales como categorías, infraestructura, oferta de servicios, mercados y estructura organizacional. Luego identifica los procesos que componen el sistema logístico de una empresa, como el envío, el almacenamiento, el almacenamiento, la distribución, el envío y el servicio al cliente. Los resultados se basan en métodos analíticos y de síntesis, inductivo-deductivo y de entrevista. En la segunda etapa se definió un listado de indicadores logísticos con ayuda de la investigación bibliográfica, luego de determinados los indicadores se sometieron a normas de expertos y se obtuvo un listado de 14 indicadores relacionados con el proceso logístico mencionado. Las herramientas utilizadas en esta etapa son las matrices de verificación pericial y los métodos inductivo-deductivos como métodos., analítico-sintético y experto. En la tercera fase se evaluó el sistema logístico y los resultados mostraron que su estado era normal, ya que presentaba algunas falencias que impedían su normal manejo. En la fase final de la investigación, se elabora un plan de medidas de mejora para cada deficiencia encontrada durante la evaluación.

Chonyen y Chonyen (2021), realizó un diagnóstico analítico del área de gestión logística del Hotel Boutique La Angostura en Ica, 2020. Los datos fueron recolectados utilizando un método de guía de entrevista usando la entrevista como herramienta. Tardaron unos 45 minutos en decidirse por una entrevista. Sin

embargo, al comparar las metas generales, se puede evaluar el área de gestión logística del Hotel Boutique La Angostura de Ica en el 2020. Pero diagnostican o tienen algún grado de gestión logística en la institución, según los resultados de nuestra unidad de investigación, la empresa no tiene una buena gestión logística, y todo lo que hacen lo hacen de forma empírica.

Quevedo et al. (2021), demostraron la importancia de este tipo de aplicaciones como parte de una estrategia operativa para lograr altos niveles de eficacia interna y complacencia del cliente. Para investigar esto, utilizaron entrevistas con el gerente de reservas de Casa Andina Tumbes como fuente primaria y reseñas de artículos académicos relevantes como fuente secundaria. Los resultados muestran que solo unas pocas empresas del sector manejan los conceptos técnicos de la logística interna, aunque indirectamente los valoran, y los beneficios internos y externos que se pueden adquirir de su aplicación aumentan positivamente su competitividad.

Barrueto et al. (2022), Se ha desarrollado MYPES, que desarrolla un modelo de procesos estandarizados para la industria hotelera, combinado con la implementación de métodos de ingeniería industrial, aumentará la competencia y proporciones de desarrollo de los hoteles de 2 y 3 estrellas en Lima Metropolitana. Estudiaron pequeñas y microempresas en Perú. Nuevamente, debido a la necesidad de tener un panorama general de sus actividades, el diagnóstico de este estudio se realizó en microempresas y pequeñas empresas formales de la zona metropolitana de Lima. Según el informe anual del Ministerio de la Producción, los resultados mencionan que las micro y pequeñas empresas (MYPE) del Perú son muy importantes porque contribuyen decisivamente al PIB y la generación de empleo en el país las Mipymes este sector es del 99.5 % Se espera que los negocios que constituyen el 70% del programa de acción ambiental nacional, continúen desarrollándose. En el resumen del proyecto consideran que este modelo se puede implementar en las pequeñas y microempresas de la industria hotelera de la zona metropolitana de Lima, para que logren crecer y brindar un mejor servicio al cliente.

De acuerdo a las teorías relacionadas con el presente tema de investigación se presenta los siguientes:

La gestión logística. Son etapas detalladas de organización e implementación de actividades (Abushaika, 2018). Desde el punto de vista comercial, este proceso es un flujo de trabajo integral que cumple con las perspectivas del cliente y de la empresa. (Balmer et al. 2020). La gestión logística gestiona recursos que van desde insumos físicos como materiales, equipos y materias primas hasta alimentos u otros bienes de consumo (Chipana, 2018). Por lo tanto, la gestión logística contiene la integración del flujo de información y sus instrumentos de gestión, el control de materiales, la producción de empaques, el almacenamiento, el transporte y en ocasiones, la seguridad (Barrueto et al. 2017).

En tanto, el aprovisionamiento, se menciona que es responsable de todas las actividades directamente relacionadas con el proceso productivo, desde la planificación de requerimientos hasta la planificación de productos, en condiciones óptimas de calidad, costo y plazos (Balza y Arbelaéz, 2020). El departamento de abastecimiento debe tener un conocimiento completo del mercado de proveedores para que no solo pueda comprar lo más barato posible, sino también optimizar la combinación de precio, calidad y servicio (Martos, 2019).

Gestión de compras y cantidad de stock adecuado. Pueden decidir si comprar los componentes necesarios en el extranjero o fabricarlos ellos mismos: esto se denomina decisión de comprar o fabricar (Quevedo, 2021). El responsable de buscar y elegir la fuente de suministro más adecuada para la empresa es el departamento de compras. (Bastas y Kapila, 2018). En algunas empresas el departamento de compras tiene su propio lugar en el organigrama, en otros lugares más pequeños la función de compras está integrada a otros departamentos como ventas o producción (Mercado y Medrano, 2018).

Almacenaje de productos. El almacén de mercancías en el sector logístico comprende las etapas de la cadena de suministro en las que las mercancías recibidas son recogidas, si es necesario controladas, clasificadas y apiladas, distribuidas por el almacén o clasificadas en estanterías (Flores, 2019). Es importante recordar que el almacenamiento de mercancías es parte esencial de la logística de una empresa, lo que corresponde a la propia conducción de los negocios (Díaz, 2022). Además de un control detallado de la disponibilidad del

inventario en todo momento, es fundamental contar con un sistema de inventario flexible y actualizado (Reza et al. 2019).

En cuanto a los servicios de confort, se refiere cuando la persona, invitado o huésped se encuentra en un lugar apropiado y agradable, donde el servicio que le estén brindando le genera una gran satisfacción, lo cual le permita realizar sus pendientes o trabajos de la mejor manera (Thai y Jie, 2018). Por ejemplo, un tiempo de comodidad común son las vacaciones, cuando todos quieren relajarse y divertirse sin compromisos laborales. En este caso, algunos alquilan habitaciones de hotel con todos los servicios para reducir sus actividades familiares, mientras que otros encuentran paz en el paisaje natural (Camiña, 2018).

El servicio al cliente se define como todas las actividades ejecutadas para los clientes anteriormente, durante y posteriormente de la compra (Dubey et al. 2018) También conocido como servicio al cliente, que tiene como propósito lograr la satisfacción con un producto o servicio (Fekpe y Delaporte, 2019). En servicio al cliente, adecuado para responder preguntas y problemas de los clientes, resolver reclamos, ofrecer servicios antes, durante y después de la estadía de un cliente (Aliaga y Rodríguez, 2019).

Así mismo, en tanto al giro del negocio, es una clasificación de una empresa en función de las actividades que realiza. En otras palabras, este término se refiere a la actividad económica que la empresa se compromete a efectuar (Rodríguez, 2022). La empresa está velando en el desarrollo de diversas actividades para atender a los consumidores. Este es un término que define qué actividades puede realizar una empresa y es parte de los requisitos legales para adquirir una licencia comercial en gran parte de los países (Arévalo y Valdez, 2018).

III. METODOLOGÍA

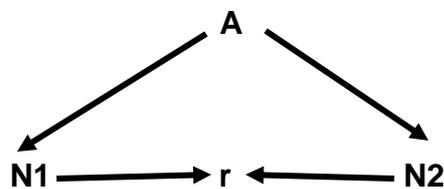
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación:

Tipo de investigación es aplicada, según Sampieri (2014), tiene como finalidad es deducir el nivel de correlación que hay entre dos o más variables o conceptos, miden cada variable o concepto para luego analizar medir la relación. Esta correlación está defendida por la hipótesis de prueba.

Diseño de investigación:

Se presentó una investigación con un diseño no experimental, Según Arias., (2012), Esto significa que no se observan las variables que son transversales, ya que esto solo se probará una vez.



A: Clientes

N1: Gestión logística

N2: Abastecimiento en la empresa

r: Relación ente gestión logística y abastecimiento.

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable 1: Gestión logística.

- Definición conceptual: Funciones operativas clave, incluidas todas las acciones idóneas para comprar y administrar materias primas y mecanismos, así como el procesamiento, empaque y colocación de productos terminados a los clientes. (Barrueto y Obregón, 2018)
- Definición operacional: La gestión logística se realiza de acuerdo a las necesidades de la organización, ya que esta busca mejorar

constantemente el servicio brindado a los clientes para aumentar la comodidad de la habitación o espacio de entretenimiento

- Dimensiones: Aprovisionamiento, Almacén, Distribución
- Indicadores: (Planificación y análisis de la demanda para la previsión de los recursos, la gestión de las Compras y de la cantidad de stock adecuado; La gestión de consumo de productos), (Gestión del almacenaje y traslado de productos; Gestión del almacenaje de productos terminados); (Administración de la Programación del transporte de los productos; Gestión de la entrega a los clientes; Procesamiento de las órdenes al cliente).
- Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Abastecimiento

- Definición conceptual: El abastecimiento o entrega de la función logística que proveerá a la empresa de todos los materiales precisos para la ejecución de sus operaciones, por ser sinónimo de entrega. (Gholz et al. 2018)
- Definición operacional: Una organización que facilitó todos los productos que necesita para cumplir su función y las actividades que entrega a los clientes se medirán mediante métricas y dimensiones.
- Dimensiones: Giro del negocio, Tamaño, Tipo de empresa, Necesidades, Importancia
- Indicadores: (Servicio de confort, productos); (Confort, Producto ofrecido); Abastecimiento, (Clientes, Servicio) y Mejor confort a los clientes.
- Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Es un grupo de personas o cosas sobre las que desea saber en una encuesta. “El universo o población puede estar conformado por individuos, animales, reseñas médicas, nacimientos, análisis de laboratorio, accidentes de tránsito, etc. (López, 2004). La población de esta investigación estuvo formada por 21 trabajadores que conforman la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C.

