



MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL

CÓDIGO: AAAr113
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: 2017-11-18
PAGINA: 1 de 8

26

FECHA lunes, 22 de enero de 2018

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
BIBLIOTECA
Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Seccional Girardot
TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Tecnología en Gestión Turística y Hotelería

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
RODRIGUEZ GUARDELA	WENDY XIOMARA	1108455337
PEDRAZA DIAZ	JAIRO ANDRES	1070617779

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (051) 8261463 Línea Cratúea 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.689.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL

CÓDIGO: AAAR113
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: 2017-11-16
PAGINA: 2 de 8

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
ZABALA PERDOMO	JOSE HERNANDO

TÍTULO DEL DOCUMENTO
DIAGNOSTICO DEL SECTOR HOTELERO EN EL MUNICIPIO DE GIRARDOT CUNSIAMARCA FRENTE AL MANEJO DE CONTRATACION DE PROVEEDORES

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
TECNOLOGO EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
22/01/2018	29

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. DIAGNOSTICO	DIAGNOSIS
2. PROVEEDOR	PROVIDER
3. RECURSOS	MEANS
4. SERVICIO	SERVICES
5. CONTRATACION	RECRUITMENT
6. PROCESOS	PROCESSES

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890 680 062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

Lo que se busca con este proyecto, es saber cuáles son los diferentes procesos que deben de cumplir las empresas del sector hotelero que contratan servicios a terceros (empresas proveedoras), se realizó una segmentación aleatoria de los hoteles más representativos del centro de la ciudad, esto con el objetivo de identificar y conocer cuál es el estado actual del cumplimiento de estos procesos, y así mismo incentivar al sector hotelero a conocer las diferentes empresas proveedoras locales de la ciudad de Girardot, que puedan brindar estos diferentes servicios, y, que cumplan con toda la normatividad correspondiente. De esta forma se podrá generar un mejor desarrollo en la economía local. Para obtener esta información se realizaron encuestas en los hoteles de la ciudad de Girardot, con las cuales se pudo determinar cuál es el estado actual de los procesos de contratación de proveedores

What is sought with this project, is to know what are the different processes that should be met by companies in the hotel sector that hire services from third parties (suppliers), a random segmentation of the most representative hotels in the city center was carried out, this in order to identify and know what is the current status of compliance with these processes, and also encourage the hotel sector to know the different local suppliers of the city of Girardot, which can provide these different services, and, that meet with all the corresponding regulations. In this way, it will be possible to generate a better development in the local economy. In order to obtain this information, surveys were carried out in the hotels of the city of Girardot, with which it was possible to determine what is the current status of the supplier contracting processes



AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:
Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)		SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x		
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	x		
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	x		
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	x		

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites



autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, Intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI** **NO** .

En caso afirmativo expresamente indicaré (Indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá - Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483. Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los Índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1.trabajo de grado hoteleria.pdf	Texto,imagen
2. trabajo de grado hotelería.pdf	cds
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APellidos y Nombres Completos	FIRMA (autógrafa)
RODRIGUEZ GUARDELA WENDY XIOMARA	
PEDRAZA DIAZ JAIRO ANDRES	

12.1.50
quinta

DIAGNOSTICO DEL SECTOR HOTELERO EN LA REGION DE GIRARDOT
CUNDINAMARCA FRENTE AL MANEJO DE LOS PROCESOS DE
CONTRATACION DE PROVEEDORES

WENDY XIOMARA RODRIGUEZ GUARDELA

JAIRO ANDRES PEDRAZA DIAZ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA
GIRARDOT CUNDINAMARCA

2017

DIAGNOSTICO DEL SECTOR HOTELERO EN LA REGION DE GIRARDOT
CUNDINAMARCA FRENTE AL MANEJO DE LOS PROCESOS DE
CONTRATACION DE PROVEEDORES

WENDY XIOMARA RODRIGUEZ GUARDELA

JAIRO ANDRES PEDRAZA DIAZ
(Estudiantes)

PROYECTO DE INVESTIGACION

ADRIANA ROCIO RODRIGUEZ GONZALES
(Docente asesor del proyecto)

