



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NUCLEO DE MONAGAS
MATURÍN–MONAGAS–VENEZUELA**

**LOS COSTOS DE CALIDAD APLICADOS A LA ACTIVIDAD HOTELERA,
CASO: HOTEL LUCIANO JUNIOR, C.A, MATURIN ESTADO MONAGAS**

ASESOR

Prof. Gustavo Díaz

AUTORES

Dora, Reyes C.I. 13.814.502

Leinis, Rodríguez C.I. 14.507.475

Trabajo Especial de Grado, modalidad Áreas De Grado, presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública.

Maturín mayo 2012

ACTA DE APROBACION



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA
NUCLEO DE MONAGAS
MATURIN – MONAGAS – VENEZUELA

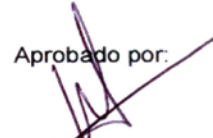
LOS COSTOS DE CALIDAD APLICADOS A LA ACTIVIDAD HOTELERA,
CASO: HOTEL LUCIANO JUNIOR, C.A, MATURIN ESTADO MONAGAS

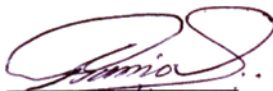
Realizado por:
Br. Reyes D. Dora Y. C.I.: 13.814.502
Br. Rodríguez A. Leinis M. C.I.: 14.507.475


Trabajo especial de Grado, modalidad Áreas de Grado, presentado
como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Contaduría
Pública

ACTA DE APROBACIÓN

Aprobado por:


Prof. Gustavo Díaz
Asesor Académico


Prof. Pedro Salazar
Jurado Principal


Profa. Maira López
Jurado Principal

Maturín, Abril 2012

RESOLUCION

Según el Reglamento de trabajo de Grado de la Universidad de Oriente, establece en el Artículo.44 lo siguiente:

“Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad y solo podrán ser utilizados para otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, el cual participará al Consejo Universitario.”

DEDICATORIA

Son muchas las personas las cuales se merecen que le dedique este gran esfuerzo, por haber permanecido a mi lado afrontando todas las barreras y obstáculos que estuvieron presentes, no solo en la carrera universitaria, sino en la carrera que aun estoy corriendo, como es la vida, quienes son:

Mi gran creador **JEHOVA DIOS**, por ser el gran amigo que nunca me ha abandonado, por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante como torres fuerte de refugio ante grandes tormentas, porque eres el altísimo sobre toda la tierra.

A mis padres **PABLO ANTONIO RODRIGUEZ Y MARIA DE JESUS ANDRADE**, quienes fueron, son y serán la huella a seguir para no tambalear en las metas que están ante mis ojos, sirviendo de guía y apoyo incondicional estando a mi lado desde siempre... **GRACIAS**.

A mis hermanos y familiares que de una u otra manera contribuyeron a que pudiera llegar con buen pie hasta el final de la carrera.

A mi esposo **MARTIN ALBERTO CAMARGO**, por hacer el esfuerzo y sacrificio de mudarse para Maturín en un viaje de casi treinta (30) horas para que yo pudiera terminar el logro que empecé y sobre todo por darme el gran privilegio que toda mujer se merece, ser madre. A mi niña **MICHEL ROXANA** y a mí **“bebe”** que pronto estará con nosotros si Jehová lo permite.

Leinis Rodríguez.

DEDICATORIA

Son incontables las personas que le dedico este tan grande y anhelado esfuerzo, les doy las gracias por mantenerse siempre a mi lado apoyándome y empujándome para no decaer, en todos los momentos de mi vida les dedico este tesoro:

A **Dios** y la **virgen**, porque siempre les pedí que me dieran más y más paciencia y fuerza para no abandonar esta lucha tan grande que hoy veo ya culminada.

A mis padres. **Margarita Josefina Díaz de Reyes** y **Vicente Tiberio Reyes**, no tengo palabras para agradecerles tanto apoyo, paciencia, cariño, amor, todo este fuerza se los debo a ellos, han sido mi pilar fundamental para salir adelante, faltaran palabras para decirle que los Amo CON TODO MI CORAZON, gracias mil gracias por siempre estar a mi lado.

A mis hijos queridos **Víctor David Ferrebus Reyes** e **Ysa Dora Ferrebus Reyes**, gracias dios por regalarme lo más preciado que es tener a mis dos bellísimos hijos, este logro es por ustedes.

A mis hermanos, **Valentina Reyes Díaz** y **José Vicente Reyes Díaz**, hermana gracias por todo tu apoyo incondicional, por tus consejos te quiero mucho y a ti hermano que también estuviste allí apoyándome. Y en especial a mi cuñada **Mónica Herrera**, gracias por todo tu apoyo te quiero.

