

**IMPACTO DE PRÁCTICAS DE INOCUIDAD ALIMENTARIA Y MANEJO DE
PROVEEDORES EN HOTELES PEQUEÑOS EN COLOMBIA**

OSCAR HERNÁN BACCA CAMACHO
OSCAR MIGUEL PERALTA ROJAS
JOHN ALEXANDER HERNÁNDEZ

UNIVERSIDAD EAN
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
BOGOTÁ, MAYO 22 DE 2020

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo JOHN ALEXANDER HERNANDEZ

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 79.721.850

Nombre Completo OSCAR HERNAN BACCA CAMACHO

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 79.986.574

Nombre Completo OSCAR MIGUEL PERALTA ROJAS

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 80.022.441

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Impacto de prácticas de inocuidad alimentaria y manejo de proveedores en hoteles pequeños en Colombia.

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO (Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

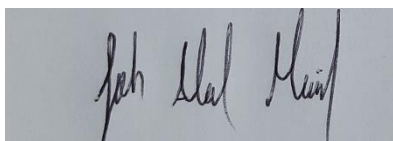
Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A.** Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B.** Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C.** Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D.** Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E.** Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F.** Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,



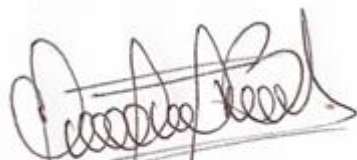
FIRMA: _____

NOMBRE COMPLETO: John Alexander Hernández

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 79.721.850

FACULTAD: Ingeniería

PROGRAMA ACADÉMICO: Especialización en Gerencia de Proyectos



FIRMA: _____

NOMBRE COMPLETO: Oscar Hernan Bacca Camacho

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 79.986.574

FACULTAD: Administración, Finanzas y Ciencias Económicas

PROGRAMA ACADÉMICO: Especialización en Administración Financiera



FIRMA: _____

NOMBRE COMPLETO: Oscar Miguel Peralta Rojas

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 80.022.441

FACULTAD: Administración, Finanzas y Ciencias Económicas

PROGRAMA ACADÉMICO: Especialización en Administración Financiera

Fecha de firma: junio 19 de 2020

CONTENIDO

1. Resumen.....	5
2. Introducción.....	5
3. Planteamiento del problema de Investigación.....	7
3.1 Descripción del problema.	7
3.2 Pregunta general de investigación.	7
3.3 Objetivo general.	7
3.4 Objetivos específicos.	7
3.5 Justificación.	8
4. Marco Teórico.....	8
5. Marco institucional.....	13
6. Metodología.....	14
6.1 Tipo de investigación.	14
6.2 Enfoque de la investigación.	15
6.3 Viabilidad de la investigación	18
6.4 Definición de variables.	18
6.5 Población.	19
6.6 Muestra.	19
6.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	20
7. Análisis de resultados.....	21
7.1 Entrevista	21
7.2 Encuesta	23
7.3 Selección de prueba estadística.	27
8. Conclusiones y recomendaciones.....	40
8.1 Conclusiones.	41
8.2 Recomendaciones.	43
Bibliografía.....	44

Impacto de prácticas de inocuidad alimentaria y manejo de proveedores en hoteles pequeños en Colombia

1. Resumen.

El trabajo de investigación que se presenta a continuación se realizó partiendo de la información que se obtuvo del hotel Niddo Suesca, el cual es un hotel pequeño en Colombia y que posee unas condiciones particulares de funcionamiento y de la información obtenida del hotel Niddo se procedió a hacer un análisis de este sector a través de la aplicación de una encuesta a una muestra de hoteles de similares características y que luego de realizar los análisis respectivos se concluyó que existe una relación directa entre los problemas de calidad que impactan variables financieras y de servicio y el hecho de no tener implementadas buenas prácticas de inocuidad alimentaria y manejo de proveedores.

Palabras claves: hotelería, inocuidad alimentaria, manejo de proveedores, buenas prácticas, procedimientos formales, problemas de calidad.

2. Introducción.

El sector hotelero en Colombia representa un segmento muy importante en la economía de Colombia ya que en el año 2.017 representó el 3.8 del PIB total del país y con una proyección de crecimiento que se ha venido dando en los últimos años, así mismo se ha venido dando un crecimiento en la tasa de ocupación ya que en el 2.018 obtuvo un porcentaje de ocupación de 57.8 % según datos suministrados por el Ministerio de industria, comercio y turismo de Colombia y así mismo el Centro de pensamiento turístico de Colombia realizó una investigación en el año 2017 y en donde se encontró que la industria del turismo entre los años 2.007 y el año 2.017, aumentó en 1.3 millones sus puestos de trabajo.

Dada la importancia del sector hotelero en Colombia, este trabajo de investigación pretende ahondar en un tema particular como lo es el impacto en las variables financieras y de servicio en los hoteles pequeños en Colombia al no implementar buenas prácticas de inocuidad alimentaria y manejo de proveedores y para esto se tomó como punto de partida una entrevista a uno de los Gerentes de este tipo de establecimientos como lo es el Hotel Niddo Suesca y posteriormente se hizo una encuesta a una muestra de hoteles con las mismas características del

hotel Niddo y poder ver si el comportamiento de estos establecimientos es similar o se trata de un caso particular. La literatura muestra que se han hecho muchos estudios acerca de la evaluación de proveedores y el manejo de buenas prácticas de inocuidad alimentaria, lo cual se tuvo en cuenta para iniciar esta investigación.

Este trabajo de investigación es cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada y un tipo de estudio descriptivo, transversal.

Dentro de los principales resultados, se encontró que la mayoría de hoteles que fueron objetos de la muestra, han tenido problemas de calidad ya que de los 40 hoteles encuestados, 25 hoteles que representan el 63% han tenido problemas de calidad por temas relacionados con sus proveedores o con temas de inocuidad alimentaria y así mismo se obtuvo que el 85% de los hoteles es decir 34 hoteles, no poseen ningún tipo de certificación lo cual indica que muchos de estos establecimientos ejecutan sus procesos con base en lineamientos propios o por experiencia de sus dueños o administradores pero sin seguir una metodología formal que les permitan disminuir la posibilidad de ocurrencia de problemas de calidad. A los resultados anteriores se les suma el hecho que este tipo de establecimientos tampoco realiza un análisis de sus costos de no calidad por lo que sus indicadores financieros se están viendo afectados, pero por desconocimiento de sus administradores, estos valores muchas veces no se ven directamente reflejados en sus estados de resultados financieros.

Como resultado general se concluye que si existe un impacto entre las variables financieras y de servicio de los hoteles pequeños en Colombia con el hecho de no implementar buenas prácticas en inocuidad alimentaria y evaluación de proveedores.

Por último se propone que para crear o fortalecer sus procesos actuales, los hoteles realicen una revisión de la norma ISO 9001:2015 en lo relacionado con el proceso de selección y evaluación de proveedores y para los temas de inocuidad alimentaria, la guía de inocuidad de alimentos y bebidas para restaurantes o establecimientos gastronómicos publicada por el Ministerio de Salud de Colombia en el año 2017, así como la norma técnica NTS USNA 007 de manipulación de alimentos, la cual tiene como objetivo principal establecer los requisitos sanitarios que se deben cumplir en establecimientos que presten servicios de gastronomía, para garantizar la inocuidad de los alimentos.

3. Planteamiento del problema de Investigación.

3.1 Descripción del problema.

A partir de la experiencia de un integrante del grupo de investigación como funcionario de un hotel pequeño en Colombia y la trayectoria de los demás integrantes en actividades de consultoría relacionadas con la selección y evaluación de proveedores en diferentes sectores económicos del país, se evidencia que hay una problemática en hoteles pequeños debido a que no contemplan en la prestación de sus servicios, los criterios y procesos a seguir para garantizar una adecuada selección y contratación de los proveedores que tienen la responsabilidad de suministrar los bienes requeridos para cumplir con la promesa de valor realizada a los clientes, dejando que el resultado de dicha contratación y por lo tanto la calidad de los bienes recibidos, termine supeditada a las prácticas y condiciones del proveedor, situación que genera mayores impactos cuando las buenas prácticas de inocuidad alimentaria que posee el hotel tampoco son las adecuadas y por lo tanto, la mala calidad del bien se termina trasladando a la experiencia del cliente, traducándose en impactos para el hotel que pueden ir desde el resarcimiento económico, hasta una demanda o afectación reputacional que pueda sacarlo del mercado.

3.2 Pregunta general de investigación.

¿Como se ven impactadas las variables financieras y de servicio de hoteles pequeños en Colombia, al no implementar buenas prácticas de inocuidad alimentaria y manejo de proveedores?

3.3 Objetivo general.

Determinar si existe relación entre las variables financieras y de servicio de los hoteles pequeños en Colombia, con la no aplicación de procedimientos formales para la selección de proveedores o la implementación de buenas prácticas de inocuidad alimentaria.

3.4 Objetivos específicos.

- Revisión del estado del arte de la selección y evaluación de proveedores y las buenas prácticas de inocuidad alimentaria.
- Realizar un diagnóstico de la situación de hoteles pequeños en Colombia, frente al manejo de proveedores y prácticas de inocuidad alimentaria.

- Determinar la existencia de la relación, entre el impacto de las variables financieras y administrativas y la no implementación de procedimientos formales de selección de proveedores ni aplicación de buenas prácticas de inocuidad alimentaria.

3.5 Justificación.

Determinar la relación entre indicadores de servicio y financieros frente a buenas prácticas de gestión proveedores e inocuidad alimentaria, resulta relevante dado el número de hoteles pequeños que se encuentran registrados en nuestro país, que aportan dentro del sector turismo al PIB local y constituyen una importante fuente de empleo, elemento clave para el país dada la situación actual por la que atraviesa. Además, se considera fundamental que los pequeños hoteles que en su mayoría no tienen recursos suficientes para pagar consultorías que le permitan tener acceso a guías y modelos, puedan contar con un modelo de selección y evaluación de proveedores que impacte de forma positiva la prestación del servicio y permita reducir los problemas que puedan generar hasta el cierre de los establecimientos.