Muestra: Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación (López, 2004) Estuvo considerada por 21 trabajadores que conforman la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C.

Muestreo: Es una forma de censo porque todas las unidades de estudio serán consideradas como muestra. Según (Ramírez, 2012). Una muestra censal es aquella en la que todas las unidades de encuesta se consideran como muestra. Por lo tanto, una población de estudio se denomina población censal porque es un universo, una población y una muestra al mismo tiempo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

- Análisis documental. Es una actividad que consiste en seleccionar ideas relacionadas con la información para que un documento exprese claramente su contenido con el fin de recuperar la información que contiene. (Gonzales y Sadier, 2010). Esta técnica fue usada para los análisis de la información recopilada de los diferentes documentos como artículos, revistas y tesis.
- Encuestas. Es un método que se realiza aplicando un cuestionario a una muestra de personas. (Chiner, 2011). Esta técnica fue manipulada para ser aplicadas a los trabajadores del establecimiento hotelero.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

- Cuestionario de test de preguntas. Trata de un conjunto de preguntas, generalmente de diversa tipología, elaboradas sistemática y cuidadosamente sobre los aspectos hechos de interés para la investigación o valoración. (García, 2003). Es una hoja con preguntas de acuerdo a las variables establecidas en la investigación.
- Fichas de investigación. Son fundamentales para documentar la información que encontramos en diversos recursos de investigación, por lo que es imprescindible que los investigadores sepan qué son, cuáles son sus propiedades y cómo utilizarlas correctamente.

(Herrera, 2011). Se uso para recopilar información de la empresa con base en sus actividades desarrolladas a diario.

3.5. Procedimientos

El desarrollo de la investigación sobre la base de dos etapas diferentes de acuerdo al planteamiento del investigador.

3.5.1. Etapa inicial

- Se realizó la aprobación del tema de investigación.
- Se recopiló información de artículos indexados, revistas indexadas y tesis.
- Consultas a especialistas ligados al tema de investigación.
- Se efectuó en reconocimiento de la empresa donde se desarrollará la investigación.
- Se prepararon los instrumentos que serán utilizados en la recolección de información durante el proceso de ejecución.
- Se elaboraron el documento para los permisos respectivos a las instalaciones de la empresa hotelera.

3.5.2. Etapa final

- Toma de coordenadas con GPS para la elaboración del mapa de ubicación de la empresa hotelera.
- Se identificaron a los trabajadores que serán encuestados en apoyo con información a la investigación.
- Se realizaron la identificación de las áreas de la empresa hotelera para la elaboración del flujograma de actividades.
- Se aplicaron el proceso de encuestas a los trabajadores considerados en la muestra.
- Se realizó procesamiento de datos obtenidos en las encuestas y fichas aplicadas.
- Se hizo la interpretación de resultados.
- Se llevó a cabo la presentación del informe final.
- Posteriormente, se subsanó de observaciones.
- Finalmente, se realizó la sustentación final de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para el método de análisis, se empleó el análisis descriptivo que constaba del resumen de la información del contenido de los datos recogidos por medio de las encuestas efectuadas a los trabajadores de la empresa hotelera. Y considerando el análisis inferencial que permitió hacer comparaciones entre las características observadas en los objetivos e hipótesis, además los datos obtenidos de las encuestas fueron procesados a través del análisis de las tablas y figuras en el programa Excel, las cuales fueron tabuladas de acuerdo a todas las alternativas, para calcular el grado de correlación que existe en las variables planteadas en la investigación, lo cual se utilizó la correlación de Spearman para mejor claridad de los resultados.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación respetó la autoría de las fuentes consideradas en todos los capítulos del estudio el lineamiento Normativo vigente del ISO 690 a nivel internacional, también cumplió con los principios éticos demandados por la Universidad Cesar vallejo estipulado en su resolución N°110-2022-VI-UCV evaluados por los asesores, además de la decisión del Consejo Universitario del 23 de mayo de 2017.7 núm. 0126-2017-UCV. Basado en información obtenida de varios estudios elaborados por expertos en temas relacionados con este proyecto de investigación

IV. RESULTADOS

En los resultados de los análisis correspondientes para cada dimensión fue realizado en base a 21 trabajadores de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C., donde brindaron las opiniones correspondientes a cada interrogante del cuestionario.

Variable 1: Gestión Logística

Tabla 1

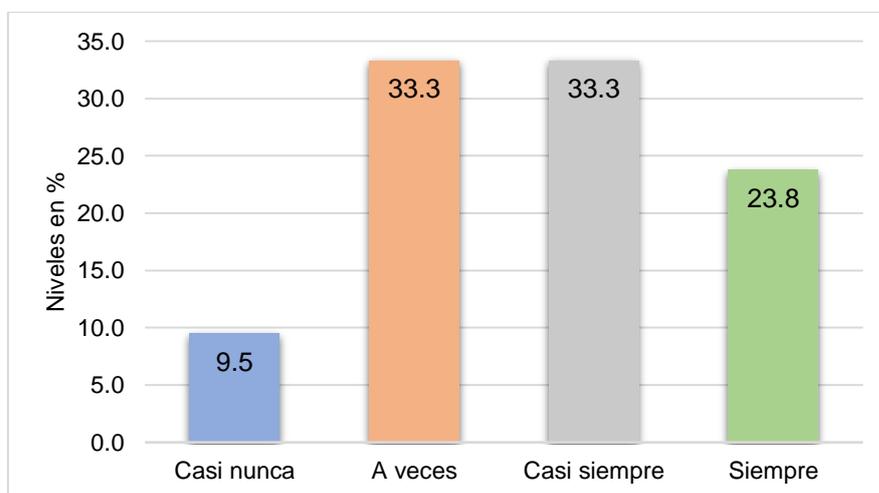
Dimensión del aprovisionamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Casi nunca	2	9.5
A veces	7	33.3
Casi siempre	7	33.3
Siempre	5	23.8
Total	21	100.0

Interpretación: En la tabla 1 se estableció de un total de 21 encuestados respecto de la dimensión de aprovisionamiento, 2 encuestados manifestaron como respuesta “Casi nunca” además 7 individuos indicaron que “A veces”, 7 trabajadores proporcionaron como respuesta “Casi siempre”, asimismo 5 trabajadores facilitaron como respuesta “Siempre” sobre la variable de gestión logística de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C.

Figura 1

Aprovisionamiento



Interpretación: En la figura 1, se determinó que, de un total de 21 encuestados respecto de la dimensión de aprovisionamiento, el 9.5% de individuos manifestaron como respuesta “Casi nunca” además el 33.3% indicaron que “A veces”, el 33.3% proporcionaron como respuesta “Casi siempre”, asimismo el 23.8% facilitaron como respuesta “Siempre” sobre la dimensión evaluada de la variable de gestión logística de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C.

Tabla 2

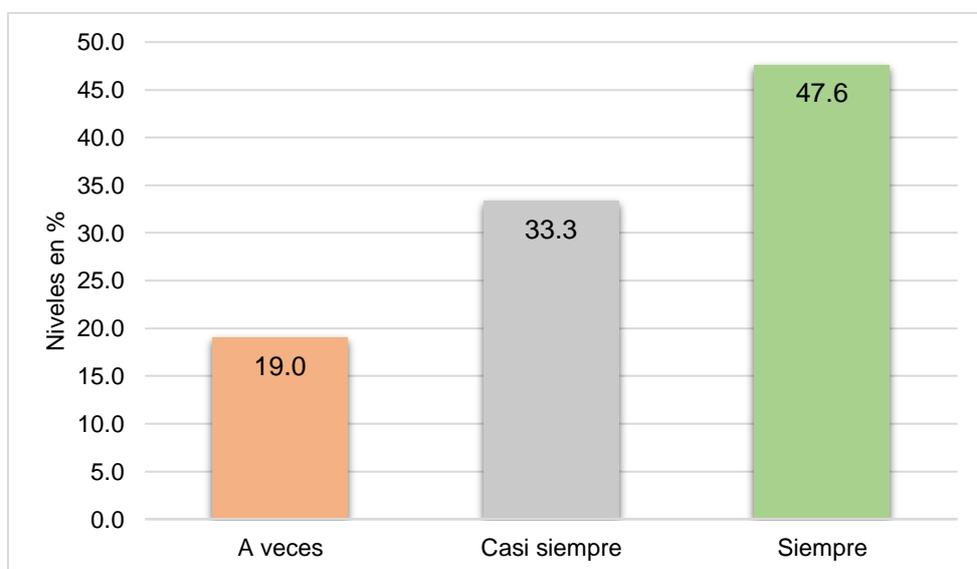
Dimensión del almacenaje

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	19.0
	Casi siempre	7	33.3
	Siempre	10	47.6
	Total	21	100.0

Interpretación: En la tabla 2 de un total de 21 encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de almacenaje, 4 personas revelaron como respuesta “A veces” además 7 trabajadores indicaron que “Casi siempre”, 10 trabajadores facilitaron como respuesta “Siempre”, sobre la dimensión evaluada de la variable de gestión logística de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C.