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA
GIRARDOT CUNDINAMARCA

2017

Nota de aceptación

FIRMA PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

CONTENIDO

1. TITULO: Diagnóstico del sector hotelero	pag5
1.1. Área de investigación	pag5
1.2. Línea de investigación	pag5
2. FORMULACION DEL PROBLEMA	pag5
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	pag5
4. OBJETIVOS	pag6
4.1. General	pag6
4.2. Específicos	pag6
5. JUSTIFICACION	pag6
6. MARCO TEORICO	pag7
7. MARCO CONCEPTUAL	pag8
8. MARCO LEGAL	pag12
8.1. Constitución Política de Colombia	pag12
8.2. Marco normativo para la contratación publica	pag12
8.3. Cámara de Comercio de Bogota	pag13
8.4. Norma ISO 9001:2015 Gestion de Proveedores	pag13
8.5. Decreto 3075 de 1997 Normas BPM	pag16
8.6. DIAN	pag16
9. MARCO GEOGRAFICO	pag17
10. DISEÑO METODOLOGICO	pag18
10.1. Área de estudio	pag18
10.2. Caracterización de la población	pag18
11. TIPO DE INVESTIGACION	pag18
11.1. Descriptiva	pag18
11.2. Recursos requeridos	pag19
11.3. Técnicas de recolección de datos	pag19
11.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	pag19
12. DISEÑO DE LA ENCUESTA	pag19
12.1. Tabulación de resultados	pag23
13. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	pag24

1. DIAGNOSTICO DEL SECTOR HOTELERO EN LA REGION DE GIRARDOT CUNDINAMARCA FRENTE AL MANEJO DE CONTRATACION DE PROVEEDORES

1.1. ÁREA

Administración y organizaciones

1.2. LINEA

Desarrollo organizacional y regional

2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación actual del manejo en cuanto a las normas de control que se deben cumplir para la contratación de terceros o empresas proveedoras en el sector hotelero en Girardot?

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, el sector hotelero es una de las principales fuentes de ingresos y empleos en la ciudad de Girardot, debido a esto existen empresas que prestan servicios complementarios o proveen mercancías o enceres a los hoteles. Por eso es importante conocer los procesos que aplican los hoteles en la ciudad al contratar los servicios de dichas empresas, así se podrá determinar el adecuado uso de la normativa legal para la contratación de las empresas proveedoras.

4. OBJETIVOS:

4.1. General:

Conocer como el sector hotelero realiza los procedimientos respectivos para la contratación de proveedores.

4.2. Objetivos Específicos:

- Determinar los tipos y grupos de hoteles de la ciudad de Girardot
- Realizar un análisis del manejo interno de los procedimientos de contratación externa
- Realizar una matriz que muestre los procesos de contratación de proveedores

5. JUSTIFICACION:

La universidad de Cundinamarca a través del programa de Tecnología en gestión turística y hotelera seccional de Girardot, mediante los trabajos de grado quiere fortalecer la parte hotelera y turística de la ciudad, y como estudiantes de este programa presentamos la investigación como anteproyecto de trabajo de grado que se desarrollara a continuación y tiene como finalidad hacer un diagnóstico del sector hotelero frente al manejo de proveedores y conocimiento de las normas de control.

Con Este proyecto el programa de tecnología en gestión turística y hotelera busca determinar y conocer las falencias del sector hotelero de la región de Girardot Cundinamarca, en cuanto a los procesos de contrataciones comerciales esto según la norma de gestión de proveedores ISO 9001 de 2015.

Lo que se busca con este anteproyecto, es saber cuáles son los diferentes procesos que deben de cumplir las empresas del sector hotelero que contratan

servicios a terceros (empresas proveedoras), de igual forma conocer cuál es el estado actual del cumplimiento de estos procesos, y así mismo incentivar al sector hotelero a conocer las diferentes empresas proveedoras locales de la ciudad de Girardot, que puedan brindar estos diferentes servicios, y, que cumplan con toda la normatividad correspondiente. De esta forma se podrá generar un mejor desarrollo en la economía local.

se realizará una segmentación de los hoteles en la ciudad de Girardot a los cuales se les realizara esta investigación, se determinara el número de los hoteles más representativos que ofrezcan diferentes tipos de servicios como alimentación, complementarios etc. Que requieran de contratación de terceros y cumplan con la normatividad establecida. Se realizara una serie de encuestas a estos hoteles y de esto se determinara quienes son los proveedores a los cuales también se les realizara el proceso de encuestas. Una vez completado este paso se dará inicio a la tabulación y se hará un muestreo simple para determinar los resultados cualitativamente y sacar as respectivas conclusiones.

Seguido a esto se realizará una matriz en la cual se dará a conocer el paso a paso de cada uno de los procesos por los cuales deben cumplir hoteles y proveedores para realizar una contratación.