El trabajo de investigación se clasifica dentro de los campos de investigación que maneja la universidad EAN, en el campo de ciencia, tecnología e innovación, dentro del cual se encuentra el Grupo de Investigación INDIVOS que promueve dos líneas de investigación como lo son, gestión y diseño de procesos y cadenas de suministro sostenible, siendo este último el que enmarca el tema de investigación.

Al abordar un problema de investigación, es relevante tener en cuenta que se busca la producción de conocimiento y la resolución de problemas, siendo principalmente reconocida la investigación científica, la cual se entiende “como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015). Para esta investigación, se trabajó un enfoque cuantitativo.

4. Marco Teórico.

En este capítulo se abordan temas como, la definición de establecimiento hotelero en Colombia, la clasificación de los hoteles en el país y su participación en el sector turismo, se

realiza un análisis frente a la importancia de este sector en el Producto Interno Bruto del país y el crecimiento de la ocupación hotelera en los últimos años. Además, se hace una exposición del estado del arte en cuanto a la selección y evaluación de proveedores e inocuidad alimentaria, haciendo para esto referenciación de los autores, normatividad y documentos más relevantes en cada materia.

En Colombia, según el artículo 78 de la ley 300 de 1996, ley general de turismo, se entiende por establecimiento Hotelero o de Hospedaje, “el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje”, a su vez según el Departamento nacional de estadística DANE, un hotel está definido como una “edificación diseñada para prestar el servicio de hospedaje y alojamiento no permanente en habitaciones, apartamentos o instalaciones para acampar, a cambio de una retribución monetaria por parte del público en general y los afiliados de una determinada organización (Estadística, 2016), siendo común encontrar establecimientos que prestan servicios de restaurante, bar y otros servicios que se prestan en combinación con los del alojamiento.

De igual forma, en el país se clasifican los hoteles según el número de habitaciones que posean y a partir de esta clasificación y como complemento, el DANE genera un boletín en que informa un cálculo de la participación de los hoteles a nivel nacional para cada categoría, evidenciando que el 86,1% de los establecimientos de alojamiento a nivel nacional presentan una infraestructura de 1-50 habitaciones, el 10,0% de 51- 100, el 1,8% de 101-150, el 0,8% de 151-200 habitaciones y un 1,3% corresponde a establecimientos con más de 200 habitaciones (DANE, 2012), permitiendo concluir que la mayor participación se presenta en los hoteles que tienen entre 1 y 50 habitaciones y convirtiendo esta en una de las principales razones por las que se concentra el presente trabajo en esta categoría de hoteles.

Por otra parte, es imperativo recalcar la importancia que el sector turismo del cual hace parte la industria hotelera, tiene para los indicadores más significativos del país, siendo el más ejemplificante el incremento en la participación del aporte del sector en el PIB, datos soportados en los estudios e informes publicados por parte del Ministerio de comercio, industria y turismo

de Colombia, en los cuales se realiza un análisis de la participación del sector turismo en el PIB total del país, encontrando que el aporte del sector se incrementó, al pasar en el año 2005 de 3.5% a 3,8% en el año 2017 y demostrando así la importancia del sector turismo (Ramírez, 2018).

De otra lado y para ratificar la importancia del sector hotelero colombiano, con corte al mes de diciembre de 2019 las cifras del sector demuestran el crecimiento del turismo en el país, encontrando en los dos indicadores más relevantes que la ocupación hotelera fue de 57.7% lo cual es una cifra superior en 3 puntos porcentuales comparada con el mismo mes del año 2018 y en promedio del año 2019, la tasa de ocupación fue de 57.8 % cifra superior en 1.5 puntos porcentuales frente a la tasa de 2018 (DANE, 2020).

En lo referente a la selección y evaluación de proveedores, desde hace más de 20 años a nivel mundial se ha venido trabajando en las mejores prácticas a utilizar para realizar un adecuado proceso. Es así como en el año 1997, se establecieron algunos criterios de selección de proveedores como, rendimiento del proveedor, capacidad técnica del proveedor, capacidad financiera del proveedor y la existencia de un sistema de gestión de calidad del proveedor (Barbarosoglu y Yazgac, 1997). En ese mismo año Krause y Ellram, mencionaron como un factor adicional a la selección y evaluación, el desarrollo de proveedores como un proceso de comprensión que incluía cuatro etapas: evaluación del proveedor, presión competitiva, incentivos a proveedores y participación directa, un año después Ghodsypour y O'Brien, introducen como un aspecto importante, las limitaciones de capacidad que tienen los proveedores y asignan un rol de decisión a la gerencia frente al mejor proveedor y el máximo nivel de compra.

Posteriormente, en 1999 Motwani indicó considerar la selección de proveedores como una tarea operativa crucial en el desarrollo de la gestión sostenible de la cadena de suministro y dos años más tarde, se arraiga la percepción que los proveedores son fuentes esenciales para obtener una ventaja competitiva en los mercados mundiales dada su experiencia, conocimiento y capacidad para compartir riesgos (Humphreys et al., 2001) y en este mismo sentido se considera que los proveedores ayudan a las empresas a obtener y mantener una ventaja competitiva al mejorar la calidad del producto, reducir costos y acortar los tiempos de entrega (Liu y Hai, 2005).

En el año 2001 se precisa, que un problema de selección de proveedores consta de cuatro fases, definición del problema, formulación de criterios de evaluación, precalificación de proveedores adecuados y elección final del proveedor (De Boer, 2001), aunque otros autores como Weber en 1991 incluyen factores como el trabajo justo a tiempo para seleccionar un proveedor y Holt en 1998, ya se había pronunciado frente a una metodología que incluía enfoques a medida, análisis de atributos múltiples y la teoría de la utilidad de atributos múltiples. Posteriormente, se indica que el papel de las áreas de compras de las compañías ha cambiado ya que necesitan sistemas efectivos de adquisiciones de materiales, además de métodos y tecnologías de fabricación mejorados y el hecho que se debe trabajar con los proveedores para obtener calidad y entregas a tiempo (Barla, 2003).

Años más adelante, en un caso de estudio se aplica la filosofía lean para el abastecimiento de materiales y se utiliza el modelo de selección de múltiples atributos MSM que consta de cinco pasos básicos y empieza a tomar relevancia la teoría de JIT (justo a tiempo) como un elemento diferenciador en la fabricación y en la competitividad de las organizaciones en los mercados globales y presentando sistemas de selección de proveedores basados en redes neuronales (Öztürk, 2011).

En el año 2011 Aksoy, A. y N. Öztürk, hablan de la importancia de los proveedores para las industrias que manejan metodologías de justo a tiempo, por ser la adquisición de piezas y materiales elementos importantes en la implementación exitosa y efectiva de esta metodología; convirtiéndose así, la selección de proveedores y la evaluación del desempeño en las relaciones a largo plazo se han vuelto más críticas en los entornos de producción JIT.

Abordando los modelos de evaluación, se referencia a Bayazit, O. que en el año 2006 realizó un estudio que propone un modelo de análisis de red de procesos para evaluar el proceso de selección de proveedores, el cual sirvió como marco para el proceso de toma de decisiones de los gerentes a la hora de seleccionar proveedores y ese mismo año Seydel, aplica una herramienta descriptiva, el análisis de envoltura de datos (DEA) aplicada en la toma de una decisión multicriterio, como es el caso de la selección de un proveedor.

Después Vinodh en el año 2011, desarrolló un estudio en el cual indica que la selección de proveedores es un tema vital y para eso utiliza un modelo de red analítica difusa o ANP Difuso. En ese mismo año, Zeydan propone una nueva metodología de selección de proveedores la cual considera variables cualitativas y cuantitativas y en la misma línea Soner-Kara, menciona una metodología de dos etapas, en la primera etapa, aborda la evaluación cualitativa del desempeño que se realiza mediante el uso de AHP difuso (proceso jerárquico analítico para encontrar criterios de peso) y luego usa TOPSIS difuso (técnica para la preferencia de pedidos por similitud con la solución ideal, para encontrar la clasificación de proveedores). Otros autores como Deng y Chan, hablan de otros criterios a la hora de seleccionar un proveedor, como lo son, el precio del producto, la calidad de este, el estado financiero del proveedor, el servicio, la ubicación del proveedor, la entrega, el tiempo y el rendimiento del producto adquirido.

Otro de los aspectos a tener en cuenta son los indicadores de eficiencia de los proveedores que incluyen medidas estratégicas, operativas y además de tipo tangibles e intangibles (Talluri y Sarkis, 2002). Para el caso específico de nuestro trabajo, tomaremos en cuenta estas investigaciones y también tendremos en cuenta normas internacionales como la ISO 9001 de 2015.

En lo que tiene que ver con inocuidad alimentaria, la primera definición la encontramos en el CODEX ALIMENTARIUS que se define como “un conjunto de normas, directrices y códigos de prácticas aprobadas por la comisión del Codex” (Codex Alimentarius, 2009), que a su vez está definido como un órgano intergubernamental formado por más de 180 países y el cual fue creado por la organización de naciones unidas para la agricultura y la alimentación (FAO) y la organización mundial de la salud (OMS) y que en el año 2009, definió como inocuo un alimento que no causa o hace daño a la salud de la persona que lo consume. Este mismo órgano define los principios generales de higiene de los alimentos que abarcan las prácticas de higiene desde la producción primaria hasta el consumidor final, destacando los controles básicos que se efectúan en cada etapa.

Otras definiciones en materia de inocuidad alimentaria que se deben tener en cuenta fueron tomadas del Ministerio de Salud de Colombia en el 2017, a través del documento Guía de inocuidad de alimentos y bebidas para restaurantes o establecimientos gastronómicos, el cual proporciona una serie de definiciones y recomendaciones que se deben tener en cuenta en todo el proceso de almacenamiento, preparación y consumo de alimentos, así como el manejo de residuos al cierre de proceso. Dentro de esta guía se proporciona información acerca de:

- La localización y el diseño de las instalaciones donde se manipulan alimentos, pisos y paredes de los establecimientos, así como techos, iluminación y ventilación
- Los equipos y utensilios usados en el proceso y así como del personal manipulador de alimentos en que se incluyen temas como estado de salud, reconocimiento médico, practicas higiénicas y educación y capacitación permanente.
- Factores como contaminación cruzada, manejo de temperaturas y condiciones de almacenamiento.
- Saneamiento en donde se informa de temas como calidad de agua potable, residuos líquidos, residuos sólidos, control integral de plagas, limpieza y desinfección de áreas, así como de equipos y utensilios.
- Soportes documentales que contiene el proceso de saneamiento.