A mi Sobrino David Alejandro y mis sobrinas, Crissel, Maria, Sofía, Sara y Valeria dios los bendiga a todos.

Y a mis más grandes amigas, **Emmis Reyes, Carolina Castillo, Belinda Rojas, Annia, Lismary Sequera, Arelkis García, Maira Rocca**, y a mi compañera de tesis **Leinis Rodríguez**, gracias chicas las adoro y a todas y cada de las personas que de una u otra forma me dieron su apoyo y palabras de aliento. **GRACIAS...**

Dora Ysa Reyes Díaz

AGRADECIMIENTO

A mi gran DIOS JEHOVÀ, quien me dio la oportunidad de vivir y ser guía en vida desde siempre y para siempre.

A la Universidad de Oriente por darme el privilegio de entrar a esta gran casa de estudio y llegar a formar parte de su familia dándome las herramientas necesarias para logra en mi la mujer emprendedora y forjándome un futuro.

A los tutores de Áreas de Grado, el profesor Pedro Salazar y la profesora Maira López quienes con su empeño y presteza me impulsaron a tomar con aplomo los conocimientos adquiridos.

A mi asesor el profesor Gustavo Díaz, quien con su carácter responsabilidad y conocimientos bien fundados, permitieron realizar las labores que ameritan las Áreas de Grado, sirviendo de apoyo, ayuda y guía confiable.

A mis compañeros de las Áreas de Grado por la ayuda en conjunto que nos mantuvieron con empeño y vigor para poder terminar y ser pacientes ante los obstáculos que se percibieron.

Leinis Rodríguez

AGRADECIMIENTO

A dios todo poderoso por darme salud y fortaleza para ver este tan apreciado logro.

A la Universidad de Oriente por abrirme sus puertas por tanto tiempo, y agradecerle por haberme brindado sus mejores momentos.

A mis Tutores de Áreas de Grado por su valiosa sabiduría y por enseñarnos que hay que estudiar y estar siempre indagando y actualizándonos para ser cada día mejores profesionales

A mi Asesor Prof Gustavo Díaz por su grandiosa y valiosa experiencia como profesional y por su gran apoyo y consejo durante el desarrollo de este informe.

A mis compañeros de Áreas por su excelente apoyo, compañerismo y paciencia para poder lograr nuestro sueño.

Dora Ysa Reyes Díaz

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE APROBACION	ii
RESOLUCION	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vii
LISTA DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCION	1
CAPITULO I.....	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.2.1 Objetivo General.....	7
1.2.2 Objetivos Específicos	7
1.3 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.5 DEFINICION DE TÉRMINOS BÁSICOS	8
CAPITULO II.....	11
MARCO TEÒRICO	11
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.2 BASES TEORICAS	12
CAPITULO III.....	37
MARCO METODOLOGICO.....	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	39
3.4 RECOPIACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	40
CAPITULO IV	41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
4.1 CONCLUSIONES.....	41
4.2 RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFIA	43
HOJAS METADATOS	47

LISTA DE GRÁFICOS

pp.

Grafico 1	18
Percepción del cliente sobre el servicio	



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NUCLEO DE MONAGAS
MATURÍN - MONAGAS - VENEZUELA**

**LOS COSTOS DE CALIDAD APLICADOS A LA ACTIVIDAD HOTELERA,
CASO: HOTEL LUCIANO JUNIOR, C.A, MATURIN ESTADO MONAGAS**

ASESOR:
Prof. Gustavo Díaz

AUTORES:
Dora, Reyes C.I. 13.814.502
Leinis, Rodríguez C.I. 14.507.475

RESUMEN

Todas las empresas al iniciar y continuar sus operaciones deben incurrir en costos. Por ende, el costo de calidad es uno de las tantas funciones con los cuales deben hacer frente las empresas para cumplir con sus metas. La labor de control y evaluación de mejoras la ejerce el departamento de costos de los hoteles, desde las compras, recepción, almacenamiento, transformación hasta la venta. El costo de calidad aplicado a la actividad hotelera trata acerca de la naturaleza fundamental de la calidad del servicio, su importancia estratégica en los negocios y la industria será de impacto económico por su buena calidad. Los Costos de Calidad aplicado a la Actividad Hotelera en el caso del Hotel Luciano Junior C.A, Maturín Estado Monagas para el ejercicio económico 2012, tiene como fin dentro de la organización de servicio la buena integración cliente-empleado por que le da la oportunidad de corregir errores que pueden ser causas de fallas externas

Palabra Claves: Costo de Calidad, Servicio, Actividad Hotelera

INTRODUCCION

Los directivos de las empresas se encuentran bajo presión debido a los cambios que se encuentran en el ambiente laboral y una de las causa de ello es la calidad de servicio que se presta, por eso se ven en la necesidad de establecer cambios continuos dentro de la organización con el fin de establecer mejoras en pro de su rentabilidad.