6. MARCO TEÓRICO

En el sector hotelero es indispensable la calidad en sus productos para complementar un buen servicio, muchas veces los hoteles no cuentan con la capacidad de ofrecer productos y servicios por su cuenta, y generalmente requieren del apoyo de empresas terceras que puedan suplir estas necesidades. Estas empresas son comúnmente conocidas como proveedores de bienes y servicios, el roll que estas empresas desempeñan es de vital importancia para el desarrollo y buen funcionamiento del servicio, y en el sector hotelero no es la excepción puesto que una gran parte de la funcionabilidad de los hoteles depende de la confianza que estos depositan en sus proveedores para que estos a su vez cumplan con todos los requisitos solicitados por su cliente,

Los hoteles realizan procesos rigurosos a todos los proveedores seleccionados para constatar que estos ofrezcan productos y/o servicios de calidad con tiempos de entrega indicados sin pasar por alto el precio.

Es responsabilidad del departamento de compras realizar todos los respectivos procesos de contratación seguimiento y evaluación de los proveedores, así como el obtener la mejor calidad, el mejor precio, las mejores condiciones de entrega y pago. Debido a que La función principal del departamento de compras es ayudar a producir más utilidades a la empresa.

7. MARCO CONCEPTUAL

- **PROVEEDOR**

Proveedor es cualquier interesado en participar en el Sistema de Compra Pública vendiendo bienes, obras o servicios a las Entidades Estatales.

Los Proveedores son partícipes esenciales de la compra y la contratación pública. La política pública del Estado se materializa a través de la provisión de bienes, obras y servicios que ofrecen Proveedores de diversas regiones en Colombia y de numerosos países en el mundo.

Las herramientas que ofrece Colombia Compra Eficiente a los Proveedores están orientadas a facilitar su participación y promover Procesos de Contratación competitivos.

- **PROVEEDOR DE BIENES**

Empresa o persona, que se refiere a la internacionalización o elaboración de algún producto, los cuales tienen un costo económico en el mercado, así mismo los suministradores de bienes tienen como característica principal de satisfacer una necesidad real del mercado o una empresa. Proveedor es algo que funciona en una empresa se refiere al que fabrica los productos.

- **PROVEEDOR DE SERVICIOS**

Empresa o persona física, cuya actividad busca responder las necesidades del cliente, que por su característica principal de servicio es intangible, es decir que no se puede tocar, pero asimismo el servicio está apoyado por bienes tangibles para lograr dicha actividad. Ejemplo de proveedores de servicios: Compañías

telefónicas, de internet, transporte de mercancías y personal, servicios públicos y para estatales como luz, agua, así como servicios de entretenimiento, televisión, mantenimiento y otros. Es de vital importancia para las empresas establecer relaciones comerciales con este tipo de proveedores ya que una adecuada selección de estos, significará un beneficio en el funcionamiento y operación de la empresa.

- **PROVEEDOR DE RECURSOS**

Empresa o persona física, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la empresa de recursos del tipo económico. Como los son créditos, capital para la empresa, socios, etc. Ejemplos de proveedores de son bancos, prestamistas, gobierno, socios capitalistas, etc.

Para los hoteles la contratación de Proveedores debe ser esencial para complementar su estrategia de sustentabilidad, innovación y compromiso con la comunidad por lo que se debe buscar fomentar una relación comercial con ellos basada en sus valores institucionales y en distintas prácticas:

Investigar de forma permanente en el mercado para promover la incorporación de productos y/o servicios con especificaciones sostenibles, acorde a las prácticas de compras sustentables, para aportar al desarrollo de la región.

Generar oportunidades para todos los proveedores que ofrezcan sus productos y servicios.

Realizar evaluaciones periódicas para medir el comportamiento de los proveedores de la cadena de suministros con relación a los aspectos medioambientales.

Realizar encuestas de satisfacción regularmente para medir el nivel de servicio que otorgan los proveedores para fomentar la sana competencia y evitar el riesgo en las operaciones.

Evaluar la satisfacción de los proveedores con respecto a la transparencia y claridad de los procesos de selección y licitación.

Seleccionar a los proveedores locales de acuerdo a criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades, para evitar favoritismos o conflictos de interés, basados en la ética y en la libre competencia (precios competitivos, valor agregado y fortaleza financiera).

Seleccionar a los proveedores locales considerando a organizaciones de la sociedad civil o grupos comunitarios usualmente excluidos, por ejemplo cooperativas indígenas que desarrollen productos para el segmento hotelero.

Desarrollar a los proveedores locales seleccionados a través de la fijación de estándares de calidad, evaluación periódica y formalización en las prestaciones para sus trabajadores que otorguen mayor sustentabilidad productiva regional.