5. Marco institucional.

En la investigación se tuvo como punto de partida, el hotel Niddo Suesca el cual se clasifica como un hotel pequeño y está ubicado en el municipio de Suesca.

Este hotel fue creado en el año 2016 bajo un modelo de turismo nómada, idea de negocio que surgió de jóvenes emprendedores, que vieron en el glamping una oportunidad única en el desarrollo de proyectos de turismo sostenible en Colombia y que desarrollaron esta idea a través de la búsqueda e incursión en nuevas alternativas de hospedaje y acomodación para el creciente auge de la industria de turismo en nuestro país. Fue así como se comenzó a operar el hotel solamente los fines de semana con cuatro carpas de alojamiento, el hotel abría los viernes y

cerraba los domingos y todos los fines de semana se desmontaban las carpas y se volvían a montar el siguiente fin de semana, si la ocupación brindaba la oportunidad de hacerlo.

Después de un difícil comienzo y de llegar a conclusiones operativas importantes, se decidió dar un segundo impulso al hotel, teniendo como principales cambios la ampliación de la operación del hotel de fines de semana a todos los días y transformación de nómada a fijo, al dejarlo ubicado de forma permanente en el municipio de Suesca Cundinamarca, esto pensando en la oportunidad de crecimiento del proyecto, así como de su sostenibilidad en el tiempo. Desde este momento, Niddo Suesca incrementó su tamaño pasando de las cuatro carpas desmontables con las que se inició el proyecto, a tener diez habitaciones con una capacidad máxima de treinta y seis camas, fortaleció el servicio de actividades y experiencias y por último, decidió abrir un restaurante para ofrecer servicios de alimentación y bebidas que permitiera a los huéspedes cumplir con sus expectativas de hospedaje y poder disfrutar de un espacio diferente y único en Suesca.

Hoy en día, además de ser uno de los pioneros del glamping en el país, Niddo cuenta con una oferta de más de cinco experiencias que se realizan dentro de la sede del hotel, como yoga, masajes, caminatas, ciclo montañismo, entre otras, un área de eventos corporativos y servicio de alimentos y bebidas.

La información obtenida del hotel Niddo, ratifica la importancia de hacer un estudio más amplio con hoteles de similares condiciones y así realizar un diagnóstico de la situación en términos de selección de proveedores e inocuidad alimentaria en los hoteles pequeños en Colombia.

6. Metodología.

6.1 Tipo de investigación.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, dado que el proyecto de investigación posee algunas de las siguientes características propuestas por Hernández, Fernández, & Baptista en el año 2015:

- El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto.

- Una vez se plantea el problema, el investigador hace revisión de la literatura existente sobre el tema y plantea una o varias hipótesis, que son cuestiones a examinar para determinar si son ciertas o no.
- Se hace una recolección de datos a través de procedimientos estandarizados y aceptados por la comunidad científica.
- Los datos recolectados se deben analizar a través de métodos estadísticos.

El tipo de investigación que se está usando es la Aplicada, que tal como lo definen algunos autores, está orientada a resolver objetivamente los problemas de los procesos de producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios, de cualquier actividad humana, principalmente de tipo industrial, comercial o comunicacional y es el caso de la investigación en el que se está revisando el proceso de evaluación de proveedores y el manejo adecuado de los procesos de inocuidad alimentaria que permitan disminuir afectaciones en variables de servicio y financieras (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2013).

El tipo de estudio es descriptivo, ya que se observa lo que ocurre en el fenómeno de estudio en condiciones naturales en la realidad, es decir lo que enfrentan actualmente los hoteles pequeños en Colombia y a su vez se dice que es un estudio transversal, ya que se intenta analizar el fenómeno en un periodo de tiempo específico, es decir en el primer semestre del año 2020.

6.2 Enfoque de la investigación.

Si bien hasta este apartado, se han abordado una amplia serie de aspectos, cada uno de ellos de gran importancia, y que analizados en conjunto dejan ver de forma clara lo que se pretende con el presente estudio, es de indicar, que los mismos hacen parte de un método estructurado, reconocido y con resultados exitosos, como lo es el estudio de caso, cuyo objetivo principal, es el de investigar de manera amplia y profunda una situación determinada con el propósito de crear nuevo conocimiento, reduciendo así la subjetividad de las conclusiones aportadas.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo, las lecciones aprendidas en la aplicación y desarrollo de estudios de caso permiten a los individuos y equipos de trabajo incrementar su

conocimiento gracias a la observación de fenómenos de la vida real, que afectan indistintamente a individuos, grupos, organizaciones o procesos cotidianos. Tales estudios se orientan a determinadas áreas de interés para el investigador o equipo de investigadores, promueven en éstos la capacidad de valoración y análisis de información, a la vez que desarrollan la creación de pensamiento crítico y robustecen el trabajo en equipo (Banco Interamericano de Desarrollo, 2011).

Considerando las ventajas que acompañan a la técnica investigativa analizada anteriormente y, teniendo claro que el hecho de que lo que se persigue con el presente proyecto se alinea a lo planteado en este sistema, se establece que éste trabajo se desarrollará bajo la metodología de estudio de caso planteada por el Banco Interamericano de Desarrollo (2011). Dicho método se desarrolla de manera cíclica y gradual y se encuentra contemplado en una serie de etapas que se pueden apreciar en la siguiente gráfica:

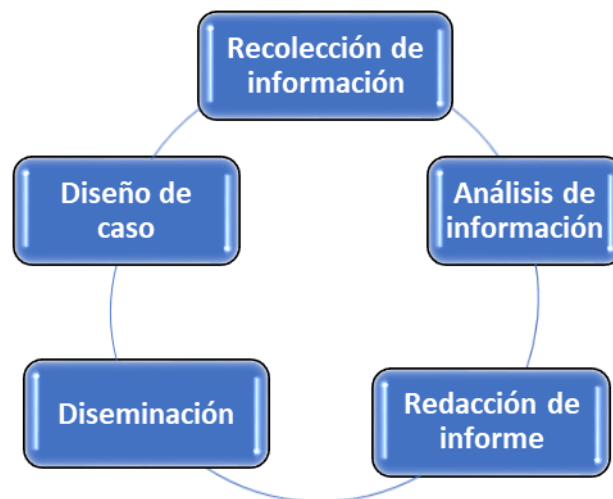


Figura 1: Pasos para la elaboración del Estudio de Caso.

Fuente: Autor.

Considerando la primera etapa, el proceso de recolección de información está compuesto por varios métodos dentro de los cuales se encuentran:

- a) Reuniones del equipo de trabajo para la construcción del caso.
- b) Entrevistas, dirigidas a personal involucrado en los temas de referencia del estudio.

- c) Revisión y análisis documental, que incluye principalmente libros de texto que garantizan la adquisición de mayor conocimiento, y de los cuales se extrae información diversa para construir las diferentes etapas del proyecto.
- d) Formularios digitales de encuesta, a diligenciar por elementos de la muestra.
- e) Uso del correo electrónico y herramientas tecnológicas que permitan la comunicación constante y el intercambio de información.

Aplicando esta fase al trabajo de investigación, la etapa de recolección de información de hoteles pequeños en Colombia se realizó aplicando dos métodos con el fin de conocer el estado de los hoteles frente a temas de selección de proveedores y manejo de buenas prácticas de inocuidad alimentaria al interior de los mismos. Lo indicado previamente, tiene la finalidad de recabar información que permita diagnosticar el sector y brindar una guía a los administradores de los hoteles encuestados, para que este tipo de situaciones disminuyan y mejoren los procesos que se llevan a cabo. Los métodos utilizados fueron:

- Entrevista al Gerente del hotel Niddo
- Encuesta a través de un formulario digital, la cual fue enviada a un grupo de 2.054 hoteles identificados previamente personal de hoteles cuyas características de infraestructura sean similares a las propuestas en el presente estudio, que permitan establecer si existen metodologías adecuadas para la selección de proveedores en el marco de las normas ISO 9001, ISO 22000, HCCP y la norma técnica sanitaria USNA 007 de manipulación de alimentos.

El proceso de análisis de información se llevó se lleva a cabo gradualmente, con base en información que se va recopilando según la necesidad. Los resultados de la encuesta se tabularon en Excel y luego se llevaron a cabo análisis estadísticos con la ayuda del software estadístico SPSS.

La redacción del informe se realiza plasmando los principales aspectos que componen el presente trabajo, y que incluye las recomendaciones y conclusiones del mismo, documento que será diligenciado según el formato establecido por la universidad EAN para tal fin.

Finalmente, se debe llevar a cabo la divulgación o diseminación del proyecto, por medio del documento de informe técnico resultado de la investigación y se realizará la sustentación del trabajo de investigación en los tiempos establecidos por la Universidad EAN.

6.3 Viabilidad de la investigación

Actualmente, a pesar de la existencia de organizaciones como la Asociación hotelera y turística de Colombia – Cotelco, que representa al sector hotelero y turístico del país, tiene aproximadamente 920 afiliados y consolida información del sector, no se han identificado antecedentes ni estudios previos que indiquen como algunos factores en la selección y evaluación de proveedores, así como el manejo de la inocuidad alimentaria, pueden influir variables de tipo financiero y de servicios negativamente, como consecuencia de la materialización de riesgos que se encuentran a lo largo de la prestación del servicio de los hoteles.