Figura 2

Porcentaje de almacenaje según trabajadores encuestados



Interpretación: En figura 2, se determinó que, de un total de 21 encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de almacenaje, el 19% de individuos revelaron como respuesta “A veces” además el 33.3% indicaron que “Casi siempre”, el 47.6% facilitaron como respuesta “Siempre”, sobre la dimensión evaluada de la variable de gestión logística de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C del almacenaje de los productos requeridos por la empresa para un servicio de calidad.

Tabla 3

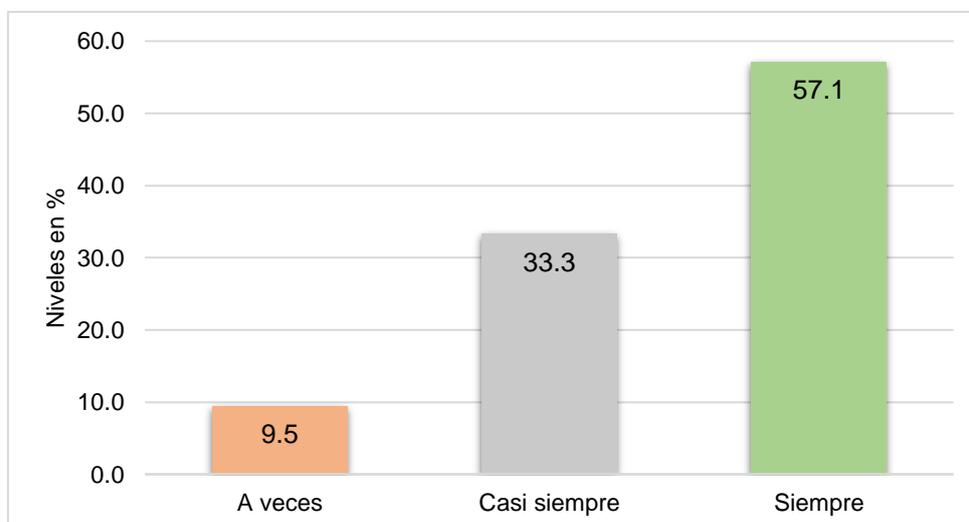
Dimensión de la distribución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	9.5
	Casi siempre	7	33.3
	Siempre	12	57.1
	Total	21	100.0

Interpretación: En la tabla 3 de un total de 21 encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de distribución, 2 trabajadores mostraron como respuesta “A veces” además 7 trabajadores indicaron que “Casi siempre”, 12 dieron como respuesta “Siempre”, sobre la dimensión evaluada de la variable de gestión logística de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C.

Figura 3

Porcentaje de distribución según trabajadores encuestados



Interpretación: En la figura 3, se estableció que, de un total de 21 encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de distribución, el 9.5% de individuos mostraron como respuesta “A veces” además el 33.3% indicaron que “Casi siempre”, el 57.1% dieron como respuesta “Siempre”, sobre la dimensión evaluada de la variable de gestión logística de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C. en base a la distribución de los productos requeridos y ofrecidos por la empresa a los clientes, facilitando un servicio de calidad con el confort adecuado.

Variable 2: Abastecimiento

Tabla 4

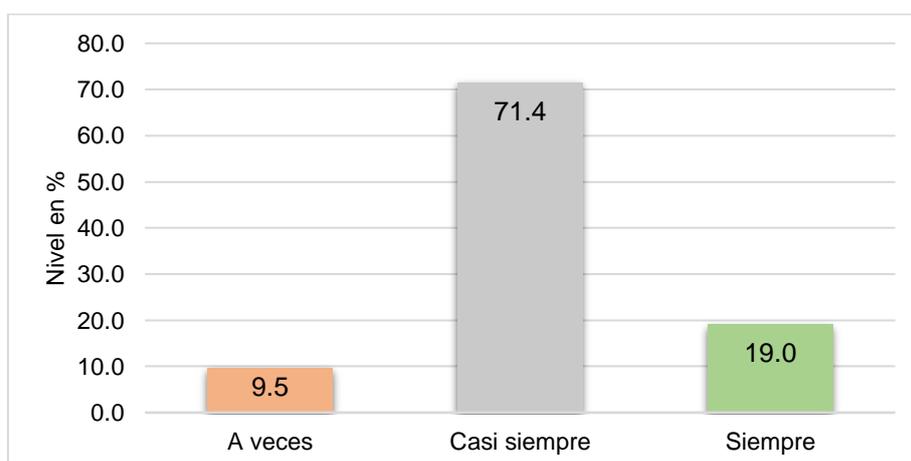
Dimensión de giro de negocio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	9.5
	Casi siempre	15	71.4
	Siempre	4	19.0
	Total	21	100.0

Interpretación: En la tabla 4 se estableció que, de un total de 21 encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de giro de negocio, 2 trabajadores mostraron como respuesta “A veces” además 15 trabajadores indicaron que “Casi siempre”, 4 trabajadores dieron como respuesta “Siempre”, sobre la dimensión evaluada de la variable de abastecimiento de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C.

Figura 4

Porcentaje de giro de negocio según trabajadores encuestados.



Interpretación: En la figura 4, se estableció que, de un total de 21 encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de giro de negocio, el 9.5% de individuos mostraron como respuesta “A veces” además el 71.4% indicaron que “Casi siempre”, el 19% dieron como respuesta “Siempre”, sobre la dimensión evaluada de la variable de abastecimiento de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C. en base a los servicios ofrecidos por la empresa a los clientes, generando un impacto positivo en la comodidad de cada uno de ellos.

Tabla 5

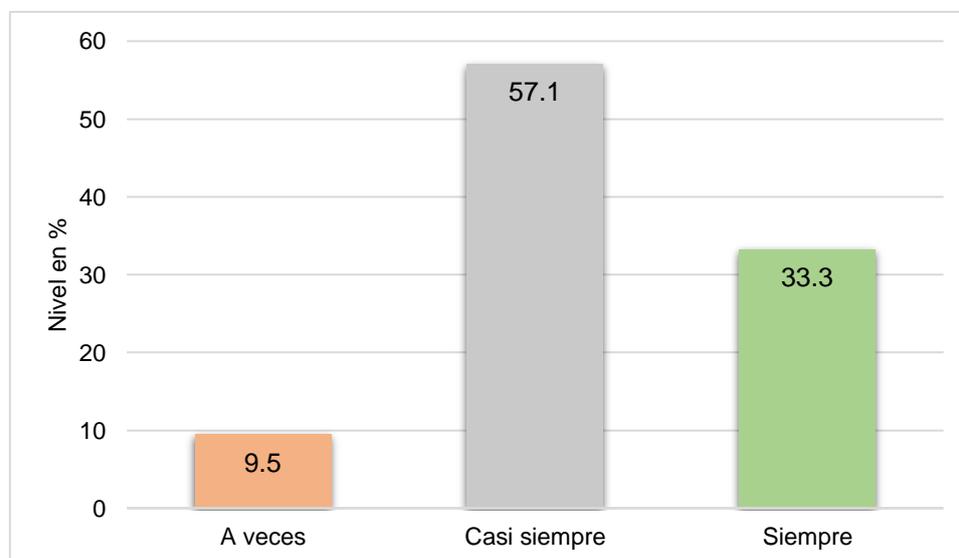
Dimensión de tamaño

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	9.5
	Casi siempre	12	57.1
	Siempre	7	33.3
	Total	21	100

Interpretación: En la tabla 5 de un total de 21 encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de tamaño, 2 trabajadores mostraron como respuesta “A veces” además 12 trabajadores indicaron que “Casi siempre”, 7 trabajadores dieron como respuesta “Siempre”, sobre la dimensión evaluada de la variable de abastecimiento de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C.

Figura 5

Porcentaje de tamaño según trabajadores encuestados



Interpretación: En la figura 5, se estableció que, de un total de 21 encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de tamaño, el 9.5% de individuos mostraron como respuesta “A veces” además el 57.1% indicaron que “Casi siempre”, el 33.3% dieron como respuesta “Siempre”, sobre la dimensión evaluada de la variable de abastecimiento de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C. con base en los servicios y productos que ofrece la empresa a los clientes que son hospedados en los establecimientos.

Tabla 6

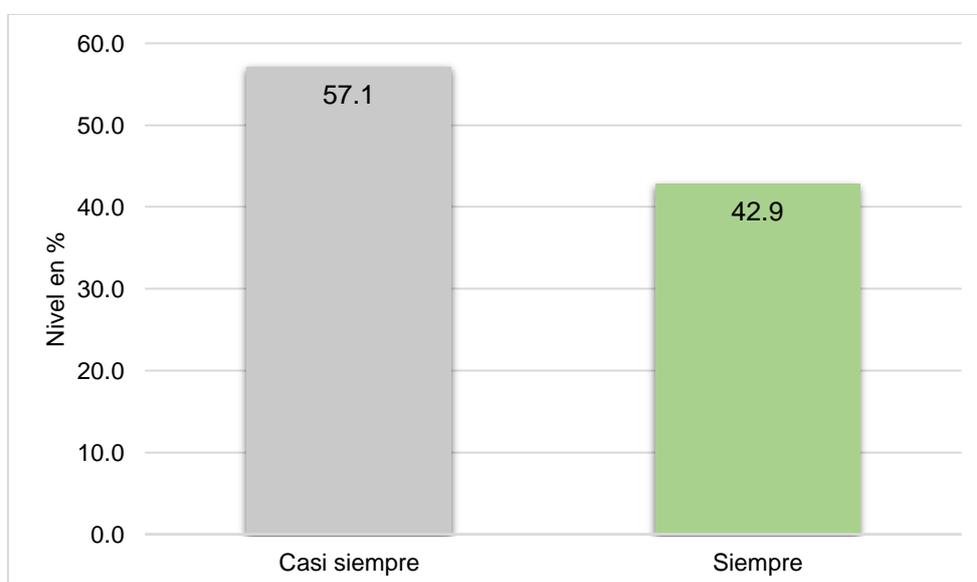
Dimensión de tipo de empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	12	57.1
	Siempre	9	42.9
	Total	21	100.0

Interpretación: En la tabla 6 de 21 trabajadores encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de tipo de empresa, 12 trabajadores mostraron como respuesta “Casi siempre” además 9 trabajadores indicaron que “Siempre”, sobre la dimensión evaluada de la variable de abastecimiento de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C.