Realizar un seguimiento de la contratación de cada uno de los proveedores, para prevenir que éstos no incurran en incumplimiento alguno de las Políticas Anticorrupción.

- **HOTEL**

Es un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros.

El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal. Sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño. Otras prestaciones usuales son la televisión, una pequeña heladera (refrigerador) y sillas en el cuarto, mientras que otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes (como una piscina, un gimnasio o un restaurante).

Normalmente se utilizan las estrellas para poder clasificar y catalogar a un hotel en lo que respecta a sus prestaciones, servicios e instalaciones. No obstante, no podemos pasar por alto que en otros países del mundo esa citada clasificación se realiza utilizando letras e incluso diamantes.

- **SOSTENIBILIDAD**

Se refiere a algo que está en condiciones de conservarse o reproducirse por sus propias características, sin necesidad de intervención o apoyo externo. El término puede aplicarse sobre diversas cuestiones: métodos productivos, procesos económicos, etc.

Cuando se habla de desarrollo sostenible, por ejemplo, se está haciendo mención a la posibilidad de lograr que una región crezca a partir de la explotación de sus recursos, sin que dicha explotación lleve a poner en riesgo la existencia futura de los recursos en cuestión. El desarrollo sostenible también contempla que el crecimiento se consiga sin injerencia del exterior.

- **SUSTENTABILIDAD**

Es un término ligado a la acción del hombre en relación a su entorno. Dentro de la disciplina ecológica, la sustentabilidad se refiere a los sistemas biológicos que pueden conservar la diversidad y la productividad a lo largo del tiempo

- **PRODUCTO**

Es un conjunto de características y atributos tangibles (forma, tamaño, color...) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio...) que el comprador acepta, en principio, como algo que va a satisfacer sus necesidades.

- **SERVICIO**

Son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los **servicios** son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

- **EMPRESA**

La empresa es la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común. Los elementos necesarios para formar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales.

- **CALIDAD**

Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

- **PROCESO**

Actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

8. MARCO LEGAL

8.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

Artículo 78: La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios

8.2. MARCO NORMATIVO PARA LA CONTRATACIÓN PÚBLICA EN COLOMBIA

Las nociones jurídicas y conceptos generales estudiados, desde el marco de la contratación, como la ley 80 de 1993, sus principios y las normativas que rigen la reforma al Estatuto de Contratación, que esgrime el capítulo dos, suministran elementos consecutivos para abordar, en forma más precisa, en este nuevo capítulo, todo el articulado que sirve de plataforma para entender, concebir y proyectar, desde lo jurídico, el proceso de contratación en cualquiera de sus modalidades.

Sin embargo, el componente programático de cualquier proceso de contratación de bienes y servicios se vuelve más denso cuando el objeto del contrato es el suministro de alimentación. Para ilustrar mejor este objeto y su producto, un paquete de asistencia alimentaria –una ración, un refrigerio, en general un menú– requiere concentrar una serie de esfuerzos técnicos para realizar una formulación acoplada a las necesidades propias de una colectividad. Para esto, se deben consultar fuentes metódicas y descriptivas que puedan facilitar dicha justificación y exponer la ficha técnica del proceso de contratación. Primero, se debe conocer, estudiar y analizar los indicadores de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), los resultados de la Encuesta Nacional de Situación Nutricional en Colombia (ENSIN), 2005 y la Encuesta Nacional de Demografía y Salud de 2000 y 2005, por mencionar algunos, como elementos político-administrativos esenciales de

soporte. Luego, otros documentos que sirvan de apoyo a los anteriores, para concretizar la propuesta en lo técnico; entre ellos, las recomendaciones de consumo diario de calorías y nutrientes y las guías alimentarias para la población colombiana del Ministerio de la Protección Social. De igual manera, toda la reglamentación condicionada a los alimentos se debe examinar taxativamente para que el beneficio alimentario solidario, fin central de cualquier proceso de compra de bienes y servicios del Estado, en esta materia, pueda tener los atributos de calidad e inocuidad que requiere.

8.3. CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

Proveedores y contratistas

El presente estatuto tiene como objeto integrar las políticas, las normas generales y principios que regiran la contratación de la CCB PARA LA ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS.

8.4. NORMA ISO 9001:2015

De acuerdo con la norma ISO 9001:2015 “la organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, supervisión del rendimiento y la reevaluación de proveedores externos, en función de su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo a las necesidades”. Se entiende entonces, que la gestión de proveedores en ISO 9001:2015 está determinada por un cambio de enfoque, que, a su vez, está relacionado muy de cerca con el contexto de la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, ahora se entiende como “productos y servicios suministrados externamente” lo que antes conocíamos como “gestión de compras”. Igualmente se entiende como “proveedores externos”, los socios que la organización requiere para llevar a cabo sus procesos y servicios, y que le permite satisfacer las necesidades de sus clientes con respecto a la calidad.