Esta investigación si bien es relevante para los hoteles pequeños de Colombia, podría ampliarse a otro tipo de establecimientos como los comercios que presten servicios de alimentación, ya que al ahondar en esta investigación, se han detectado aspectos que son comunes entre las dos industrias y que pueden ayudar para futuros estudios, inclusive la encuesta realizada a los hoteles del muestreo, puede ser contestada por los comercios de alimentos y así determinar aspectos adicionales que puedan influir tanto en las variables de servicio como en variables financieras de este tipo de comercios. De igual forma, se considera viable la realización de la investigación, a pesar de las dificultades presentadas para la consecución de la información debido a la pandemia de COVID-19 que actualmente azota al país y ha impactado de forma directa los pequeños comercios entre los que se encuentran los hoteles y ha generado su cierre, logrando obtener respuestas para la muestra seleccionada con base en experiencias previas al cierre de sus establecimientos.

6.4 Definición de variables.

6.4.1 Hipótesis general.

Implementar mejores prácticas de inocuidad alimentaria y en manejo de proveedores impacta las variables financieras y de servicio de los hoteles pequeños en Colombia.

6.4.2 Hipótesis nula.

Implementar mejores prácticas de inocuidad alimentaria y en manejo de proveedores NO impacta las variables financieras y de servicio de los hoteles pequeños en Colombia.

6.5 Población.

La población objetiva de la investigación, son hoteles pequeños en Colombia, que según datos del Ministerio de comercio, industria y turismo a través del Centro de información turística CITUR, a corte del año 2018 ascendían a 19.901 establecimientos de alojamiento y hospedaje, de los cuales se obtiene una población accesible de 2.045 hoteles, de los que se obtuvieron datos de contacto como, nombre y email y permitieron la remisión de la encuesta digital.

6.6 Muestra.

Para calcular el tamaño de la muestra se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Dado que es una variable cuantitativa para una población conocida, se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

- De acuerdo con los datos de la población objeto de la investigación, se cuenta con la siguiente información para el cálculo del tamaño de la muestra:

Total población	N	19 901	
Nivel de Confianza: 90%	Z_{α}	1.65	
Probabilidad de éxito	p	0.05	Muestra
Probabilidad de fracaso	q	0.95	
			40
Precisión (Error máximo admisible)	d	0.057	

La muestra corresponde al 0.21% del total de la población objetivo y al 1.96 % del total de la población accesible.

Para la investigación se tuvo en cuenta un muestreo probabilístico ya que todos los sujetos de la población de estudio tienen la probabilidad de formar parte de la muestra. Así mismo, se determinó que es un muestreo aleatorio simple ya que se tiene la lista de los hoteles objetos de muestra y no se tiene ningún criterio de orden y la selección fue realizada al azar.

6.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

6.7.1 Entrevista.

Para la aplicación de esta técnica, se tuvo contacto directo con el Gerente del hotel Niddo, se utilizaron preguntas generales y abiertas, que permitieron identificar las condiciones de funcionamiento del establecimiento, así como elementos relevantes para complementar el proyecto de investigación.

6.7.2 Encuesta.

Se diseñó una encuesta compuesta por:

- Preguntas generales para conocer los datos de la empresa, tales como ubicación, número de habitaciones, años de funcionamiento, servicios que ofrecen, certificaciones que poseen, nombre del encuestado, cargo del encuestado, nivel de escolaridad del encuestado, género del encuestado, edad del encuestado y años de experiencia del encuestado.
- Preguntas cerradas con opciones de respuesta preestablecidas, de las cuales 18 preguntas tenían respuestas orientadas a procesos, procedimientos y protocolos y las 12 preguntas restantes tenían opciones de respuesta orientadas a conocer el manejo de recursos físicos, cumplimiento a nivel de personal y equipos del establecimiento.
- Preguntas abiertas con enfoque a problemas de calidad e impacto en indicadores financieros y de servicios que se pudieron presentar en los establecimientos.

Se relaciona en la siguiente tabla, la ficha técnica de la encuesta:

Tabla 1.

Ficha técnica de la encuesta aplicada.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Persona que realiza la encuesta	John Hernández – Oscar Bacca – Oscar Peralta
Fuente de financiación	Recursos propios
Tipo de muestra	Aleatoria
Población accesible	2045
Tamaño de la muestra	40
Tema de estudio	Encuesta para conocer el estado de los hoteles pequeños en Colombia frente a los procesos de selección de proveedores y aplicación de buenas prácticas de inocuidad alimentaria.
Grupo Objetivo	Hoteles pequeños ubicados en Colombia
Fecha de recolección	Abril 26 – mayo 9 de 2020
Margen de error	5%

Fuente: Autor

7. Análisis de resultados.

7.1 Entrevista

Se relacionan a continuación las preguntas y respuestas de la entrevista realizada al Gerente del hotel Niddo, señor Santiago Pinzón.

1. ¿El hotel cuenta con algún registro o certificación de calidad?

Estamos inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT) pero no contamos con una certificación de calidad como tal. Por el tamaño del hotel, la calidad de nuestros productos se controla por medio de protocolos internos.

2. ¿Cómo selecciona el hotel a sus proveedores?

Existe unas variables a tener en cuenta en el momento de seleccionar un proveedor. Estas son; calidad del producto, capacidad de abastecimiento del proveedor (frecuencia) y formalización del proveedor. En nuestro caso, al cruzar las tres variable quedamos casi sin proveedores en la región, debido a la alta informalidad en el municipio.

3. ¿Maneja alguna política de fidelización de proveedores?

No.

4. ¿Ha recibido algún tipo de queja por parte de sus huéspedes, relacionados con productos tercerizados?

Alguna vez por unos pasteles de pollo que no salieron bien, pero en general no.

5. ¿Cuenta su hotel con un equipo o estructura que vele por la calidad de los productos o servicios recibidos de terceros?

Cada área del hotel se encarga de revisar la calidad de los productos al momento de recibirlos. Ejemplo, en el restaurante reciben los alimentos, ama de llaves recibe los productos de aseo, etc. En el caso de los alimentos como el Fruver o las carnes, estos siempre se pesan y se revisa la calidad. En varias ocasiones hemos devuelto productos que llegan deteriorados, ya sea porque están dañas o por que se dañan durante el transporte de los mismos.

6. ¿La queja recibida está relacionada con productos o servicios?

La queja recibida fue con unos pasteles de pollo que se le compran a un proveedor en el municipio.

7. ¿De qué manera se vio afectado su hotel por estas quejas?

No fue grave afortunadamente, además es una excepción ya que no es común este tipo de quejas.

8. ¿Se presentó algún impacto a nivel reputacional o financiero?

No.

9. ¿En qué medida se vieron afectadas las finanzas del hotel por estas situaciones?

Nada.

10. Desde su experiencia, ¿Cómo aconsejaría a personas que estén enfrentando situaciones similares?

Pienso que la solución para este tipo de problemas se soluciona de dos formas: Primero en el momento de la selección del proveedor, si este paso está bien hecho el resto es más

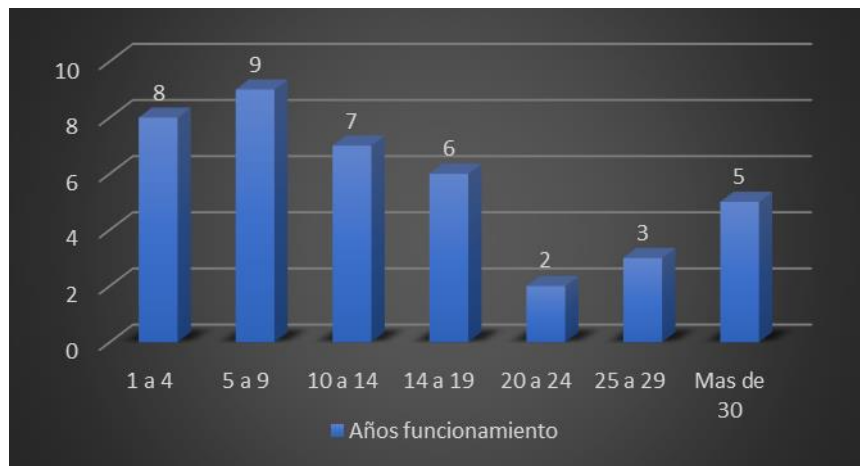
sencillo. Y lo segundo es tener siempre un control al momento de recibir los productos y mercancías, por mi experiencia he encontrado que si los proveedores saben que uno revisa los productos ellos también se esmeran en la selección y transporte de los mismos.

7.2 Encuesta

Se presentan a continuación los resultados de la encuesta, a través de un análisis descriptivo el cual contiene tablas y gráficos que soportan los análisis realizados y resultados obtenidos.

En el siguiente gráfico se analizan los establecimientos por antigüedad de funcionamiento

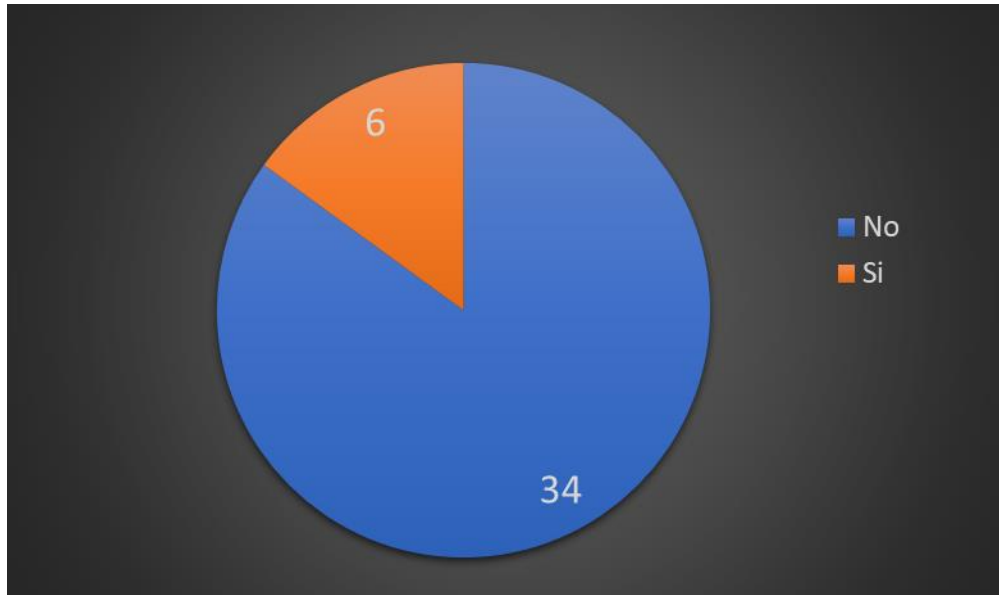
Gráfico 1. Años de funcionamiento de los hoteles.