Figura 6

Porcentaje del tipo de empresa según trabajadores encuestados.



Interpretación: En la figura 6, se estableció que, de un total de 21 encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de tipo de empresa, el 57.1% de individuos mostraron como respuesta “Casi siempre” además el 42.9% indicaron que “Siempre”, sobre la dimensión evaluada de la variable de abastecimiento de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C. en base a la cantidad de servicios que ofrece la empresa a los clientes para satisfacer sus necesidad y el confort requerido por cada individuo, dejando un gran impacto positivo a lo ofrecido por la empresa.

Tabla 7

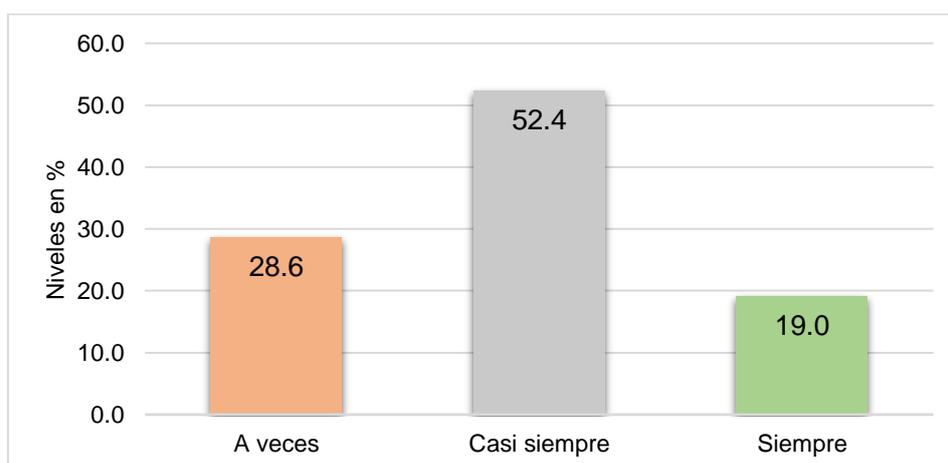
Dimensión de las necesidades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	6	28.6
	Casi siempre	11	52.4
	Siempre	4	19.0
	Total	21	100.0

Interpretación: En la tabla 7 de un total de 21 trabajadores encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de necesidades, 6 trabajadores mostraron como respuesta “A veces” además 11 trabajadores indicaron que “Casi siempre”, 4 trabajadores dieron como respuesta “Siempre” sobre la dimensión evaluada de la variable de abastecimiento de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C.

Figura 7

Porcentaje de las necesidades según trabajadores encuestados.



Interpretación: En la figura 7, se estableció que, de un total de 21 encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de necesidades, el 28.6% de individuos mostraron como respuesta “A veces” además el 52.4% indicaron que “Casi siempre”, el 19% dieron como respuesta “Siempre” sobre la dimensión evaluada de la variable de abastecimiento de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C. en base a las necesidades de la empresa en reforzar el servicios que se ofrece a los clientes para satisfacer sus necesidad y el confort requerido por cada individuo.

Tabla 8

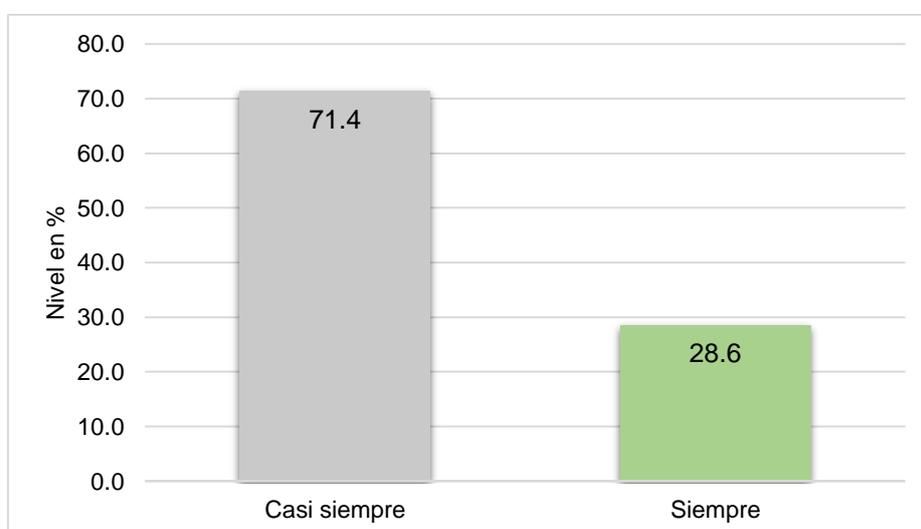
Dimensión de la importancia

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Casi siempre	15	71.4
Siempre	6	28.6
Total	21	100.0

Interpretación: En la tabla 8 de un total de 21 trabajadores encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de importancia, 15 trabajadores mostraron como respuesta “Casi siempre”, 6 trabajadores dieron como respuesta “Siempre” sobre la dimensión evaluada de la variable de abastecimiento de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C.

Figura 8

Porcentaje de la importancia según trabajadores encuestados.



Interpretación: En la figura 8, se estableció que, de un total de 21 encuestados en la empresa hotelera respecto de la dimensión de importancia, el 71.4% de individuos mostraron como respuesta “Casi siempre”, el 28.6% dieron como respuesta “Siempre” sobre la dimensión evaluada de la variable de abastecimiento de la empresa Corporación hotelera del Oriente S.A.C. en base que los productos que ofrecen a los clientes son de calidad y eficientes para la pasantía durante los días de hospedaje.

Análisis inferencial

Objetivo general

Evaluar la gestión logística y su relación con el proceso de abastecimiento de la empresa corporación hotelera del oriente S.A.C 2022.

Hipótesis general

La gestión logística permitirá tener una relación con el proceso de abastecimiento de la empresa corporación hotelera del oriente S.A.C 2022

Tabla 9

Correlación de variables de gestión logística y abastecimiento

		Gestión logística	Abastecimiento
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,537*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	21	21
Abastecimiento	Correlación de Pearson	,537*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	21	21

Interpretación: El valor estadístico de r de Pearson es de 0,537, Por la cual se evidencia que existe una correlación significativa. Por lo que se puede aseverar con un 95% de confianza, que en el estudio hay una correlación positiva moderada entre la variable independiente y la dependiente, además como nivel de significancia es inferior a 0.05. Refutando la hipótesis nula y dando por aceptar a la hipótesis alterna. Por ello, si hay una relación entre las variables de gestión logística y abastecimiento en la empresa hotelera para satisfacer las necesidades de los trabajadores y de los clientes.

Objetivos específicos 1

Determinar la situación de la gestión logística en la empresa corporación hotelera del oriente S.A.C. bajo la percepción de los Administradores

Hipótesis específicas 1

La situación de la gestión logística en la empresa corporación hotelera del oriente S.A.C. será regular bajo la percepción de los administradores

Tabla 10

Correlación de la variable de la gestión logística y percepción de los administradores

		Gestión logística	Percepción de los administradores
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,531*
	Sig. (bilateral)		,017
	N	21	21
Percepción de los administradores	Correlación de Pearson	,531*	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	21	21

Interpretación: El valor estadístico de r de Pearson es de 0,531, Por la cual se evidencia que existe una correlación reveladora. Se puede aseverar con un 95% de confianza, que en el estudio hay una correlación positiva leve entre la variable independiente y la percepción de los administradores, además como nivel de significancia es inferior a 0.05. Negando la hipótesis nula y dando por aceptar a la hipótesis alterna. Por ello si hay una relación entre las variables de gestión logística y la percepción de los administradores en la empresa hotelera para satisfacer los servicios brindados a los clientes de la corporación hotelera del oriente S.A.C.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación entre el abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C. con la calidad de servicio.

Hipótesis específicas 2

La relación entre el abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C. será regular en la calidad de servicio.

Tabla 11

Correlación de la variable de abastecimiento y calidad de servicio.

		Abastecimien	Calidad de
		to	servicio
Abastecimiento	Correlación de Pearson	1	,475*
	Sig. (bilateral)		,024
	N	21	21
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,475*	1
	Sig. (bilateral)	,024	
	N	21	21

Interpretación: El valor estadístico de r de Pearson es de 0,475, Por la cual se evidencia que existe una correlación significativa. Se puede afirmar con un 95% de confianza, que en el estudio hay una correlación positiva leve entre la variable independiente y la calidad de servicio, además como nivel de significancia es inferior a 0.05. Refutando la hipótesis nula y dando por aceptar a la hipótesis alterna. Hay una relación entre las variables de abastecimiento y calidad de servicios en la empresa hotelera, el cual ofrece un servicio de calidad con uno de los mejores comforts a los clientes, distinguido al resto de hoteles en comparación con la corporación hotelera del oriente S.A.C.