Estos proveedores, pueden generar diversos impactos en la organización, ya que el producto o servicio prestado, puede involucrar un alto componente de procesos externalizados, que tienen una influencia directa en la calidad.

La gestión de proveedores en ISO 9001:2015, no se limita a evaluar una documentación con determinada frecuencia. El contexto que la norma describe es

mucho más complejo, y va desde una primera selección, pasa por la supervisión del rendimiento del proveedor y termina con la reevaluación y calificación.

Gestión de proveedores en ISO 9001:2015 – La evaluación inicial

Como norma general, es importante solicitar toda la documentación para garantizar la ejecución de sus actividades de conformidad con los requisitos legales y reglamentarios, tales como datos de registro, permiso de operación o aquellos específicos de su actividad, incluidas las certificaciones ISO (9001, 14001, OHSAS 18001, entre otras).

En esta etapa de evaluación inicial, es común pedir al proveedor que responda un cuestionario de autoevaluación para determinar su cumplimiento y para conocer su historial de suministro.

Sin embargo, también es oportuno considerar siempre, el impacto que, en particular, el proveedor tenga sobre el producto o servicio de la organización, para identificar los puntos relevantes a analizar para su aprobación. En muchos casos, una visita a las instalaciones del proveedor resulta esencial, ya que permite identificar problemas potenciales que no es posible percibir con el análisis de documentos.

Trabajar con proveedores certificados en las normas de Sistemas de Gestión, garantiza confianza, ya que tenemos la seguridad de que están sometidos a las auditorías propias de los organismos de certificación, en donde se comprueban y ajustan los procesos y documentos. Este es uno de los criterios más utilizados para la calificación inicial de un proveedor.

Gestión de proveedores en ISO 9001:2015 – El monitoreo continuo

Algunos requisitos comunes deben ser revisados y monitoreados en forma periódica. El cumplimiento de la fecha límite, la concordancia entre la orden de compra y la factura, la calidad de los materiales recibidos. Por supuesto, el precio, la calidad del servicio, la garantía, el posicionamiento en el mercado, la ubicación y otros factores, deben ser evaluados de acuerdo con el impacto que el producto tenga en la organización.

¿Cuáles son los principales problemas que se pueden presentar en la gestión de proveedores en ISO 9001:2015?

Dependerá del tipo de proveedor, la imagen que tenga en el mercado y la dependencia que tenga la organización en relación con los productos y servicios que proporciona, entre otros factores.

Trabajar con un proveedor que no cuente con los permisos reglamentarios, puede acarrear sanciones ambientales o laborales. Esto puede generar una difusión en los medios de comunicación, impactando negativamente la imagen de la organización

Los retrasos en los materiales que se reciben, pueden tener un impacto en la producción, hasta llegar a paralizarla. Los proveedores que suministran alimentos o materias primas para la elaboración de alimentos, pueden ocasionar problemas de salud a los empleados, o a los clientes finales de la organización. 14

Los ejemplos son muchos. Cada uno de estos eventos puede causar un impacto específico en el negocio, que no resultará para nada agradable, y que suelen ser muy difícil resolver de inmediato, causando pérdidas financieras a la organización y obligado a disminuir la calidad del servicio y el producto que se entrega al cliente.

Acciones a tomar con proveedores no calificados

Por razones de seguridad, se indica siempre tener tres proveedores calificados y aprobados. Pero la única acción no puede ser reemplazar al proveedor que no cumple con los requerimientos de ISO 9001:2015.

La mejora continua debe ser una consigna diaria de la organización, y esta, debe ser extendida a los proveedores. ¿Por qué no desarrollar con ellos un plan de acción para resolver problemas identificados, con el fin de fortalecer la asociación que ya tienen, y mejorar los procesos internos del proveedor?

Las reevaluaciones son importantes porque garantizan que los documentos y certificaciones del proveedor continúan vigentes, y que el proveedor sigue proporcionando productos y servicios calificados.

Por lo general, este tipo de reevaluaciones se producen cada año o cada semestre. Es importante conservar el registro documentado de cada una de ellas. Después de algún tiempo, esta documentación permite obtener información estadística que nos lleva a realizar análisis profundos de los riesgos, útiles para prevenir y mejorar, así como para definir objetivos e indicadores.