Se puede observar que el 43% de los hoteles (17) tienen menos de 10 años de funcionamiento, el 32% de los hoteles (13) tienen entre 10 y 20 años de funcionamiento y el 25% de los hoteles (10) restantes tiene más de 20 años de funcionamiento.

Los siguientes gráficos corresponden a hoteles que poseen algún tipo de certificación y si es así, cuál certificación poseen.

Gráfico 2. Hoteles con certificación



El gráfico muestra que de los 40 hoteles encuestados, 34 no poseen ningún tipo de certificación lo que corresponde a un 85% y el 15% restante posee algún tipo de certificación.

Gráfico 3. Tipo de certificación por Hotel



En este gráfico se observa que de los 6 hoteles que poseen certificación, 3 hoteles que son el 50% poseen certificación NTS TS 002 - Norma Técnica Sectorial Colombiana que determina los requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2 hoteles que corresponden al 33,3% poseen otro tipo de certificación, aunque no especificaron cual y por último 1 hotel que corresponde al 16,6% posee certificación de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

En la tabla 2 se presenta la distribución por cargos de las personas que contestaron la encuesta.

Tabla 2.

Cargo de las personas que contestaron la encuesta,

Cargo	Cantidad	%
Administrador	23	58%
Propietario	11	28%
Área administrativa	3	8%
Área comercial	3	8%
Total	40	100%

La tabla muestra que la encuesta fue contestada por 23 administradores que corresponden al 58% del total de encuestados, 11 fueron contestadas por los propietarios de los hoteles y corresponden al 28% del total de encuestados, 3 encuestas fueron contestadas por personal administrativo del hotel que corresponden al 8% y por último 3 encuestas fueron contestadas por personal del área comercial que corresponden al 8% restantes.

En la siguiente tabla se presentan los datos por nivel de escolaridad de los encuestados

Tabla 3.

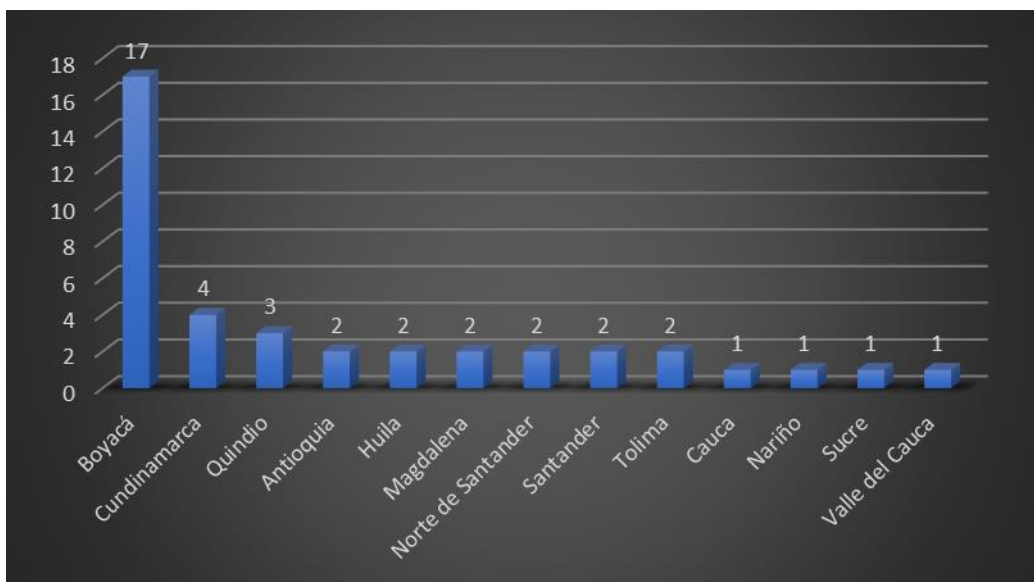
Nivel de escolaridad de los encuestados.

Nivel Escolaridad	Cantidad	%
Maestría	3	8%
Especialización	10	25%
Profesional	16	40%
Tecnólogo	3	8%
Técnico	5	13%
Bachiller	1	3%
Primaria	2	5%
Total	40	100%

La tabla indica que la encuesta fue contestada por 3 personas que poseen maestría y corresponden al 8%, 10 personas poseen algún tipo de especialización y corresponden al 25%, 16 personas poseen un título profesional y representan la mayoría con un 40%, 3 personas son tecnólogos lo que corresponde a un 8%, 5 personas poseen un título técnico y corresponden a un 13%, 1 encuesta fue contestada por una persona que es bachiller y corresponde a un 3% y por último 2 personas tienen grado de escolaridad de nivel básico primaria y corresponden a un 5%.

En el siguiente grafico se muestra la distribución por departamentos de los hoteles que contestaron la encuesta.

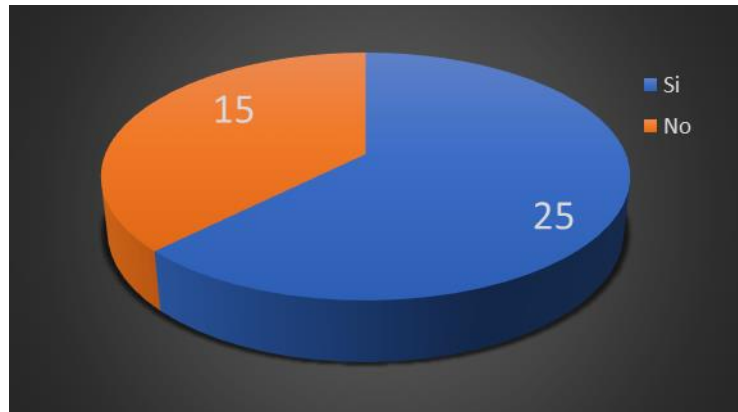
Grafico 4. Ubicación de hoteles que contestaron encuesta.



El grafico muestra que la mayoría de hoteles que representa un 43% de los encuestados es decir 17 hoteles, están ubicados en el departamento de Boyacá, 4 hoteles están ubicados en Cundinamarca y corresponden al 10%, del departamento del Quindío contestaron 3 hoteles que corresponden al 8%, se obtuvieron 2 encuestas por cada uno de los departamentos de Antioquia, Huila, Magdalena, Norte de Santander, Santander y Tolima que corresponden al 30% y por último, se obtuvo 1 encuesta de hoteles ubicados en los departamentos de Cauca, Nariño, Sucre y Valle del Cauca y corresponden al 12%.

El siguiente gráfico muestra la distribución de hoteles por problemas de calidad.

Gráfico 5. Problemas de calidad que han tenido los hoteles encuestados.



En el Gráfico se puede observar que 25 hoteles han tenido algún tipo de problema lo que representa el 63% del total de alojamientos y 15 hoteles manifiestan no haber tenido problemas de calidad, lo que representa el 37% restante, concluyendo que más de la mitad de los hoteles encuestados, han tenido problemas de calidad.

7.3 Selección de prueba estadística.

El análisis de los datos fue realizado utilizando el software estadístico SPSS.

Para realizar la prueba de hipótesis del trabajo de investigación, se utiliza la medida de correlación bivariada, con el propósito de determinar la existencia de correlación entre las variables objeto de análisis y el grado de correlación de las mismas.

Con el fin de obtener los resultados de la correlación bivariada y determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis nula, se mantienen dos variables ordinales y se agruparon las preguntas más representativas de cada parte de la encuesta obteniendo cuatro nuevas variables, realizando tres pruebas de correlación entre las nuevas variables. Para realizar la agrupación, primero se hizo una suma de variables en SPSS a través de la opción de Transformar, calcular variable, incluyendo las variables a agrupar y asignando un nombre a la nueva variable que contiene el dato resultante. Para llegar a las nuevas variables, se hicieron las siguientes agrupaciones:

- Suma de variables 3 + 4 + 5 y se obtuvo la nueva variable Ind_Cap1.
- Suma de variables 6 + 7 + 8 y se obtuvo la nueva variable Ind_Cap2.
- Suma de variables 9 + 10 y se obtuvo la nueva variable Ind_Cap3.
- Suma de variables 11 + 12 y se obtuvo la nueva variable Ind_Cap4.
- Para el caso de las variables 1 y 2 no es necesario hacer agrupaciones, ya que cada una es una variable sobre las que no se identifica la necesidad de hacer algún tipo de agrupación.

A continuación, se presenta la tabla de agrupación de preguntas:

Tabla 4.

Preguntas agrupadas para realizar las pruebas de correlación.

#	Pregunta	Nueva Variable	Resultados
1	El hotel posee alguna certificación.	Variable	Resultado 1
2	El hotel ha tenido problemas de calidad.	Variable	
3	El hotel posee un sistema de selección de proveedores	Ind_Cap1	Resultado 2
4	Tipo de formalización de contratos con sus proveedores		
5	Hotel usa sistema PEPS en el uso de sus productos (primero en entrar - primero en salir)		
6	El hotel posee un procedimiento de lavado y desinfección de áreas		
7	El hotel posee registros de indicadores financieros	Ind_Cap2	
8	El hotel posee un procedimiento de quejas y reclamos		
9	El hotel posee estándares para validar condiciones del productos	Ind_Cap3	Resultado 3
10	El hotel posee planillas para inspección de los productos que recibe		
11	El hotel realiza capacitación al personal manipulador de alimentos		
12	El hotel valida el cumplimiento de requisitos de higiene de empleados que manipulan alimentos	Ind_Cap4	

Fuente: Autor

La tabla muestra las variables que se agruparon con el fin de realizar diferentes pruebas de correlación bivariada.