Objetivos específicos 3

Determinar la relación entre la gestión logística con el abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C.

Hipótesis específicas 3

La relación de la gestión logística permitirá un nivel de abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C.

Tabla 12

Correlación de la gestión logística y el nivel de abastecimiento

		Gestión logística	Abastecimiento
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,535*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	21	21
Abastecimiento	Correlación de Pearson	,535*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	21	21

Interpretación: El valor estadístico de r de Pearson es de 0,535, Por la cual se evidencia que existe una correlación significativa. Se asevera con un 95% de confianza, que en el estudio hay una correlación positiva moderada entre la gestión logística y el abastecimiento, además como nivel de significancia es inferior a 0.05. Rechazando la hipótesis nula y dando por aceptar a la hipótesis alterna. Existe una relación entre las variables de gestión logística y abastecimiento en la empresa hotelera para satisfacer las necesidades de los trabajadores y de los clientes.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos del primer objetivo de la investigación, se evidenció que, en el proceso de gestión logística en relación con la atención a los clientes se atiende correctamente que los productos o servicios que ofrece la empresa hotelera, mostrando en su mayoría impactos positivos y pocas falencias en cuanto a la gestión logística interna, puesto que la adquisición y almacenaje de productos de la empresa en ocasiones no es la adecuada, no coincidiendo lo registrado en el sistema con lo habido en el almacén de productos ofrecidos al cliente, existiendo en su mayoría un buen control con el personal encargado, por la planificación entre lo que hay en el sistema computarizado con lo que realmente se tiene en las áreas de almacén. Sin embargo, según la investigación de Campos (2018), analizó la gestión logística en una empresa de hostelería en Huancayo. Implementar teorías administrativas y logísticas que nos permitan confirmar que las áreas de entrega no están manejando el stock de seguridad adecuado, las áreas de almacén tienen poco personal y las áreas de distribución están experimentando retrasos en la entrega de productos o en el servicio. Además, se desarrolla en un enfoque cualitativo, ya que se estudia la realidad en el medio natural en el que se produce. Este enfoque es un caso de estudio en el que se intenta generar conocimiento aplicado al problema identificado y acorde con la teoría de la gestión logística, todo lo cual, a partir de la información obtenida, sienta un precedente para futuras investigaciones. Por otro lado, en la investigación de Martos (2019) que al evaluar la gestión logística para reducir los costos de entrega de un hotel en Cajamarca, señaló que los artículos más frágiles no cuentan con estantes suficientes en el almacén, dado que una sola persona no se sustenta y la carga de trabajo de limpieza y limpieza. productos y por diversos motivos como errores de medición, interrupciones en la producción, mala previsión de cantidad de compra, cambio de facturas (de físicas a electrónicas) y los cuales mostraron una pérdida de S/. 594.55, todo ello por tener los productos mal almacenados. En comparación con la investigación de Chonyen y Chonyen, (2020) como se mencionó acerca de la logística existente en el hotel, con base en las respuestas dadas por los socios, todos coinciden en

que no se aplica correctamente, pero si entienden que al aplicar la logística correctamente, pueden reducir tiempos, costos y aumentar la productividad del personal, pero la mayoría de los encuestados cree que mediante una buena gestión logística se puede garantizar la calidad del servicio, es decir, satisfacer los requerimientos del cliente y así darle a la empresa una ventaja competitiva. Operar a menores costos aumenta la rentabilidad de la empresa.

En cuanto al segundo objetivo específico relacionado con el abastecimiento, se comprobó que los empleados indicaron que casi siempre la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C. ofrece buenos servicios a los clientes, generando un impacto positivo en la comodidad de cada uno de ellos, pues cada trabajador se desenvuelve de mejor manera en el cargo dado por la administración del Hotel. Así mismo, en cuanto a la dimensión de tamaño, en los servicios y productos que ofrece la empresa a los clientes hospedados son casi siempre buenas. También que con base en la cantidad de servicios que ofrece la empresa a los clientes para satisfacer sus necesidades y el confort requerido por cada individuo, la empresa deja un gran impacto positivo por todo lo ofrecido a cada huésped. En cuanto a las necesidades, el 52,4% de trabajadores encuestados indicaron que la empresa necesita reforzar sus servicios para satisfacer las necesidades y confortabilidad de cada cliente. También menciona que los productos que ofrecen a los clientes son de calidad y eficientes para pasantía durante los días de hospedaje. Sin embargo, en la investigación de Arévalo y Valdez (2018) mencionan que en cuanto a la gestión del almacenaje de productos terminados en la empresa FerroHogar S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, el almacén no está colocado de manera adecuada, varias veces no se encuentra los productos en el almacén, lo cual genera el malestar el cliente. Por otra parte, en la investigación de Arribasplata (2017) Se calificaron 21 instituciones, 3 con 4 estrellas y el resto con 3 estrellas para evaluar su gestión administrativa y logística, enfatizó que los servicios de alojamiento de estas instituciones no cumplían con los estándares de calidad de servicio, también fluctuaban porque a pesar de que la clasificación era la misma y

categoría, pero existen grandes diferencias en inversión, capacidad instalada y servicios.

De acuerdo al tercer objetivo específico, acerca de la relación entre la gestión logística con el abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C. menciona que si existe una relación entre las variables de gestión logística y abastecimiento en la empresa hotelera para satisfacer las necesidades de los trabajadores y de los clientes. Sin embargo, Quevedo, Zapata y Zarate (2021) llevaron a cabo un análisis interno de la cadena de hoteles Ritz-Carlton, considerando el proceso de (check-in), los servicios de restaurante y lavandería, y finalmente el proceso de (check-out) en su proceso de planificación de servicios para determinar que se contó con una gestión logística efectiva, ya que se determinó que significaría un aumento en la velocidad de circulación de la información, ahorros significativos en costos y mejoras representativas en el manejo de inventarios, lo que también se reflejaría en un buen servicio y satisfacción del cliente.. También está la investigación de Sánchez y Pilco (2018) evaluando la eficiencia de los procesos de gestión logística, enfocándonos en la empresa L&N COMERCIAL E.I.R.L. abastecimiento y almacenamiento, concluyó que se recomienda mejorar el diseño de los procesos logísticos de abastecimiento y almacenamiento, así como la introducción de módulos en su sistema de gestión, que permitirán un mejor control de sus mercancías y mejorar los procesos, aumentando así su efectividad, en además de la implementación de recomendaciones de mejoras, el uso correcto de los pedidos, inspección física de mercancías antes de realizar pedidos, seguimiento y control de pedidos de proveedores, mejora de servicios. ordene la calidad para obtener la mejor oferta sin pedidos atrasados ni problemas de inventario.

VI. CONCLUSIONES

Primera. La gestión logística en la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C. bajo la percepción de los administradores, en relación a la atención a los clientes se atiende correctamente que los productos o servicios que brinda la empresa hotelera, mostrando en su mayoría impactos positivos y pocas falencias en cuanto a la gestión logística interna, ya que la adquisición y almacenaje de productos de la empresa en ocasiones no es la conveniente, no concordando lo registrado en el sistema con lo existente en el almacén de productos ofrecidos al cliente, existiendo en su mayoría un buen control con el personal encargado, por la planificación entre lo que hay en el sistema computarizado con lo que realmente se tiene en las áreas de almacén.

Segunda. El abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C. para una calidad de servicio, los empleados indicaron que casi siempre la empresa ofrece buenos servicios a los clientes, generando un impacto positivo en la comodidad de cada uno de ellos, pues cada trabajador se desenvuelve de mejor manera en el cargo dado por la administración del Hotel. La dimensión de tamaño en los servicios y productos que ofrece la empresa a los clientes hospedados son casi siempre buenas. También que con base en la cantidad de servicios que ofrece la empresa a los clientes para satisfacer sus necesidades y el confort requerido por cada individuo, la empresa deja un gran impacto positivo por todo lo ofrecido a cada huésped. En cuanto a sus necesidades, el 52,4% de trabajadores encuestados indicaron que la empresa necesita reforzar sus servicios para satisfacer las necesidades y confortabilidad de cada cliente.

Tercera. El grado de correlación de la gestión logística con el nivel de abastecimiento de la empresa Corporación Hotelera del Oriente S.A.C., donde el valor estadístico de r de Pearson es de 0,535, por la cual se afirma que ha una correlación significativa, con un 95% de confianza, que en el estudio hay una correlación positiva moderada entre la gestión logística y el abastecimiento, además como nivel de significancia es inferior a 0.05. Contradiendo la hipótesis nula y dando por aceptar a la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Acerca de la gestión logística se recomienda a la empresa contar con un kardex de control de los productos que se encuentran en almacén y de esta manera tener actualizado el sistema y evitar generar gastos innecesarios. También es necesario realizar reuniones con los trabajadores para tener mejor coordinación y evitar las deficiencias en cuanto al servicio hacia el cliente.

Segunda. Acerca del nivel de abastecimiento de la empresa se recomienda planificar de manera anticipada cada compra con productos de calidad y así ofrecer un mejor servicio al cliente, lo cual le genere confort durante su estadía y evite acudir a reclamos.

