



CAPÍTULO I

Introducción

Cuando se examina la gestión del departamento de alimentos y bebidas en un hotel, comúnmente se encuentra que la ausencia o fallos en el control de conceptos contables y de calidad pueden mejorar significativamente la administración con la que el departamento opera, ocasionando con este proceso que se pueda optimizar la generación de las utilidades.

El ambiente de competitividad actual, obliga a las empresas de servicio de alimentos y bebidas a buscar los medios necesarios para mejorar constantemente su operación y administración, asegurando con ello su permanencia en el mercado. Ante el reto de no perder la posición que se tiene, o bien de obtener una mayor presencia, se han buscado diferentes métodos que logren una mejor calidad para que esta tenga un impacto en la reducción de costos que se manejan.

Como resultado de la demanda anterior ha sido necesario el desarrollo de programas con tendencias a perfeccionar la calidad de los productos y servicios, naciendo así el término calidad total. La obtención de dichos productos y servicios necesita la transformación de calidad en un recurso financiero al que llamaremos costo de calidad.



El costo de calidad se puede entender como una herramienta financiera que ayuda a brindar y mantener productos y servicios de calidad a través de la utilización de recursos financieros para cuantificar, jerarquizar y medir el impacto monetario que estos causan.

A lo largo de la historia los costos de calidad han sido estudiados desde diferentes perspectivas; teniendo como resultado una propuesta de clasificación de costos divididos en cuatro grupos según funciones y propósitos específicos. La teoría más conocida es de la escuela de calidad tradicional proporcionada por Joseph Juran, quien se considero el primer precursor en este tema.

El enfoque tradicional que propone Juran (1999) para clasificar los costos de calidad se ha convertido a lo largo del tiempo en la base para estudios posteriores:

- Costos de Prevención
- Costos de Evaluación
- Costos de Fallas Internas
- Costos de Fallas Externas

La unión de los costos anteriores da como resultado el costo total de calidad. Por lo tanto, el objetivo de la teoría de costos de calidad es lograr la clasificación de conceptos financieros detectados previamente como puntos de alerta dentro de la empresa. Después de un análisis pueden ser traducidos en áreas de oportunidad para lograr una mejora continua.



1.1 Planteamiento del Problema

La administración del departamento de alimentos y bebidas no contaba con una visión de lo que implica el costo de la calidad ni de todo aquello que se encuentra incluido dentro de esta.

Sin embargo, las ideas acerca del costo de calidad han evolucionado en los últimos años; anteriormente el costo de calidad era percibido como el costo de poner en marcha el departamento de aseguramiento de la calidad, la detección de costos de desecho y costos justificables.

“Ahora, el costo de calidad se presenta como una oportunidad que permitirá darle un giro económico a cualquier esfuerzo de mejora, transformando a unidades monetarias los términos costo-beneficio” (Barrie, 1992, p.54).

En este estudio se encontró que un hotel en el Estado de Veracruz presenta en su departamento de alimentos y bebidas un área de oportunidad como mejora en los conceptos de costos, identificados a través del estado financiero consolidado en el periodo de diciembre del 2004. Dicho departamento se encuentra dividido en las áreas operativa y administrativa, siendo ésta última donde residirá este análisis. Se tiene como punto focal para el estudio, la relación existente entre los conceptos de ingreso-costos así como la forma en que ambos afectan a la utilidad del departamento mediante la teoría de costos de calidad.



1.2 Objetivo General

El objetivo general de esta propuesta es:

Identificar los conceptos de mayor impacto financiero en la administración de alimentos y bebidas en el caso de un hotel en el Estado de Veracruz, mejorándolos a través de la aplicación de la teoría de los costos de calidad.