Luego de obtener las nuevas variables, se realizó una prueba de normalidad con el fin de determinar qué tipo de prueba de correlación realizar, utilizando el test de Shapiro – Wilks al ser el tamaño de la muestra menor a 50 datos. Este test se aplicó a las nuevas variables Ind_Cap1, Ind_Cap2, Ind_Cap3 e Ind_Cap4 por ser variables escalares.

Al aplicar el test de Shapiro – Wilks a la variable Ind_Cap1, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 5.

Prueba de normalidad variable Ind_Cap1

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ind_Cap1	,116	40	,193	,961	40	,176

El valor de significancia de la variable Ind_Cap1 es de 0.176 lo que indica que es mayor a 0.05 y se acepta la hipótesis de normalidad.

Al aplicar el test de Shapiro – Wilks a la variable Ind_Cap2, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 6.

Prueba de normalidad variable Ind_Cap2

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ind_Cap2	,132	40	,079	,945	40	,051

El valor de significancia de la variable Ind_Cap2 es de 0.051 lo que indica que es mayor a 0.05 lo que indica que se acepta la hipótesis de normalidad.

Al aplicar el test de Shapiro – Wilks a la variable Ind_Cap3, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 7.

Prueba de normalidad variable Ind_Cap3

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ind_Cap3	,188	40	,001	,901	40	,002

El valor de significancia de la variable Ind_Cap3 es de 0.002 lo que indica que es menor a 0.05 lo que indica que se rechaza la hipótesis de normalidad.

Al aplicar el test de Shapiro – Wilks a la variable Ind_Cap4, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 8.

Prueba de normalidad variable Ind_Cap4

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ind_Cap4	,265	40	,000	,769	40	,000

El valor de significancia de la variable Ind_Cap4 es de 0.000 lo que indica que es menor a 0.05 lo que indica que se rechaza la hipótesis de normalidad.

Los resultados anteriores permitieron concluir que algunas variables tienen distribución normal por lo que se debe utilizar el coeficiente de correlación de Pearson y para aquellas cuya distribución no se comporta como una normal, se debe usar el coeficiente de correlación de Spearman.

A continuación, se presentan los análisis de correlación bivariada y los resultados obtenidos para cada una de las comparaciones realizadas.

Inicialmente, se hizo la correlación entre las preguntas 1 y 2 a través del coeficiente de correlación de Pearson y se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 9.

Correlación entre las variables ha tenido problemas de calidad vs posee algún tipo de certificación.

		Ha tenido problemas de calidad	Posee algún tipo de certificación
Ha tenido problemas de calidad	Correlación de Pearson	1	,027
	Sig. (bilateral)		,868
	N	40	40
Posee algún tipo de certificación	Correlación de Pearson	,027	1
	Sig. (bilateral)	,868	
	N	40	40

La tabla 9 indica que el coeficiente de Significancia es de 0.868 mayor que el valor P de 0.05 por lo tanto no se acepta la hipótesis nula de independencia, sino que se acepta la hipótesis alterna por lo que existe correlación positiva débil entre las dos variables.

Posteriormente se hizo la correlación entre las variables Ind_Cap1 e Ind_Cap2 que, al tener un comportamiento normal, requirió el uso del coeficiente de correlación de Pearson obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 10.

Correlación entre variables Ind_Cap1 vs Ind_Cap2.

		Ind_Cap1	Ind_Cap2
Ind_Cap1	Correlación de Pearson	1	,696
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Ind_Cap2	Correlación de Pearson	,696	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

En la tabla se observa que el coeficiente de Significancia es de 0.000 que es menor que el valor p de 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula de independencia. Se establece correlación moderada positiva entre las variables.

Luego se hizo la correlación entre las variables Ind_Cap3 e Ind_Cap4 que, al no tener un comportamiento normal, requirió el uso del coeficiente de correlación de Spearman obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 11.

Correlación entre variables Ind_Cap3 vs Ind_Cap4.

Correlaciones			Ind_Cap3	Ind_Cap4
Rho de Spearman	Ind_Cap3	Coeficiente de correlación	1,000	,542
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Ind_Cap4	Coeficiente de correlación	,542	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

En la tabla se observa que el coeficiente de Significancia es de 0.000 que es menor que el valor p de 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Se identifica correlación moderada positiva.

Teniendo en cuenta que existen otros métodos para comprobar la relación entre dos variables, se utilizó la opción de Tablas Cruzadas del SPSS. El primer cruce que se hizo fue entre la variables “ha tenido problemas de calidad” vs “posee algún tipo de certificación” y los resultados obtenidos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 12.

Tabla cruzada entre “ha tenido problemas de calidad” vs “posee algún tipo de certificación”

Ha tenido problemas de calidad'Posee algún tipo de certificación tabulación cruzada

			Posee algún tipo de certificación		Total
			Ninguno	Uno o mas	
Ha tenido problemas de calidad	Ninguno	Recuento	10	5	15
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	66,7%	33,3%	100,0%
		% dentro de Posee algún tipo de certificación	38,5%	35,7%	37,5%
	% del total	25,0%	12,5%	37,5%	
	Uno o mas	Recuento	16	9	25
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	64,0%	36,0%	100,0%
% dentro de Posee algún tipo de certificación		61,5%	64,3%	62,5%	
% del total	40,0%	22,5%	62,5%		
Total	Recuento		26	14	40
	% dentro de Ha tenido problemas de calidad		65,0%	35,0%	100,0%
	% dentro de Posee algún tipo de certificación		100,0%	100,0%	100,0%
	% del total		65,0%	35,0%	100,0%

La tabla indica que, de los 40 hoteles encuestados, 25 hoteles han tenido algún problema de calidad lo que corresponde al 62.5% del total y a su vez se observa que, de estos mismos 25 hoteles, 16 no tienen ningún tipo de certificación lo que significa que el 64% de los hoteles que han tenido problemas de calidad, no tienen ningún tipo de certificación.

El siguiente cruce que se hizo fue entre la variables de “ha tenido problemas de calidad” vs “nivel de implementación de un sistema de selección de proveedores” y los resultados obtenidos se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 13.

Tabla cruzada entre “ha tenido problemas de calidad” vs “procedimiento de selección de proveedores”

Ha tenido problemas de calidad*Procedimiento de selección de proveedores tabulación cruzada

			Procedimiento de selección de proveedores					Total
			Ninguno	Se realizan actividades sin procedimiento	Procedimiento informal	Procedimiento formal	Implementado con seguimiento	
Ha tenido problemas de calidad	Ninguno	Recuento	3	3	3	3	3	15
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	100,0%
		% dentro de Procedimiento de selección de proveedores	50,0%	37,5%	21,4%	50,0%	50,0%	37,5%
		% del total	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	37,5%
	Uno o mas	Recuento	3	5	11	3	3	25
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	12,0%	20,0%	44,0%	12,0%	12,0%	100,0%
		% dentro de Procedimiento de selección de proveedores	50,0%	62,5%	78,6%	50,0%	50,0%	62,5%
	% del total	7,5%	12,5%	27,5%	7,5%	7,5%	62,5%	
Total	Recuento	6	8	14	6	6	40	
	% dentro de Ha tenido problemas de calidad	15,0%	20,0%	35,0%	15,0%	15,0%	100,0%	
	% dentro de Procedimiento de selección de proveedores	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	15,0%	20,0%	35,0%	15,0%	15,0%	100,0%	

La tabla ratifica que el 62.5% de hoteles han tenido algún problema de calidad y que de estos 25 hoteles, 19 no tienen un procedimiento, tienen actividades informales o tienen un procedimiento informal de selección de proveedores, lo que corresponde a un 76% del total de los hoteles que han tenido problemas de calidad.

El siguiente cruce que se hizo fue entre la variables “ha tenido problemas de calidad” vs “nivel de implementación de la definición registros y análisis de indicadores financieros del hotel” y los resultados obtenidos se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 14.

Tabla cruzada entre “ha tenido problemas de calidad” vs “implementación de definición, registros y análisis de indicadores financieros”.

Ha tenido problemas de calidad'Implementación de definición, registros y análisis de indicadores financieros tabulación cruzada

			Implementación de definición, registros y análisis de indicadores financieros					Total
			Ninguno	Se realizan actividades sin procedimiento	Procedimiento informal	Procedimiento formal	Implementado o con seguimiento	
Ha tenido problemas de calidad	Ninguno	Recuento	5	2	3	3	2	15
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	33,3%	13,3%	20,0%	20,0%	13,3%	100,0%
		% dentro de Implementación de definición, registros y análisis de indicadores financieros	100,0%	33,3%	23,1%	42,9%	22,2%	37,5%
		% del total	12,5%	5,0%	7,5%	7,5%	5,0%	37,5%
	Uno o mas	Recuento	0	4	10	4	7	25
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	0,0%	16,0%	40,0%	16,0%	28,0%	100,0%
		% dentro de Implementación de definición, registros y análisis de indicadores financieros	0,0%	66,7%	76,9%	57,1%	77,8%	62,5%
		% del total	0,0%	10,0%	25,0%	10,0%	17,5%	62,5%
	Total	Recuento	5	6	13	7	9	40
% dentro de Ha tenido problemas de calidad		12,5%	15,0%	32,5%	17,5%	22,5%	100,0%	
% dentro de Implementación de definición, registros y análisis de indicadores financieros		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
% del total		12,5%	15,0%	32,5%	17,5%	22,5%	100,0%	

La tabla indica que de los 25 hoteles que han tenido problemas de calidad, 14 hoteles no tienen un nivel formal de implementación de la definición de registros y análisis de indicadores financieros, lo que suma un 56% del total de los hoteles que han tenido problemas de calidad.

El siguiente cruce que se hizo fue entre las variables “ha tenido problemas de calidad” vs “nivel de implementación de un procedimiento para el manejo de quejas y reclamos del hotel” y los resultados obtenidos se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 15.

Tabla cruzada entre “ha tenido problemas de calidad” vs “implementación procedimiento de quejas y reclamos”.