Tercera. Acerca de la correlación entre la gestión logística y el nivel de abastecimiento, se recomienda fortalecer cada aspecto pues ambos son necesarios para tener una mejor eficiencia y desempeño en cuanto al servicio y satisfacción del cliente.

REFERENCIAS

- Abushaikha, I. (2018), "The influence of logistics clustering on distribution capabilities: a qualitative study", *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 46 No. 6, pp. 577-594. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-01-2018-0018>
- Aliaga Lobaton, C. E., & Rodríguez Cabezas, Z. Y. (2019). *Relación De Las Prácticas De Gestión De La Cadena De Suministros Verde Y El Desempeño Organizacional De Los Restaurantes De Hoteles 4 Y 5 Estrellas Del Departamento De Lima 2019* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Arte Culinario]. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Arévalo Fernández, L. M., & Valdez Sánchez, J. C. (2019). "La gestión logística y su relación en el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2018" ["Tesis Para Obtener El Título Profesional De: Licenciado En Administración"]. Universidad Cesar Vallejo.
- Arribasplata, Katherin. (2018) *Incidencia De La Gestión Logística En El Desempeño Administrativo De Hoteles De 3 Y 4 Estrellas Bajo La Percepción De Los Administradores*. [Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración Turística, Hotelería y Gastronomía] Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
- Balmer, J. M. T., Lin, Z., Chen, W., & He, X. (2020). The role of corporate brand image for B2B relationships of logistics service providers in China. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.03.043>
- Balza-Franco, V., & Arbeláez, D. A. C. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad una revisión de literatura. *Revista ESPACIOS*, 41(19). <https://revistaespacios.com/a20v41n19/20411913.html>
- Bastas, Ali; Liyanage, Kapila (2018). Sustainable Supply Chain Quality Management: A Systematic Review. *Journal of Cleaner Production*, (), S095965261830129X-. doi:10.1016/j.jclepro.2018.01.110
- Burgos Ruíz, R. I., Chuquiyauri Atencio, L. A., Miguel Zacarías, M. S., & Guerra Turco, M. A. (2020). *Plan Estratégico Para Hotel De Cinco Estrellas En El*

Distrito De San Isidro Periodo 2020-2024 [Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Administración].

Cadena, Jaime et al. (2020) Análisis de la cadena de suministro de las grandes empresas del sector de alojamiento y servicios de comida en el Distrito Metropolitano de Quito – Ecuador. Revista Espacios. Vol. 41 (34) Art. 9. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n34/a20v41n34p09.pdf>

Camiña, María del Carmen. (2018) Gestión Administrativa Y El Servicio Logístico De La Empresa De Transportes Maconsa Sac – Pucallpa, 2018. [“Tesis Para Obtener El Título Profesional De: Licenciado En Administración”] Universidad Alas Peruanas

Campos, Luis. (2018) Gestión logística en una empresa de servicio hotelero, Huancayo – 2017. [Tesis Para Obtener El Título Profesional De: Licenciado En Administración]Universidad Cesar Vallejo.

Chipana, Carlos. (2018) Propuesta De Mejora En La Gestión De Inventarios Para Optimizar Los Costos En El Sector Hotelero De Cinco Estrellas De La Región Arequipa, Periodo 2018. [Tesis Para Optar El Título Profesional De Contador Público] Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa

Chonyen Colina, L. P., & Chonyen Colina, G. P. (2021). 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]. Universidad Cesar Vallejo.

Díaz Cuba, H. R. (2022). “Impacto De La Logística En El Desarrollo De Las Operaciones Desarrolladas En El Hostal Moments, Distrito De Miraflores, Arequipa, 2021 [Para optar el Título Profesional de: Ingeniero Industrial]. Universidad Autónoma San Francisco.

Dubey, R., Altay, N., Gunasekaran, A., Blome, C., Papadopoulos, T. and Childe, S.J. (2018), "Supply chain agility, adaptability and alignment: Empirical evidence from the Indian auto components industry", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 38 No. 1, pp. 129-148. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-04-2016-0173>

- Ellis Barrueto J. y Obregón Jauregui, K (2018) "Propuesta de un modelo para la gestión logística aplicado para las MYPES del sector hotelero en Lima Metropolitana," [Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial] Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú, 2017. doi: <https://doi.org/10.19083/tesis/625485>
- Fekpe, E. and Delaporte, Y. (2019), "Sustainability integration and supply chain performance of manufacturing small and medium size enterprises", *African Journal of Economic and Management Studies*, Vol. 10 No. 2, pp. 130-147. <https://doi.org/10.1108/AJEMS-05-2018-0152>
- Flores Bastidas. (2021). Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil [Opción de Titulación: Artículos profesionales de alto nivel]. Universidad Politécnica Salesiana.
- Gholz, Eugene; James, Andrew D.; Speller, Thomas H. (2018). *The second face of systems integration: An empirical analysis of supply chains to complex product systems. Research Policy*, 47(8), 1478–1494. doi:10.1016/j.respol.2018.05.001
- Goyal, S, Esposito, M, Kapoor, A. (2018) Circular economy business models in developing economies: Lessons from India on reduce, recycle, and reuse paradigms. *Thunderbird Int Bus Rev.*; 60: 729– 740. <https://doi.org/10.1002/tie.21883>
- Jafar Namdar, Xueping Li, Rupy Sawhney & Ninad Pradhan (2018) Supply chain resilience for single and multiple sourcing in the presence of disruption risks, *International Journal of Production Research*, 56:6, 2339-2360, DOI: 10.1080/00207543.2017.1370149
- Kot, Sebastian. 2018. "Sustainable Supply Chain Management in Small and Medium Enterprises" *Sustainability* 10, no. 4: 1143. <https://doi.org/10.3390/su10041143>
- Lai, Y., Sun, H. and Ren, J. (2018), "Understanding the determinants of big data analytics (BDA) adoption in logistics and supply chain management: An empirical investigation", *The International Journal of Logistics Management*, Vol. 29 No. 2, pp. 676-703. <https://doi.org/10.1108/IJLM-06-2017-0153>

- Liu, C., Feng, Y., Lin, D., Wu, L., & Guo, M. (2020). lot based laundry services: an application of big data analytics, intelligent logistics management, and machine learning techniques. *International Journal of Production Research*, 1–19. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1677961>
- Liu, J., Feng, Y., Zhu, Q. and Sarkis, J. (2018), "Green supply chain management and the circular economy: Reviewing theory for advancement of both fields", *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 48 No. 8, pp. 794-817. <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-01-2017-0049>
- Liu, Sijing, Jiuping Xu, Xiaoyuan Shi, Guoqi Li, and Dinglong Liu. 2018. "Sustainable Distribution Organization Based on the Supply–Demand Coordination in Large Chinese Cities" *Sustainability* 10, no. 9: 3042. <https://doi.org/10.3390/su10093042>
- Maggon, M., & Chaudhry, H. (2018). Exploring Relationships Between Customer Satisfaction and Customer Attitude from Customer Relationship Management Viewpoint: An Empirical Study of Leisure Travellers. *FIIB Business Review*, 7(1), 57–65. <https://doi.org/10.1177/2319714518766118>
- Martos, Luis. (2019) Mejora Del Proceso Logístico Para Reducir Los Costos De Abastecimiento De Un Hotel En Cajamarca. [Trabajo de investigación para optar al grado de: Bachiller en Ingeniería Industrial] Universidad Peruana del Norte.
- Mathur, B., Gupta, S., Meena, M.L. and Dangayach, G.S. (2018), "Healthcare supply chain management: literature review and some issues", *Journal of Advances in Management Research*, Vol. 15 No. 3, pp. 265-287. <https://doi.org/10.1108/JAMR-09-2017-0090>
- Mercado y Medrano (2018) La gestión de la cadena de suministro con enfoque de economía circular: estudio para el sector hotelero. [Trabajo de investigación para obtener grado de Bachillera en Gestión. Pontificia Universidad Católica Del Perú
- Palang, D. and Tippayawong, K.Y. (2019), "Performance evaluation of tourism supply chain management: the case of Thailand", *Business Process Management Journal*, Vol. 25 No. 6, pp. 1193-1207. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-05-2017-0124>

- Pezhman Hatamifar, Alireza Darban Astane & Mohammad Reza Rezvani (2018) Analyzing Quality of Supply Chain Management in Hotels of Isfahan Using the Partial Least Squares (PLS), *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 19:2, 172-191, DOI: 10.1080/1528008X.2017.1331152
- Quevedo Huamanchumo, D. A., Zapata Aguilar, M. G. C., & Zarate Romero, A. J. (2021). Análisis De La Logística Interna En El Sector Hotelero. Universidad de Lima [Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en Ingeniería Industrial]. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
- Reza, S., Mubarik, M.S., Naghavi, N. and Rub Nawaz, R. (2020), "Relationship marketing and third-party logistics: evidence from hotel industry", *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, Vol. 3 No. 3, pp. 371-393. <https://doi.org/10.1108/JHTI-07-2019-0095>
- Roberta De Angelis, Mickey Howard & Joe Miemczyk (2018) Supply chain management and the circular economy: towards the circular supply chain, *Production Planning & Control*, 29:6, 425-437, DOI: [10.1080/09537287.2018.1449244](https://doi.org/10.1080/09537287.2018.1449244)
- Sánchez Flores, J. L., & Pilco Cubas, J. R. (2018). "Propuesta De Mejora Del Proceso Logístico para Incrementar La Rentabilidad De La Empresa Ln Comercial Eirl, 2018 [Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Administración]. Universidad Privada del Norte.
- Solis. Jorge. Evaluación Del Sistema Logístico Para La Mejora De La Gestión Del Hotel Balandra De La Parroquia Manta, Provincia De Manabí. [Informe de trabajo de Titulación Previa la obtención del Título de Ingeniero en Turismo] Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López.
- Thai, V. and Jie, F.(2018), "The impact of total quality management and supply chain integration on firm performance of container shipping companies in Singapore", *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 30 No. 3, pp. 605-626. <https://doi.org/10.1108/APJML-09-2017-0202>
- Tipu, S.A.A. and Fantazy, K. (2018), "Exploring the relationships of strategic entrepreneurship and social capital to sustainable supply chain management and organizational performance", *International Journal of*

Productivity and Performance Management, Vol. 67 No. 9, pp. 2046-2070.

