



CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Los costos ocultos se caracterizan porque su detección y medición es una tarea difícil dentro de la administración de alimentos y bebidas y en general dentro de las empresas de servicios.

Una de las formas que se podrían utilizar para su detección y medición favoreciendo de esta manera un incremento en las utilidades de las empresas es precisamente relacionarlos con los conceptos en que se basa la teoría de costos de calidad.

Los sistemas de control de los costos por parte de la administración de alimentos y bebidas no han sido del todo exitosos y requiere de procesos de reducción y mejor rendimiento de los recursos.

La necesidad de medir o controlar los costos se debe a que en la operación diaria las empresas de servicios enfrentan diversos tipos de problemas, y generalmente se enfocan a

resolver aquellos que no tienen mayor relevancia. Es por ello que se necesita una herramienta de análisis y medición que permita detectar cuáles son los problemas prioritarios para la empresa, y de esta manera ahorrar tiempo, dinero y esfuerzo.

La clasificación de estos problemas a través de la teoría de costos de calidad permite a las empresas llevar un orden y control en aquello que se está fallando para convertirla en un área de oportunidad y de mejora.

Los procesos de estandarización por parte de las empresas pueden minimizar las fallas internas, sin embargo se debe trabajar en estandarizar varios de los procesos claves de los negocios relacionados al área de alimentos y bebidas y por ende en su administración.

Por otra parte, el concepto de fallas externas se refiere principalmente a los costos provocados por deficiencias en las especificaciones del producto o servicio; en otras palabras, por las sugerencias o quejas de los clientes hacia los platillos.

Por consecuencia, las decisiones que se tomen al respecto por parte del área de alimentos y bebidas resultan personales y subjetivas, ya que se dan en los momentos de verdad con el cliente y son disposiciones que se toman de momento.

A continuación se proponen las recomendaciones que resultan de la relación entre los conceptos del estado financiero con los respectivos conceptos de la teoría de costos de calidad, que ayudarán para determinar la detección de los costos ocultos de la calidad para el caso de negocios relacionados con la administración de alimentos y bebidas:

1 Costos de Prevención

- 1.2 Desarrollo del producto/servicio/diseño: Modificar el menú introduciendo platillos de temporada, que se determinan por la región en donde se encuentra ubicado el negocio. Otro criterio a utilizar es el establecimiento de los platillos que tienen mayor demanda y analizar sus precios y márgenes de utilidad.
 - 1.2.1 Revisión del progreso del diseño de la calidad: Establecer un proceso de seguimiento para analizar el diseño del menú.
 - 1.2.2 Actividades de apoyo al diseño: Se debe buscar actividades para promocionar los insumos de los platillos especificados en el menú, incluso si se consideraron nuevos platillos.
 - 1.2.3 Prueba de suficiencia del diseño del producto: Establecer evaluaciones para asegurar la eficiencia de los insumos que forman parte del costeo estándar de cada uno de los platillos del menú.
 - 1.2.5 Pruebas sobre el terreno: Establecer de manera continua, pruebas de menú para generar degustaciones de platillos y se tenga información y retroalimentación acerca de cada uno de los platillos que forman parte del menú, incluso si se desea introducir un nuevo platillo.

- 1.3 Costos de prevención de compras: Establecer un programa eficiente de compras y de concurso de proveedores con el objetivo de buscar oportunidades de reducción de costos. El negocio pudiera implementar un programa de compras que asegure la calidad en materia prima.
- 1.3.1 Revisiones de proveedores: Se pudieran realizar evaluaciones con respecto a la satisfacción por parte del negocio hacia los proveedores locales y no corporativos, pues estos últimos son un estándar de calidad del corporativo.
- 1.3.2 Calificación de proveedores: Dicha evaluación debiera aplicarla el negocio a los proveedores locales para calificar sus productos y verificar su calidad.
- 1.3.3 Revisión de datos técnicos de las órdenes de compra: Se pudieran revisar las órdenes de compra de los proveedores locales del negocio para determinar los requerimientos de calidad.
- 1.3.4 Planificación de la calidad del proveedor: Se recomienda evaluar a los proveedores locales y realizar estudios que muestren la aceptación de los productos por parte de los clientes del negocio.
- 1.4 Costos de prevención de actividades (fabricación o servicio): El negocio pudiera constatar la planeación, fabricación y control de calidad de los productos mediante evaluaciones en ciertos periodos de tiempo.

- 2.1 Costos de evaluación de compras: El negocio puede realizar inspecciones en el área de compras para verificar el uso de los productos que se encuentran inventariados.
 - 2.1.1 Inspecciones y pruebas de recepción o entrada: El negocio puede realizar evaluaciones y supervisiones en el área de recepción para verificar la materia prima que ingresa.
- 2.2 Costos de evaluación de actividades (fabricación o servicios): El negocio podría aplicar un programa de aceptación inicial y final por parte del comensal mediante evaluaciones y pruebas para saber si los platillos son aprobados por los comensales.
 - 2.2.4 Medidas de control del proceso: El negocio puede tomar precauciones para verificar que se cumpla el proceso de calidad, desde la producción hasta el procesamiento del producto.
- 2.3 Costos de evaluación externa: El negocio puede elaborar muestras para comensales previamente seleccionados y verificar que el producto se haya aceptado.
- 2.4 Revisión de los datos de pruebas e inspecciones: El negocio puede realizar inspecciones previas al lanzamiento del nuevo platillo para verificar que todo se encuentre en orden y como se había previsto.

Es importante mencionar que la teoría de costos de calidad funciona como un soporte permanente dependiendo de las necesidades de la empresa y ayudando a identificar sus costos ocultos. Por ello, el valor más importante de un sistema de costos de calidad es que permite establecer posibilidades de mejora, para luego ofrecer un parámetro de medición a lo largo del tiempo. Es por ello que la aplicación de la teoría de costos de calidad en el área de alimentos y bebidas es un área de oportunidad para los negocios relacionados con los alimentos y bebidas y también ayuda a mejorar su rendimiento, productividad y competitividad.

Las propuestas mencionadas en este estudio se sugiere que sean tomadas en cuenta por las empresas de servicio relacionadas con la administración de alimentos y bebidas, debido a que es un alternativa para mejorar y consolidar su éxito financiero.

FE DE ERRATAS

ANEXOS