Ha tenido problemas de calidad'Implementación procedimiento de quejas y reclamos tabulación cruzada

			Implementación procedimiento de quejas y reclamos				Total	
			Ninguno	Se realizan actividades sin procedimiento	Procedimiento informal	Procedimiento formal		Implementado con seguimiento
Ha tenido problemas de calidad	Ninguno	Recuento	3	2	5	2	3	15
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	20,0%	13,3%	33,3%	13,3%	20,0%	100,0%
		% dentro de Implementación procedimiento de quejas y reclamos	60,0%	50,0%	33,3%	25,0%	37,5%	37,5%
	Uno o mas	% del total	7,5%	5,0%	12,5%	5,0%	7,5%	37,5%
		Recuento	2	2	10	6	5	25
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	8,0%	8,0%	40,0%	24,0%	20,0%	100,0%
Total	% dentro de Implementación procedimiento de quejas y reclamos	40,0%	50,0%	66,7%	75,0%	62,5%	62,5%	
	% del total	5,0%	5,0%	25,0%	15,0%	12,5%	62,5%	
	Recuento	5	4	15	8	8	40	
Total	% dentro de Ha tenido problemas de calidad	12,5%	10,0%	37,5%	20,0%	20,0%	100,0%	
	% dentro de Implementación procedimiento de quejas y reclamos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	12,5%	10,0%	37,5%	20,0%	20,0%	100,0%	

La tabla indica que de los 25 hoteles que han tenido problemas de calidad, 14 hoteles no tienen un nivel formal de implementación de un procedimiento para el manejo de quejas y reclamos, lo que suma un 56% del total de los hoteles que han tenido problemas de calidad.

Los resultados que arrojan las tablas 12, 13, 14 y 15 indican una relación directa entre los hoteles que han tenido problemas de calidad y los hoteles que no tienen ningún tipo de certificación, no tienen un procedimiento formal de evaluación de proveedores, no tienen un procedimiento formal de definición de registros, análisis y seguimiento de indicadores financieros y no tienen un procedimiento formal para el manejo de quejas y reclamos, por lo que se puede concluir que el hecho de no tener los procedimientos anteriores, incrementan la posibilidad de ocurrencia de tener problemas de calidad durante la prestación de servicio en los hoteles.

Por otro parte, para validar la relación entre las buenas prácticas de inocuidad alimentaria vs el tener problemas en indicadores de calidad y financieros, se realizaron los siguientes análisis usando las tablas cruzadas que ofrece SPSS.

El primer análisis para ver la relación de las buenas prácticas de inocuidad alimentaria se hizo con el cruce de las variables “ha tenido de problemas de calidad” vs “el hotel posee planillas para controlar los productos que recibe” y los resultados obtenidos se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 16.

Tabla cruzada entre “ha tenido problemas de calidad” vs “planillas para inspección de los productos que recibe”.

Ha tenido problemas de calidad*Planillas para inspección de los productos que recibe tabulación cruzada

			Planillas para inspección de los productos que recibe				Total
			Ninguno	Algunos	Todos	4	
Ha tenido problemas de calidad	Ninguno	Recuento	6	4	4	1	15
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	40,0%	26,7%	26,7%	6,7%	100,0%
		% dentro de Planillas para inspección de los productos que recibe	40,0%	26,7%	44,4%	100,0%	37,5%
		% del total	15,0%	10,0%	10,0%	2,5%	37,5%
	Uno o mas	Recuento	9	11	5	0	25
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	36,0%	44,0%	20,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Planillas para inspección de los productos que recibe	60,0%	73,3%	55,6%	0,0%	62,5%
		% del total	22,5%	27,5%	12,5%	0,0%	62,5%
Total	Recuento	15	15	9	1	40	
	% dentro de Ha tenido problemas de calidad	37,5%	37,5%	22,5%	2,5%	100,0%	
	% dentro de Planillas para inspección de los productos que recibe	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	37,5%	37,5%	22,5%	2,5%	100,0%	

La tabla indica que de los 25 hoteles que han tenido problemas de calidad, 20 hoteles no tienen o solo tienen algunas planillas para llevar el control de los productos que reciben lo que suma un 80% del total de los hoteles que han tenido problemas de calidad.

El siguiente cruce realizado, tuvo lugar entre la variable “ha tenido problemas de calidad” vs “el hotel utiliza el sistema de inventarios Primeros en entrar primeros en salir – PEPS para el manejo de sus productos y los resultados obtenidos se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 17.

Tabla cruzada entre “ha tenido problemas de calidad” vs “Nivel de implementación sistema PEPS”.

Ha tenido problemas de calidad* Nivel de implementación tiene el sistema PEP tabulación cruzada

			Nivel de implementación tiene el sistema PEP					Total
			Ninguno	Se realizan actividades sin procedimiento	Procedimiento informal	Procedimiento formal	Implementado o con seguimiento	
Ha tenido problemas de calidad	Ninguno	Recuento	3	4	2	5	1	15
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	20,0%	26,7%	13,3%	33,3%	6,7%	100,0%
		% dentro de Nivel de implementación tiene el sistema PEP	75,0%	100,0%	13,3%	45,5%	16,7%	37,5%
		% del total	7,5%	10,0%	5,0%	12,5%	2,5%	37,5%
	Uno o mas	Recuento	1	0	13	6	5	25
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	4,0%	0,0%	52,0%	24,0%	20,0%	100,0%
		% dentro de Nivel de implementación tiene el sistema PEP	25,0%	0,0%	86,7%	54,5%	83,3%	62,5%
	% del total	2,5%	0,0%	32,5%	15,0%	12,5%	62,5%	
Total	Recuento	4	4	15	11	6	40	
	% dentro de Ha tenido problemas de calidad	10,0%	10,0%	37,5%	27,5%	15,0%	100,0%	
	% dentro de Nivel de implementación tiene el sistema PEP	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	10,0%	10,0%	37,5%	27,5%	15,0%	100,0%	

La tabla indica que de los 25 hoteles que han tenido problemas de calidad, 14 hoteles no tienen un sistema formal de manejo Peps y suman un 56% del total de los hoteles que han tenido problemas de calidad.

El siguiente cruce que se realizó fue entre las variables “ha tenido problemas de calidad” vs “estándares para validar el transporte de los productos que recibe” y los resultados obtenidos se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 18.

Tabla cruzada entre las variables, ha tenido problemas de calidad vs estándares para validar transporte de los productos que recibe.

Ha tenido problemas de calidad*Estándares para validar transporte de los productos tabulación cruzada

			Estándares para validar transporte de los productos			Total
			Ninguno	Algunos	Todos	
Ha tenido problemas de calidad	Ninguno	Recuento	7	5	3	15
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	46,7%	33,3%	20,0%	100,0%
		% dentro de Estándares para validar transporte de los productos	50,0%	29,4%	33,3%	37,5%
		% del total	17,5%	12,5%	7,5%	37,5%
	Uno o mas	Recuento	7	12	6	25
		% dentro de Ha tenido problemas de calidad	28,0%	48,0%	24,0%	100,0%
		% dentro de Estándares para validar transporte de los productos	50,0%	70,6%	66,7%	62,5%
% del total		17,5%	30,0%	15,0%	62,5%	
Total	Recuento	14	17	9	40	
	% dentro de Ha tenido problemas de calidad	35,0%	42,5%	22,5%	100,0%	
	% dentro de Estándares para validar transporte de los productos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	35,0%	42,5%	22,5%	100,0%	

La tabla indica que de los 25 hoteles que han tenido problemas de calidad, 19 hoteles no tienen todos los estándares para validar el transporte de los productos que recibe y suman un 76% del total de los hoteles que han tenido problemas de calidad.

Los resultados que arrojan las tablas 16, 17 y 18 indican una relación directa entre los hoteles que han tenido problemas de calidad y los hoteles que no tienen todas las planillas para inspeccionar los productos que reciben, los hoteles que no tienen un procedimiento formal de manejo de productos a través del sistema Peps y los hoteles que no tienen todos los procedimientos para validar el transporte de los productos recibidos, por lo que se concluye que el hecho de no contar con los procedimientos anteriores, incrementa la posibilidad de ocurrencia de tener problemas de calidad durante la prestación de servicio en los hoteles.

Con base en todo lo expuesto anteriormente y con el fin de contribuir para que los pequeños hoteles en Colombia mejoren la prestación de su servicio, a continuación se sugieren algunos documentos que pueden ser consultados por los establecimientos hoteleros, con el fin de

contar con una guía para la creación o fortalecimiento de los procedimientos, modelos, planillas y demás documentos que les permitan robustecer el proceso de selección y evaluación de sus proveedores, así como los procesos relacionados con la inocuidad alimentaria e impactar así de forma positiva sus indicadores financieros y de servicio.

- Norma ISO 9001:2015- numeral 8.4, en el que se indica que “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 con las necesidades”. Con base en esta premisa, se sugiere aplicar las buenas prácticas ahí recopiladas, de tal forma que se establezca un procedimiento formal de selección, evaluación y reevaluación de proveedores que facilite la determinación de los proveedores con los que el establecimiento debe realizar sus compras y los controles que permitan hacer seguimientos para gestionar los problemas que se presenten en dicha relación.
- Guía de inocuidad de alimentos y bebidas para restaurantes o establecimientos gastronómicos, la cual fue creada por el Ministerio de Salud de Colombia en el 2.017 y proporciona recomendaciones a tener en cuenta en todo el proceso de almacenamiento, preparación y consumo de alimentos y el manejo de residuos al cierre de proceso.
- Norma técnica NTS USNA 007 Sectorial Colombiana 007 de manipulación de alimentos, la cual tiene como objetivo principal establecer los requisitos sanitarios que se deben cumplir en los establecimientos de la industria gastronómica, para garantizar la inocuidad de los alimentos, durante la recepción de materia prima, preparación, almacenamiento, comercialización y servicio, con el fin de proteger la salud del consumidor.

Con los anteriores documentos y con otros referentes que se considere relevantes consultar, se cuenta con herramientas mínimas para que los establecimientos emprendan el proceso de elaboración de los procedimientos, guías, planillas y otras herramientas que coadyuven en la optimización de sus procesos actuales y de esta forma reduzcan los problemas de calidad que no solo estén impactando sus indicadores financieros y de servicio, sino que puedan afectar la salud de sus clientes y derivar en temas reputacionales que puedan llegar a ocasionar hasta el cierre del establecimiento.

