



CAPÍTULO I

Introducción

En la actualidad uno de los negocios que mayor especialización requieren son los negocios relacionados con la administración de alimentos y bebidas, debido principalmente a la competencia y a la globalización. En este contexto los negocios de alimentos y bebidas cada día buscan nuevas herramientas de administración que les permitan maximizar sus utilidades, algunas de esas herramientas son el reconocimiento de los costos ocultos y la aplicación de algunas técnicas de calidad como procesos de mejora continua en la administración de alimentos y bebidas.

Dentro de los procesos relacionados con la administración de alimentos y bebidas, generalmente los más importantes son aquellos que se relacionan con el control y aplicación de los costos.

El control de los costos es un proceso importante porque se encuentra relacionado a la administración de negocios, y se encuentra ligado a la generación y mejora de las



utilidades. La eficiencia en este control genera una mejora en las utilidades, debido a que su cálculo se determina mediante la fórmula de ingresos menos costos.

Se entiende por costos Cuevas, (2002) a las salidas de mercancía que en su momento fueron compradas con la intención de procesarse y/o venderse. Los costos están compuestos por ventas (a precios de compra), promociones, fugas.

En el caso de los alimentos y las bebidas el costo se integra con el valor de los ingredientes o insumos utilizados en la elaboración de platillos como: lácteos, cárnicos, abarrotes y licores, para poder vender ciertos productos.

También se debe considerar como elementos de los costos a la nómina que se elabora como pago a los colaboradores y a los gastos de operación relacionados con la prestación de los servicios de alimentos y bebidas.

En la actualidad existe una gran área de oportunidad en la administración de alimentos y bebidas debido a las fallas detectadas en los procesos relacionados a la operación, estas fallas están ligadas al uso y control de los costos, uno de los factores repetitivos en estas fallas es la falta de especialización por parte de los colaboradores en la aplicación y control de los costos, por lo que se realiza este estudio para establecer una propuesta que ayude al mejoramiento de las empresas relacionadas con los alimentos y bebidas, asegurando con ello el éxito y un mejor posicionamiento de mercado.

Por otro lado se puede mencionar la evolución de metodologías para perfeccionar la calidad de productos y servicios, dichas metodologías se encuentran muy relacionadas al



mejoramiento continuo de las empresas como la teoría de costos de calidad, que se basa en la detección de áreas de oportunidad detectadas en el análisis financiero de los distintos tipos de costos.

1.1 Planteamiento del problema

Una de las áreas de oportunidad más relevantes en la administración de alimentos y bebidas son aquellos procesos que están conectados directamente en la generación de utilidades.

En este contexto, uno de los procesos clave de toda organización es el control de los costos, que se generan al elaborar los productos y servicios.

La aplicación y control de los costos es un proceso importante, sobre todo por aquellos costos que no se pueden detectar ni medir con facilidad, estos costos son conocidos como costos ocultos.

Para poder detectar y analizar los costos ocultos se aplicará la Teoría de Costos de Calidad. La corrección financiera de estos costos ocultos tendrá un impacto positivo en las utilidades de la empresa de alimentos y bebidas.

Esta determinación y posterior corrección de los costos ocultos estará ligado a un proceso de mejora dentro de la administración de alimentos y bebidas, propuesta que podrá utilizarse como una opción de crecimiento del área de alimentos y bebidas.



1.2 Objetivo general

Elaborar una propuesta de mejora a través del uso y aplicación de la Teoría de Costos de Calidad con el propósito de detectar y corregir los costos ocultos de la calidad en la administración de alimentos y bebidas.

1.3 Objetivos específicos

- a) Realizar una explicación detallada de la Teoría de Costos de Calidad.
- b) Definir los conceptos denominados Costos Ocultos de la Calidad.
- c) Proponer y definir una estructura eficiente de costos para el área de alimentos y bebidas.
- d) Definir los conceptos de costos ocultos.
- e) Analizar los procesos de la administración de alimentos y bebidas para detectar los costos ocultos de la calidad.
- f) Establecer la relación entre costos ocultos de la calidad y el análisis financiero dentro de la administración de alimentos y bebidas.
- g) Analizar la información financiera de los conceptos y estructura propuesta para el área de alimentos y bebidas, usando como base la información financiera mostrada por la consultora Horwath Castillo Miranda.



1.4 Preguntas de investigación

- 1) ¿Qué es la teoría de costos de calidad?
- 2) ¿Qué es una estructura de costos en la administración de alimentos y bebidas?
- 3) ¿Qué son y cómo se definen los costos ocultos en la administración de alimentos y bebidas?
- 4) ¿Cuáles son los costos de mayor impacto financiero en la administración de alimentos y bebidas?
- 5) ¿Cómo se logra la relación entre los costos ocultos y la calidad en la administración de alimentos y bebidas?
- 6) ¿Cómo se pueden aplicar las técnicas de calidad en la administración de alimentos y bebidas?

1.5 Justificación y relevancia

Cada año, son muchas las personas que se incorporan a la actividad gastronómica, la mayor parte apertura, por su propia cuenta, riesgo y recursos, un restaurante; sin embargo la gran mayoría de emprendedores generalmente carecen de los conocimientos especializados para administrar de manera eficiente una empresa relacionada con el área de alimentos y bebidas. Uno de los factores determinantes del éxito de estas empresas es el manejo y control adecuado de sus



costos para evitar entre otros conceptos las fugas y mermas, factores que están relacionados con la generación de las utilidades.

Los costos de calidad es una herramienta fundamental en la administración de alimentos y bebidas, la calidad la define (Amat, 2000) como un conjunto de planteamientos y métodos que permiten producir al menor costo posible productos que satisfacen las necesidades de los clientes e intentando que los empleados de la empresa se auto realicen.

El propósito de esta investigación es presentar una propuesta para determinar los costos ocultos de la operación de alimentos y bebidas a través de la aplicación de la Teoría de Costos de Calidad.

1.6 Alcances y limitaciones

Este estudio es solo una propuesta que pretende cambiar los parámetros tradicionales de administración en el área de alimentos y bebidas, detectando procesos de mejora que están relacionados con la detección de costos ocultos, cuya corrección e impacto financiero generará un aumento de las utilidades que genera un negocio relacionado con el área de alimentos y bebidas.

No se pretende obligar a ninguna empresa a su aplicación.

Se usaran los datos mostrados y publicados por la firma consultora especializada en hoteles, restaurantes y negocios turísticos Horwath Castillo



Miranda, para poder hacer las simulaciones, pruebas y análisis financiero de los conceptos que se generarán en la presente propuesta.

Se tiene como limitación el hecho que no se cuenta con estudios ni investigaciones actualizadas sobre el uso y aplicación de los conceptos de costos ocultos en la administración de alimentos y bebidas.

Se intenta presentar una propuesta que permita a los negocios relacionados con la administración de alimentos y bebidas a mejorar sus utilidades y por consiguiente asegurar su permanencia en el mercado y la satisfacción de sus clientes.