<https://doi.org/10.1108/IJPPM-04-2017-0084>

Yildiz Çankaya, S. and Sezen, B. (2019), "Effects of green supply chain management practices on sustainability performance", *Journal of Manufacturing Technology Management*, Vol. 30 No. 1, pp. 98-121.
<https://doi.org/10.1108/JMTM-03-2018-0099>

Zahed Ghaderi, Pezhman Hatamifar & Jalayer Khalilzadeh (2018) Analysis of tourist satisfaction in tourism supply chain management, *Anatolia*, 29:3, 433-444, DOI: 10.1080/13032917.2018.1439074

Zuopeng Xiao;Quan Yuan;Yonghai Sun;Xixiong Sun; (2021). *New paradigm of logistics space reorganization: E-commerce, land use, and supply chain management. Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, –.
doi:10.1016/j.trip.2021.100300

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.I: Gestión logística	Funciones operativas clave, incluidas todas las actividades necesarias para comprar y administrar materias primas y componentes, así como el procesamiento, empaque y distribución de productos terminados a los clientes.	La gestión logística se realiza de acuerdo a las necesidades de la organización, ya que esta busca mejorar constantemente el servicio brindado a los clientes para aumentar la comodidad de la habitación o espacio de entretenimiento.	Aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> Planificación y análisis de la demanda para la previsión de los recursos. La gestión de las Compras y de la cantidad de stock adecuado. La gestión de consumo de productos. 	Ordinal
			Almacén	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del almacenaje y traslado de productos. Gestión del almacenaje de productos terminados. 	Ordinal
			Distribución	<ul style="list-style-type: none"> Administración de la Programación del transporte de los productos. Gestión de la entrega a los clientes. Procesamiento de las órdenes al cliente. 	Ordinal
V.D: Abastecimiento	El abastecimiento o entrega de la función logística que proveerá a la empresa de todos los materiales necesarios para la realización de sus operaciones, por ser sinónimo de entrega.	Una organización que facilitará todos los productos que necesita para cumplir su función y las actividades que entrega a los clientes se medirán mediante métricas y dimensiones.	Giro del negocio	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de confort Productos 	Ordinal
			Tamaño	<ul style="list-style-type: none"> Confort Producto ofrecido 	
			Tipo de empresa	<ul style="list-style-type: none"> Abastecimiento 	
			Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> Clientes Servicio 	
			Importancia	<ul style="list-style-type: none"> Mejor confort a los clientes 	

Anexo 2: Carta de aceptación

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ICA, 12. de noviembre de 2022

Señores:

Corporación Hotelera del Oriente SAC

A través del presente me dirijo a usted a nombre de Diego Antonio Huamani Vera, identificado (a) con DNI N° 70546177 Estudiante de la Universidad Cesar Vallejo de la carrera de Administración, me dirijo a su representada a fin de solicitar el permiso respectivo para los ingresos a su establecimiento empresario y además de proporcionar toda la información necesaria para el desarrollo de mi tesis de investigación, dar permiso a las siguientes personas:

a) Diego Antonio Huamani Vera

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: Gestión logística y su relación con el proceso de abastecimiento de la empresa corporación hotelera del oriente S.AC. 2022.

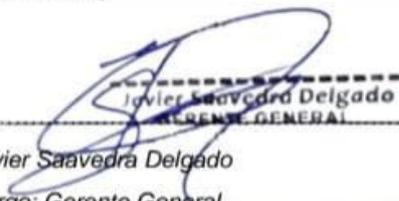
Si X No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si X No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


.....
Javier Saavedra Delgado
GERENTE GENERAL
.....
Javier Saavedra Delgado
Cargo: Gerente General

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario los colaboradores en Corporación Hotelera del Oriente SAC, 2022

El presente cuestionario, tiene como finalidad de evaluar la gestión logística en Corporación Hotelera de Oriente SAC, Tarapoto, dirigida a los clientes. Obteniendo únicamente la obtención de información.

Instrucciones: Lea atentamente cada una de las interrogantes y marca con una (X) la alternativa que crea conveniente según la tabla de valoración siguiente:

Duración aproximada: 5 min

1. Género	2. Edad	3. Estado civil
a. Masculino b. Femenino	a. 18 – 30 b. 31 – 40 c. 41 – 50 d. 51 – 60 e. 61 a más	a. Soltero (a) b. Casado (a) c. Viudo (a) d. Divorciado (a) e. Conviviente (a)
4. Año de antigüedad	5. Grado de instrucción	Nombre y apellidos
a. 1 a 5 años b. 6 a 10 años c. Más de 10 años	a. Secundaria sin concluir b. Secundaria concluidos c. Superior técnico sin concluir d. Superior técnico concluidos. c. Estudios universitario sin concluir d. Estudios universitario concluidos e. Estudios de Posgrado sin concluir f. Estudios de Posgrado concluidos	

Tabla de valoración				
1	2	3	4	5
Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)

GESTIÓN LOGÍSTICA						
N°	APROVISIONAMIENTO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted, que la empresa Corporación Hotelera del Oriente SAC planificó bien y a tiempo las adquisiciones?					
2	¿Cree usted, que Corporación Hotelera del Oriente SAC cuenta con un proceso de selección para elegir a sus proveedores?					
3	¿Cree usted, que el inventario de su empresa está satisfaciendo la demanda de los huéspedes de manera oportuna?					
ALMACENAJE						
4	¿Cree usted, que los productos adquiridos son almacenados de buena manera?					
5	¿Cree usted, que el manejo y traslado de los productos adquiridos son adecuadas?					
DISTRIBUCIÓN						
6	¿Cree usted que se distribuye de manera adecuada los productos adquiridos a las diferentes áreas de Corporación Hotelera del Oriente SAC?					
7	¿Cree usted que la atención brindada por el personal es eficiente?					
8	¿Piensa usted que la empresa Corporación Hotelera del Oriente SAC ordena productos a los proveedores a tiempo para satisfacer las necesidades de sus huéspedes?					
9	¿Cree usted que el administrador de Corporación Hotelera del Oriente SAC está capacitado para ejercer sus funciones?					
10	¿Cree usted que la coordinación entre la administración y demás áreas que comprenden Corporación Hotelera del Oriente SAC es la adecuada?					

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE ABASTECIMIENTO

El presente cuestionario, tiene como finalidad de evaluar el abastecimiento en Corporación Hotelera del Oriente SAC, dirigida a los clientes. Obteniendo únicamente la obtención de información.

Instrucciones: Lea atentamente cada una de las interrogantes y marca con una (X) la alternativa que crea conveniente según la tabla de valoración siguiente:

Duración aproximada: 5 min

1. Género	2. Edad	3. Estado civil
a. Masculino b. Femenino	a. 18 – 30 b. 31 – 40 c. 41 – 50 d. 51 – 60 e. 61 a más	a. Soltero (a) b. Casado (a) c. Viudo (a) d. Divorciado (a) e. Conviviente (a)
4. Año de antigüedad	5. Grado de instrucción	Nombre y apellidos
a. 1 a 5 años b. 6 a 10 años c. Más de 10 años	a. Secundaria sin concluir b. Secundaria concluidos c. Superior técnico sin concluir d. Superior técnico concluidos. e. Estudios universitario sin concluir d. Estudios universitario concluidos e. Estudios de Posgrado sin concluir f. Estudios de Posgrado concluidos	

Tabla de valoración				
1	2	3	4	5
Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)

ABASTECIMIENTO						
N°	GIRO DE NEGOCIO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que los diversos servicios que ofrece Corporación Hotelera del Oriente SAC es buena?					
2	¿Cree usted que la disposición de los puestos de servicio en Corporación Hotelera del Oriente SAC es la correcta?					
TAMAÑO						
3	¿Cómo usted califica los servicios y productos que ofrece Corporación Hotelera del Oriente SAC?					
TIPO DE EMPRESA						
4	¿Cree usted que la entrega de productos proveídos por Corporación Hotelera del Oriente SAC es oportuna?					
5	¿Cree usted que Corporación Hotelera del Oriente SAC cuenta con diversidad de servicios para la satisfacción del huésped?					
NECESIDADES						
6	¿Cree usted que Corporación Hotelera del Oriente SAC cuenta con productos y servicios conocidos por su alta demanda en el mercado?					
7	¿Cree usted que el precio de los productos está de acuerdo a la calidad de servicios que ofrece Corporación Hotelera del Oriente SAC?					
IMPORTANCIA						
8	¿Cree usted que los productos que ofrecen los proveedores a Corporación Hotelera del Oriente son de calidad?					
9	¿Cree usted que el abastecimiento en cuando a productos y servicios la empresa es eficiente?					
10	¿Cree usted que el abastecimiento de productos de limpieza que realiza la empresa a los colaboradores denota importancia para la mejora n en la atención al cliente?					