1.3 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del presente estudio son:

- Conocer la clasificación de la teoría de costos de calidad.
- Analizar e interpretar el estado financiero proporcionado por el hotel del Estado de Veracruz con fecha a diciembre del 2004.
- Identificar los tipos de costos de mayor impacto financiero y relevancia en el área de alimentos y bebidas aplicados al caso de un hotel en el Estado de Veracruz a través de la aplicación del Principio de Pareto.
- Cuantificar los problemas del departamento de alimentos y bebidas del hotel en el Estado de Veracruz referentes a calidad para convertirlos en un lenguaje financiero.



- Conocer la clasificación de la teoría de costos de calidad en el área de alimentos y bebidas aplicada al caso de un hotel en el Estado de Veracruz.
- Reconocer a partir de la aplicación de la teoría de costos de calidad para el caso de un hotel en el Estado de Veracruz las oportunidades en la reducción de costos.

1.4 Preguntas de Investigación

- ¿En qué consiste la teoría de costos de calidad?
- ¿Cuál es la aplicación de la teoría de costos de calidad en la administración de alimentos y bebidas?
- ¿Cómo se lleva a cabo la administración en alimentos y bebidas para el caso de un hotel en el Estado de Veracruz?
- ¿Cómo pueden interpretarse los estados financieros del hotel en el Estado de Veracruz?
- ¿Cuáles son los costos de mayor impacto financiero del hotel en el Estado de Veracruz?
- ¿Cómo pueden ser identificados los costos de mayor impacto financiero en el hotel del Estado de Veracruz a través del Principio de Pareto?



- ¿Cómo se implementa la teoría de costos de calidad y un sistema de costos de calidad en el área de alimentos y bebidas para el caso de un hotel en el Estado de Veracruz?
- ¿Cuáles son las ventajas de mejorar la administración en alimentos y bebidas en el caso del hotel en el Estado de Veracruz utilizando la teoría de costos de calidad?

1.5 Justificación y Relevancia

Los costos de calidad son una herramienta de comunicación efectiva y fundamental entre la función de calidad y la administración de alimentos y bebidas. Resulta evidente que la gerencia de cualquier organización, da mayor importancia a aquel lenguaje presentado en forma monetaria, numérica o financiera, que a cualquier otro. En contraste, se ha acostumbrado a manejar la calidad en unidades diferentes a las monetarias y a verse como una inversión poco rentable.

Al analizar el estado financiero consolidado del área de alimentos y bebidas en el caso de un hotel del Estado de Veracruz con fecha a diciembre del 2004 y realizar la comparación del presupuesto y de las utilidades obtenidas, se identificó que existen conceptos que pueden ser mejorados a través de la reducción de costos directos.



La investigación es favorable en la medida que los resultados de la misma reflejen los conceptos de costo que impactan de manera significativa el departamento de alimentos y bebidas del hotel en el Estado de Veracruz y la reducción de estos.

Creando así estrategias de control administrativo que permitan una reducción en el área de costos, existiendo con ello un área de oportunidad para el hotel que represente un incremento en los ingresos y un ahorro en cuanto a costos se refiere; no olvidando con esto los estándares de calidad establecidos por el corporativo.

1.6 Alcances y Limitaciones

El análisis se basará en conceptos establecidos en el estado financiero proporcionado por el departamento de alimentos y bebidas del hotel en el Estado de Veracruz con fecha a diciembre del 2004.

El estudio del estado financiero residirá en el rubro de costos, tomando únicamente como referencia el rubro de ingresos. Cabe señalar que algunos gastos directos no serán analizados debido a políticas establecidas por el corporativo, ya que son manejados a través de departamentos independientes como son administración, ventas, recursos humanos, mantenimiento y energéticos. Es decir, se manejan por prorrateo.



La determinación de la mejora en los conceptos de costos en la administración de alimentos y bebidas para el caso de un hotel en el Estado de Veracruz, así como el aumento de las utilidades de dicho departamento es solo una propuesta de aplicación de la teoría de costos de calidad. No existe obligación o compromiso alguno por parte del hotel para la implementación de las sugerencias o recomendaciones que puedan darse. El estudio dependerá de la apertura que el hotel tenga hacia la investigación.