8. Conclusiones y recomendaciones.

8.1 Conclusiones.

A partir de la revisión del estado del arte y el análisis de la información recolectada a través de la entrevista y la encuesta digital realizada a los hoteles pequeños en Colombia, se generan las siguientes conclusiones:

- Los resultados encontrados en el análisis estadístico indican que existe una relación directa entre no contar con procedimientos formales de evaluación de proveedores o no aplicar buenas prácticas en inocuidad alimentaria, con la materialización de problemas de calidad en los hoteles. Situación que se ve reflejada en los indicadores financieros y de servicio de los establecimientos.
- El 63% de los hoteles encuestados indica que ha tenido alguna vez un problema de calidad, lo cual puede reflejar por una parte que los problemas de calidad se pueden presentar aún teniendo implementadas buenas prácticas y de otro lado que el hecho de afirmar no tener problemas de calidad cuando no se tienen certificaciones o buenas prácticas implementadas es un reflejo de la falta de conciencia o del desconocimiento de la adecuada identificación y gestión de este tipo de situaciones.
- El 85% de los hoteles no poseen ningún tipo de certificación y de este grupo un 20% asoció la pregunta a contar con el registro nacional de turismo el cual es un requisito de operación, pero no se asigna por el cumplimiento de estándares o buenas prácticas. Lo anterior, permite inferir en contraposición con algunas respuestas dadas en la encuesta, que la mayoría de los hoteles presta sus servicios a través de procesos que consideran formales pero que no obedecen a técnicas, estándares o prácticas reconocidas sino que se nutren de las experiencias de los dueños o administradores.
- Se puede evidenciar que el 56% de los hoteles encuestados no poseen un procedimiento formal de quejas y reclamos, por lo tanto, no es posible determinar la existencia o no de quejas adicionales a lo indicado en la encuesta, debido a que el cliente no tiene mecanismos de radicar formalmente sus quejas o reclamos y el hotel a su vez no tiene información que permite hacer seguimientos, establecer indicadores al respecto, determinar situaciones que requieran atención, establecer la causa raíz de dichos reportes y los correspondientes planes de acción para su atención y corrección.

- El tema de inocuidad alimentaria no es un tema de especial interés para los hoteles encuestados, lo cual se ve reflejado en los problemas mencionados por los encuestados, los cuales siempre estuvieron acompañados de apreciaciones que restaban la importancia a la situación, tales como “ningún problema se ha presentado más allá de tener que cambiar un menú por que algún producto llegó dañado”, o “estamos atentos en todos los pasos de manipulación de alimentos si se presenta algún problema lo atajemos antes de entregarlo al cliente”.
- Ante la disyuntiva de si la minimización de los errores o problemas que enfrentan los hoteles frente a la falta de inocuidad alimentaria, se debe al desconocimiento de que lo sucedido es un problema o al no gestionar de forma consciente estas situaciones, genera preocupación que no se estén adelantando campañas que permitan que los establecimientos tomen conciencia y mejores decisiones frente al manejo de sus hoteles, dado que la principal afectación por este tipo de conductas en última instancia es la salud de los clientes y cualquier consecuencia en este sentido puede acarrear riesgos de tipo económico, legal y reputacional que dejen por fuera del mercado al establecimiento.
- Otro de los aspectos que no se ha tenido en cuenta por parte de los hoteles, es la generación de Costos de no calidad, entendidos como costos derivados de no alcanzar las especificaciones de calidad del servicio y que período a período se han incorporado en sus resultados financieros, situación evidenciada en la omisión de este ítem en las diferentes respuestas dadas por los encuestados cuando se solicitó información acerca de los impactos económicos generados por estos problemas de calidad.
- De otra parte, otro autor nos indica lo siguiente: “la no calidad es detectada rápidamente por los clientes y ocasiona su retirada y malestar, situación alarmante para cualquier organización que quiere permanecer en el mercado, por la dificultad para atraer nuevamente a aquellos que se alejan ante el reconocimiento de problemas de calidad en los productos o servicios de determinada organización”. (Arango, 2009).
- Se recomienda a los administradores de los hoteles, la medición de los costos de no calidad que se presentan en sus establecimientos dado el impacto que pueden generar, a través de la aplicación de la siguiente fórmula propuesta por Roteta & Jackelín en 2010

$$\text{Costos de no calidad} = \text{Costos por fallos internos} + \text{Costos externos}$$

Donde los costos por fallos internos son aquellos que se detectan antes de la entrega del producto o servicio al cliente o usuario final, estando entre otros, errores en el procesamiento de materia prima, excesivo inventario de materiales, desperdicios de materiales o mano de obra, reinspecciones o retrabajos, acciones correctivas en mano de obra o materiales, entre otros. Y costos por fallos externos son los que se detectan después de que el cliente ya ha recibido el producto o servicio, como por ejemplo, costos por reclamaciones del cliente, costos por indemnizaciones por defecto en los productos vendidos al cliente, costos por litigios y procesos judiciales, costos por pérdida de imagen, costos por pérdida de clientes, entre otros. (Amat & Soldevila, 2011)

- Los conceptos anteriores deben servir a los administradores y dueños de hoteles para empezar a hacer un análisis del dinero que está perdiendo por costos de no calidad internos y así mismo debe analizar los costos de no calidad por fallos externos en los que podría llegar a incurrir en caso de que se le materialice un problema de calidad en su establecimiento.

8.2 Recomendaciones.

La principal recomendación es que este estudio sirva de base para entidades como el Ministerio de Industria, comercio y turismo de Colombia a través del Centro de información turística de Colombia – Citur y para entidades como Cotelco que es la Asociación Hotelera y Turística de Colombia, para conocer en detalle el manejo de proveedores y de inocuidad alimentaria al interior de los hoteles, para que a partir del diagnóstico realizado a través de estas entidades se creen programas que permitan ayudar a la implementación de buenas prácticas tanto en el manejo de proveedores como en el manejo de inocuidad alimentaria, que cierren las brechas de conocimiento frente a métricas como los costos de no calidad y de esta forma se puedan reducir los problemas que se le presentan a los hoteles y que impactan sus indicadores financieros y de servicio.

Bibliografía

- Aksoy, A. y. (2011). Supplier selection and performance evaluation in just-in-time production environments.
- al, H. e. (2001). Supplier development and buyer-supplier relationship strategies.
- al, M. e. (1999). Supplier selection in developing countries: a model development.
- Amat, O., & Soldevila, P. (2011). Contabilidad y gestión de costes. 269.
- Arango, L. (2009). Importancia de los costos de la calidad y no calidad en las empresas de salud como herramienta de gestión para la competitividad. Recuperado el 2019, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602009000300006
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2011). Pautas para la elaboración de Estudios de Caso. Obtenido de Recuperado de: http://www.conectadel.org/wp-content/uploads/downloads/2014/01/Pautas_para_la_elaboracion_de_estudios_de_caso.pdf
- Barla. (2003). A case study of supplier selection for lean supply by using a mathematical model.
- Bayazit, O. (2006). Use of analytic network process in vendor selection decisions.
- Codex Alimentarius. (2009). Higiene de los Alimentos textos básicos. *Cuarta*, 5. Italia. Obtenido de <http://www.fao.org/3/a1552s/A1552S00.pdf>
- DANE. (2012). *ENCUESTA NACIONAL DE HOTELES*. BOGOTA.
- DANE. (2020). *Boletín Técnico - Muestra mensual de hoteles*. BOGOTA.
- De Boer, L. M. (2001). A review of methods supporting supplier selection. .
- Deng y Chan, A. y. (2011). Supplier selection using AHP methodology extended by D numbers.
- Ellram, K. y. (1997). Success factors in supplier development.
- Estadística, D. N. (2016). *Metodología General Muestra Mensual*. Bogota.
- Hai, L. y. (2005). A decision model for supplier selection in the presence of dual-role factors.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2015). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Holt. (1998). ¿Which contractor selection methodology?
- Kara, S. y. (2011). Supplier selection with an integrated methodology in unknown environment.
- Ministerio de comercio, industria y turismo. (2018). Centro de informacion turistica de Colombia - Citur. Obtenido de http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_prestadores_clasi_dane_historico/all/42

- Ministerio de Salud de Colombia. (2017). Guía de inocuidad de alimentos y bebidas para restaurantes o establecimientos gastronómicos. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SNA/Guia-inocuidad-alimentos-establecimientos-gastronomicos-restaurantes.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. Obtenido de <http://pacarinadelsur.com/recomendados/875-metodologia-de-la-investigacion-cientifica-y-elaboracion-de-tesis>
- O'Brien, G. y. (1998). A Decision Support System for Supplier Selection Using an Integrated Analytic Hierarchy Process and Linear Programming.
- Öztürk, A. (2011). Supplier selection and performance evaluation in just-in-time production environments.
- Ramirez, J. E. (2018). Análisis del sector turístico Colombiano 2010 - 2018. *REVISTA ESTUDIOS ECONÓMICOS*, 176.
- Rivera, L. M. (2013). *La magia de las finanzas en la hotelería: el dinero está en la operación*. Por la Libre Ediciones.
- Roteta, M., & Jacckelín, A. (2010). Cálculo de los costos no calidad. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaeansp/detail.action?docID=3200413>
- Sarkis, T. y. (2002). A Model for Strategic Supplier Selection.
- Seydel, J. (2006). Data envelopment analysis for decision support. *Industrial Management*.
- Suárez, M., & Martín, M. (2019). Propuesta para el cálculo planificado de los costos de la calidad.
- Vinodh. (2011). Application of fuzzy analytic network process for supplier selection in a manufacturing organization.
- Weber. (1991). Vendor selection criteria and methods.
- Yazgac, B. y. (1997). Supplier Selection Using Analytic Hierarchy Proces.
- Zeydan. (2011). A combined methodology for supplier selection and performance evaluation.