La nueva versión de la norma ISO 9001 aborda con energía la gestión de riesgos de la organización y hace que esta sea extensible a la evaluación de los proveedores.

En este contexto, podemos ver que la capacidad de un proveedor para satisfacer la demanda de la organización, con calidad y compromiso, puede hacer una gran

diferencia, que se refleja en los indicadores de productividad y satisfacción del cliente.

8.5. DECRETO 3075 DE 1997 BPM

Artículo 1º.- *Ámbito de Aplicación.* La salud es un bien de interés público. En consecuencia las disposiciones contenidas en el presente Decreto son de orden público, regulan todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos, y se aplicarán:

- a. A todas las fábricas y establecimientos donde se procesan los alimentos; los equipos y utensilios y el personal manipulador de alimentos;
- b. A todas las actividades de fabricación, procesamiento preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional;
- c. A los alimentos y materias primas para alimentos que se fabriquen, envasen, expendan, exporten o importen, para el consumo humano;
- d. A las actividades de vigilancia y control que ejerzan las autoridades sanitarias sobre la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución, importación, exportación y comercialización de alimentos; sobre los alimentos y materias primas para alimentos.

8.6. DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales)

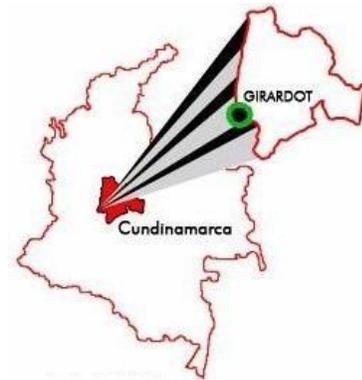
1. OBJETIVO Establecer y dar a conocer a los partícipes del sistema de compras y contratación pública los flujos de proceso y organigrama de la Entidad para el desarrollo de los procesos de contratación y Gestión Contractual.

2. ALCANCE El Manual de Contratación se adopta en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.2.1.2.5.3 del Decreto 1082 de 2015 y está orientado a que en los procesos de contratación se garanticen los objetivos del sistema de compras y contratación pública incluyendo eficacia, eficiencia, economía, promoción de la competencia, rendición de cuentas, manejo del riesgo, publicidad y transparencia

9. MARCO GEOGRAFICO:

16

El área geográfica en la cual se realizará la investigación del anteproyecto es en Colombia, Departamento de Cundinamarca; en el municipio de Girardot.



GIRARDOT: Girardot es un municipio de Cundinamarca, ubicado en la Provincia del Alto Magdalena, de la cual es capital. Limita al norte con los municipios de Nariño y Tocaima, al sur con el municipio de Flandes y el Río Magdalena, al oeste con el municipio de Nariño, el Río Magdalena y el municipio de Coello y al este con el municipio de Ricaurte y el Río Bogotá. Está ubicado a 134 km al suroeste de Bogotá. La temperatura media anual es de 27.8 °C.

Girardot es una de las ciudades más importantes de Cundinamarca por su población, centros de educación superior, economía y extensión urbana. También es una de las ciudades con más afluencia de turistas y población flotante del país.

Girardot conforma una conurbación junto con los municipios de Flandes y Ricaurte, que suman una población de 144.248 habitantes.



Girardot es una ciudad de clima cálido, lo que le ha permitido desarrollar una gran diversidad de ofertas turísticas. En las horas de la mañana su clima oscila entre los 20 y 28 grados; en la tarde, entre 30 y 34 grados, y en las noches alrededor de 27 grados, gracias a la brisa fresca proveniente del Río Magdalena. La cabecera municipal está a una altura de 290 m s. n. m., pero su territorio, de 150 km², abarca 70% de relieve montañoso que alcanza 1.000 m s. n. m., dado que se encuentra en un vértice de la Cordillera Oriental colombiana. La máxima temperatura registrada en la historia de Girardot fue de 42,3 °C, y la mínima de 9.8 °C.

10. DISEÑO METODOLOGICO

10.1. AREA DE ESTUDIO:

Girardot Cundinamarca cuenta con una amplia gama de servicios en el sector hotelero. En este caso se hará una investigación sobre algunos de los hoteles más representativos de la ciudad, los cuales fueron facilitados por la cámara de comercio de Girardot. Se encuestara a un pequeño número de hoteles para obtener determinados resultados y variables frente a la situación real del estado de los procesos de contratación de proveedores.

10.2. CARACTERIZACION DE LA POBLACION OBJETO DE ESTUDIO:

Esta investigación irá dirigida al personal de los hoteles que se encuentren implicados con los procesos de contratación de proveedores.