Anexo 5: Constancia de llenado del cuestionario

Mayra Pasmiño Murrieta

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario los colaboradores en Corporación Hotelera del Oriente SAC, 2022

El presente cuestionario, tiene como finalidad de evaluar la gestión logística en Corporación Hotelera de Oriente SAC, Tarapoto, dirigida a los clientes. Obteniendo únicamente la obtención de información.

Instrucciones: Lea atentamente cada una de las interrogantes y marca con una (X) la alternativa que crea conveniente según la tabla de valoración siguiente:

Duración aproximada: 5 min

1. Género a. Masculino b. Femenino ✓	2. Edad a. 18 – 30 b. 31 – 40 ✓ c. 41 – 50 d. 51 – 60 e. 61 a más	3. Estado civil a. Soltero (a) ✓ b. Casado (a) c. Viudo (a) d. Divorciado (a) e. Conviviente (a)
4. Año de antigüedad a. 1 a 5 años b. 6 a 10 años c. Más de 10 años ✓	5. Grado de instrucción a. Secundaria sin concluir b. Secundaria concluidos c. Superior técnico sin concluir d. Superior técnico concluidos ✓ e. Estudios universitario sin concluir f. Estudios universitario concluidos g. Estudios de Posgrado sin concluir h. Estudios de Posgrado concluidos	Nombre y apellidos Mayra Pasmiño Murrieta

Tabla de valoración				
1	2	3	4	5
Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)

GESTIÓN LOGÍSTICA						
N°	DIMENSION 1: APROVISIONAMIENTO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted, que la empresa Corporación Hotelera del Oriente SAC planificó bien y a tiempo las adquisiciones?			X		
2	¿Cree usted, que Corporación Hotelera del Oriente SAC cuenta con un proceso de selección para elegir a sus proveedores?		X			
3	¿Cree usted, que el inventario de su empresa está satisfaciendo la demanda de los huéspedes de manera oportuna?			X		
DIMENSION 2: ALMACENAJE						
4	¿Cree usted, que los productos adquiridos son almacenados de buena manera?				X	
5	¿Cree usted, que el manejo y traslado de los productos adquiridos son adecuadas?				X	
DIMENSION 3: DISTRIBUCIÓN						
6	¿Cree usted que se distribuye de manera adecuada los productos adquiridos a las diferentes áreas de Corporación Hotelera del Oriente SAC?					X
7	¿Cree usted que la atención brindada por el personal es eficiente?					X
8	¿Piensa usted que la empresa Corporación Hotelera del Oriente SAC ordena productos a los proveedores a tiempo para satisfacer las necesidades de sus huéspedes?			X		
9	¿Cree usted que el administrador de Corporación Hotelera del Oriente SAC está capacitado para ejercer sus funciones?				X	
10	¿Cree usted que la coordinación entre la administración y demás áreas que comprenden Corporación Hotelera del Oriente SAC es la adecuada?				X	

Anexo 6: Constancia de llenado del cuestionario

Mayra Pasmiño Murrieta

CUESTIONARIO DE ABASTECIMIENTO

El presente cuestionario, tiene como finalidad de evaluar el abastecimiento en Corporación Hotelera del Oriente SAC, dirigida a los clientes. Obteniendo únicamente la obtención de información.

Instrucciones: Lea atentamente cada una de las interrogantes y marca con una (X) la alternativa que crea conveniente según la tabla de valoración siguiente:

Duración aproximada: 5 min

1. Género a. Masculino b. Femenino ✓	2. Edad a. 18 – 30 b. 31 – 40 ✓ c. 41 – 50 d. 51 – 60 e. 61 a más	3. Estado civil a. Soltero (a) ✓ b. Casado (a) c. Viudo (a) d. Divorciado (a) e. Conviviente (a)
4. Año de antigüedad a. 1 a 5 años b. 6 a 10 años c. Más de 10 años ✓	5. Grado de instrucción a. Secundaria sin concluir b. Secundaria concluidos c. Superior técnico sin concluir d. Superior técnico concluidos ✓ e. Estudios universitario sin concluir f. Estudios universitario concluidos g. Estudios de Posgrado sin concluir h. Estudios de Posgrado concluidos	Nombre y apellidos Mayra Pasmiño Murrieta

Tabla de valoración

1	2	3	4	5
Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)

ABASTECIMIENTO						
N°	DIMENSION 1: GIRO DE NEGOCIO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que los diversos servicios que ofrece Corporación Hotelera del Oriente SAC es buena?				X	
2	¿Cree usted que la disposición de los puestos de servicio en Corporación Hotelera del Oriente SAC es la correcta?			X		
DIMENSION 2: TAMAÑO						
3	¿Cómo usted califica los servicios y productos que ofrece Corporación Hotelera del Oriente SAC?					X
DIMENSION 3: TIPO DE EMPRESA						
4	¿Cree usted que la entrega de productos proveídos por Corporación Hotelera del Oriente SAC es oportuna?				X	
5	¿Cree usted que Corporación Hotelera del Oriente SAC cuenta con diversidad de servicios para la satisfacción del huésped?			X		
DIMENSION 4: NECESIDADES						
6	¿Cree usted que Corporación Hotelera del Oriente SAC cuenta con productos y servicios conocidos por su alta demanda en el mercado?			X		
7	¿Cree usted que el precio de los productos está de acuerdo a la calidad de servicios que ofrece Corporación Hotelera del Oriente SAC?			X		
DIMENSION 5: IMPORTANCIA						
8	¿Cree usted que los productos que ofrecen los proveedores a Corporación Hotelera del Oriente son de calidad?					X
9	¿Cree usted que el abastecimiento en cuando a productos y servicios la empresa es eficiente?				X	
10	¿Cree usted que el abastecimiento de productos de limpieza que realiza la empresa a los colaboradores denota importancia para la mejora n en la atención al cliente?				X	

Anexo 7: Análisis de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.860	20

Como $0.860 > 0.5$ es aceptable, el instrumento si pasa la prueba de Confiabilidad

Anexo 8: Área administrativa de la corporación hotelera



Anexo 9: Proceso de llenado de encuestas por los trabajadores



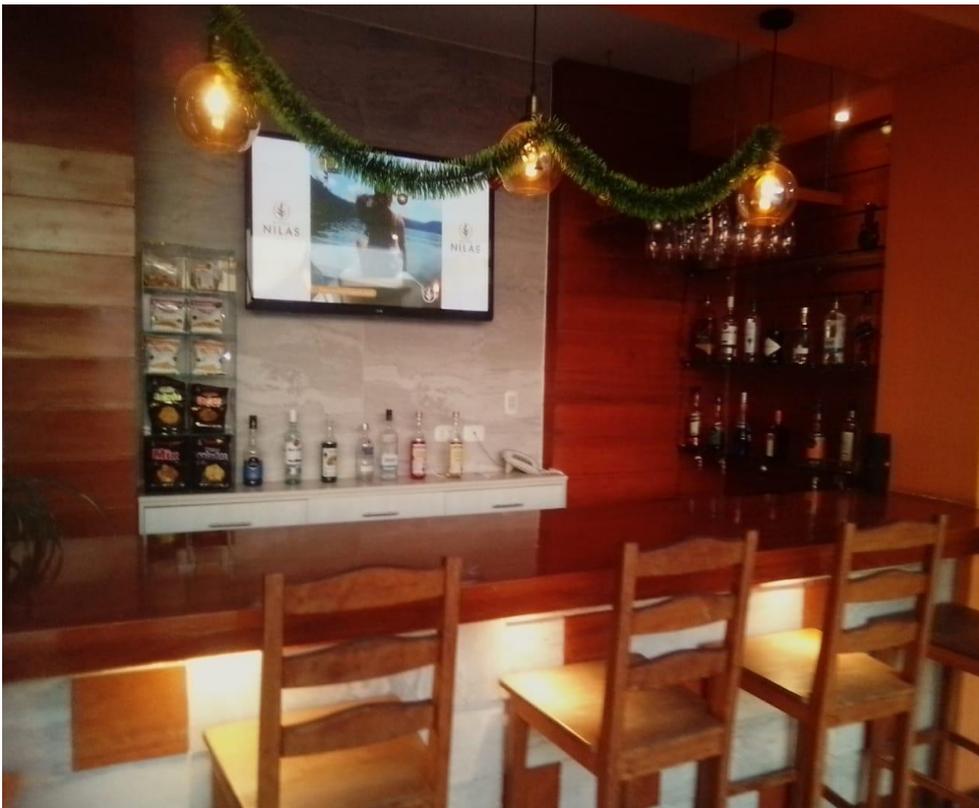
Anexo 10: Área de recepción de la corporación hotelera.



Anexo 11: Área de restaurant de la corporación hotelera



Anexo 12: Área de bar de la corporación hotelera.



Anexo 13: Área recreacional de la corporación hotelera.



Anexo 14: Área de piscina de la corporación hotelera





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ URRIBARRI, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE LA EMPRESA CORPORACIÓN HOTELERA DEL ORIENTE S.A.C. 2022.", cuyo autor es HUAMANI VERA DIEGO ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 14 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ URRIBARRI CARNET EXT.: 005774548 ORCID: 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 14-02-2023 09:05:02

Código documento Trilce: TRI - 0533195