11. TIPO DE INVESTIGACION:

11.1. DESCRIPTIVA:

Esta investigación va dirigida a los hoteles que se encuentran ubicados en la zona del centro de la ciudad de Girardot Cundinamarca, realizando las respectivas entrevistas al personal administrativo encargado del manejo de contratación de proveedores, para recolectar toda la información posible y realizar los respectivos análisis y conclusiones frente a estos procesos.

11.2. RECURSOS REQUERIDOS:

El recurso humano requerido serán el grupo de investigación conformado por dos estudiantes de la universidad apoyados por los docentes que asesoraran el proyecto y brindaran las pautas para sus respectivas correcciones, se requerirá de la colaboración de las directivas de los hoteles a investigar para realizar las encuestas y/o entrevistas correspondientes y el seguimiento preliminar.

11.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS:

Se realizará una serie de encuestas y/o entrevistas que luego serán previamente tabuladas, los resultados de la muestra darán por culminados los objetivos del proyecto.

11.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:

Una vez realizadas las encuestas se realizara una tabulación en la cual se analizará cada pregunta y se determinara los resultados en una muestra simple según las respuestas en las encuestas. De esta forma se podrá interpretar de forma gráfica la información obtenida.

12. DISEÑO DE LA ENCUESTA:

La encuesta es un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Tiene una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

La siguiente encuesta es un instrumento para determinar los procesos de contratación que realizan los hoteles a cada uno de sus proveedores.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
SECCIONAL GIRARDOT
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA

El presente documento tiene como finalidad recolectar datos sobre los diferentes procesos que se realizan en la contratación de proveedores de algunos hoteles los cuales han sido seleccionados aleatoriamente en la ciudad de Girardot, cabe aclarar que esta investigación es estrictamente de interés institucional y fue escogida como proyecto de grado de un grupo de estudiantes. Y su único uso es fomentar el conocimiento. Los resultados de esta encuesta serán estrictamente confidenciales y no perjudicaran en ninguna forma el servicio o la integridad de ninguna persona u organización.

HOTEL: _____ NOMBRE: _____
CARGO: _____

ENCUESTA PROYECTO DE INVESTIGACION

1. ¿El hotel utiliza proveedores de la región?

SI

NO

- Cuales: _____

- ¿Porqué?: _____

2. ¿Realizan algún tipo de seguimiento u evaluación a los proveedores antes, durante y después de su contratación?

SI

NO

- ¿Cuales?: _____

- ¿Porqué?: _____

3. ¿Cuentan con proveedores de respaldo en caso de que el proveedor principal no pueda cubrir la necesidad del hotel?

SI

NO

- ¿Cuáles?: _____

4. ¿Se requiere que los proveedores cuenten con todas las vigencias de trabajo correctas y legales?

SI

NO

- ¿Porqué?: _____

5. ¿Tiene conocimiento sobre qué tipo procesos amigables con el medio ambiente realizan los proveedores?

SI

NO

- Si su respuesta fue SI señale los procesos con una x:

El no uso de químicos

Los empaques son biodegradables

Brinda información de cómo su empresa puede ser partícipe de la protección del medio ambiente.

Realiza prácticas que permiten el cuidado y la preservación del medio ambiente

Otro, Cual?:

6. ¿Cuál es la norma exigida para el proceso de contratación de proveedores que usted más conoce?

Marco normativo para la contratación pública en Colombia

NORMA ISO 9001 de 2025 gestión de proveedores

La nueva reglamentación de la contratación estatal en Colombia. Decreto 1510 del 17 de julio de 2013

• Otra, ¿cuál? :

**7. ¿Con cuántos proveedores prestadores de productos y servicios cuenta el hotel?:
Escriba el número correspondiente en el cuadro según el área de servicio**

Alojamiento

Cocina

Recepción

Servicios Complementarios

Otros servicios

8. ¿Bajo qué circunstancias se verían obligados a cambiar de proveedor?

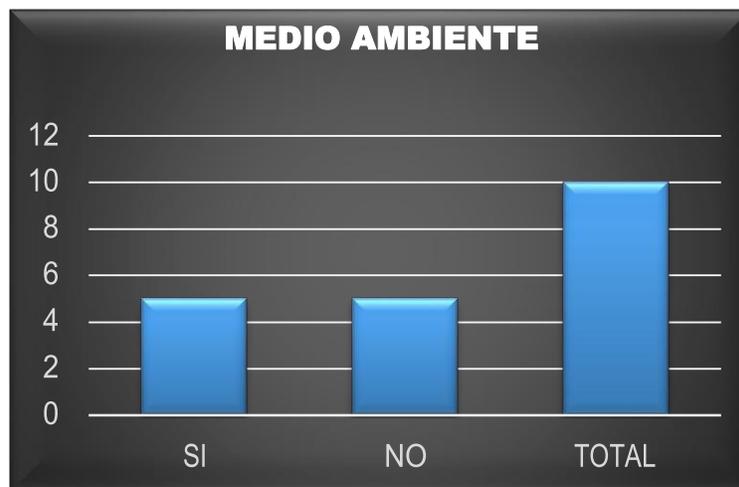
9. ¿Cuál es el beneficio que obtienen al contratar estos proveedores, en relación calidad precio?

12.1. RESULTADOS DE ENCUESTAS

HOTEL	PROVEEDORES REGIONALES	SEGUIMIENTO PROVEEDORES	PROVEEDORES DE RESPALDO	VIGENCIAS DE TRABAJO	MEDIO AMBIENTE	NORMATIVIDAD CONOCIDA	TOTAL DE PROVEEDORES POR HOTEL
IMARU	SI	NO	NO	SI	NO		6
EL BOGA	SI	NO	SI	SI	SI		1
KALIMA	SI	SI	NO	SI	SI	ISO 9001 DE 2015 GESTION DE PROVEEDORES	2
PALMETTO	SI	NO	SI	SI	NO	ISO 9001 DE 2015 GESTION DE PROVEEDORES	10
CALIFORNIA	NO	SI	SI	SI	SI	MARCO NORMATIVO PARA LA CONTRATACION PUBLICA EN COLOMBIA	2
TISQUESUSA	SI	NO	SI	SI	NO	MARCO NORMATIVO PARA LA CONTRATACION PUBLICA EN COLOMBIA	2
LOS PUENTES	SI	SI	SI	SI	SI	DECRETO 3075 DE 1997	29
EL LEON	SI	SI	SI	SI	SI	NTS 002	11
COLONIAL	SI	NO	NO	SI	NO	ISO 9001 DE 2015 GESTION DE PROVEEDORES	2
EL UNION	SI	SI	SI	SI	NO	ISO 9001 DE 2015 GESTION DE PROVEEDORES	46

12.2. GRAFICAS





13. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Para realizar de forma adecuada los procesos de esta investigación se requerirá de un organigrama especial

		AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				A cargo de
	Actividad a realizar por mes	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	
1.	Delegación de actividades																	Asesor(a) del proyecto
2.	Selección de hoteles																	Grupo de investigación
3.	Encuesta a hoteles																	Grupo de investigación
5.	Análisis del tema																	Grupo de investigación
6.	Seguimiento del tema investigativo																	Asesor(a) del proyecto
7.	Evaluación del tema investigativo																	Asesor y grupo de investigación
8.	Recolección de la información																	Grupo de investigación
9.	Anotaciones y correcciones																	Asesor(a) del proyecto
10.	Presentación de proyecto investigativo																	Grupo de investigación
11.	Conclusiones y calificación final																	Jurados del proyecto

14. CONCLUSIONES

- En el proceso de realización de las encuestas se encontraron serias falencias en cuanto al conocimiento de las normas
- La administración no esta cumpliendo con la respectiva capacitación del personal sobre las normas que les rigen.
- Los empleados desconocen que tipos de proveedores son los que contratan
- Muchos hoteles no tienen un contrato formal con los proveedores
- En muchos hoteles se evidenció la falta de seguimiento hacia los proveedores
- Hay una clara falta de conocimiento si los proveedores realizan prácticas amigables con el medio ambiente
- Se evidencia que más de la mitad de la población investigada cuenta con proveedores de respaldo en caso de que el proveedor principal no pueda suplir las demandas de los hoteles
- Algunos hoteles están contribuyendo con el desarrollo de la región, ya que la mayor parte de sus proveedores hacen parte del sector.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Biblioteca virtual de la Universidad de Cundinamarca (Sistema de gestión bibliotecaria repositorio institucional “Dictum”) <http://dspace.ucundinamarca.edu.co:8080/xmlui/>
- https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76530/1/analisis_sectorial_hotelero.pdf
- <https://www.colombiacompra.gov.co/proveedores/proveedor>
- <http://www.diariodelhotelero.com.ar/noticias/detalle/mas-terminos-hoteleros->
- <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-3/articulo-78>
- <http://bu.com.co/es/noticiasypublicaciones/200>
- <https://calidadgestion.wordpress.com/2016/05/16/iso-90012015-gestion-de-proveedores/>