El sector servicios en la actualidad domina la economía desplazando al sector industrial, pues el primero no sólo ha aumentado en número, sino también en tamaño, en consecuencia, absorbiendo una gran masa de empleos que han sido descartados por los sectores tradicionales (agricultura y manufactura).

Los sistemas de costos de calidad son técnicas contables y herramientas que proporcionan a la alta dirección los datos que le permiten identificar, clasificar, cuantificar monetariamente y jerarquizar los costos asociados a la calidad de la organización. Todo ello con el objetivo de medir en términos económicos las áreas de oportunidad y el impacto monetario de los avances del programa de mejoras que implementa la organización, y así optimizar los esfuerzos por lograr mejores niveles de calidad, de costos y de servicios que incrementen su competitividad y afirmen su permanencia en el mercado.

Hoy día es muy importante integrar la calidad a los planes de la organización para que puedan sobrevivir en la competitividad que existe en el mercado laboral y poder estar a la par con los cambios y avances tecnológicos del mundo actual.

Existe dentro de la actividad hotelera un gran número de controles que van a permitir la eficiencia de sus operaciones. Para el caso de los costos calidad dentro del Hotel Luciano Junior, C.A, se cuentan con procedimientos que pueden hacer que las indecisiones e inestabilidades en sus estructuras de costos sean más controlables.

El presente trabajo tiene por objetivo presentar algunos puntos importantes del sistema de costos de calidad en las organizaciones hoteleras. A partir de la investigación documental, se halla que los sistemas de costos de calidad son adaptables a los establecimientos de alojamiento. Además, dada la complejidad y amplitud del concepto de calidad del servicio y de los procesos de prestación del servicio, la mayoría de costos en que se incurre en dichas organizaciones deben ser clasificados como costos de calidad para ser controlados a los fines de decidir sobre las políticas y acciones de la calidad del servicio.

El informe que se presenta a continuación tiene como objetivo Analizar la influencia de costos de calidad de la actividad hotelera del Hotel Luciano Junior, C.A, La cual esta estructurada de la siguiente manera:

En el capitulo I, se establece el Planteamiento del problema y delimitaciones del problema, Objetivos (General y Específicos), Justificación e importancia de la investigación y Definición de términos básicos.

En el capitulo II, describe el Marco teórico, donde se presenta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el desarrollo de los objetivos específicos.

En el capítulo III, expresa el marco metodológico, así como el tipo de investigación, el nivel de la investigación y las técnicas de recolección de información.

En el capítulo IV, contiene las conclusiones (con base en los objetivos específicos) y recomendaciones producto del proceso de investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones están sujetas al constante cambio del mundo actual y es por esto que debe desarrollar la capacidad de enfrentarse al cambio y ser participe del mismo, estar preparada para actuar ante cualquier situación del entorno.

Al hablar de la calidad podemos señalar cuatro influencias significativas que afectan las actitudes hacia la calidad: la conciencia del consumidor, las mejoras en la tecnología, los principios y prácticas administrativas y el impacto económico sobre la competitividad nacional.

Las demandas del consumidor y los cambios tecnológicos han abierto mercados nuevos y altamente competitivos. El rápido crecimiento del sector de servicios también ha introducido perspectivas nuevas a la administración de la calidad, la interacción entre empleados y clientes es mucho mas critica en las empresas de servicios. Como resultado de ello, la destreza, actitudes y capacitación del personal de servicios afectan la calidad del servicio proporcionado.

En el mundo actual se requiere de profundidad en el pensamiento estratégico y capacidad de mejorar continuamente los estándares en todos los procesos de la empresa. Hacer factible esa mejora continua requiere de un sistema que de manera armónica permita a las empresas aumentar sus niveles de calidad, reducir los costos, aumentar la productividad, reducir los

espacios, los tiempos de trabajo y aumentar la flexibilidad de su calidad de servicios.

Las transformaciones que ha sufrido Venezuela en los últimos tiempos han afectado enormemente a la economía, lo que ha dado como resultado que cada vez son menos los países que mantienen dicha economía estable así como también restrinja sus posibilidades de crecimiento.

El Hotel Luciano Junior C.A, además de su colaboración al movimiento monetario de Maturín Estado Monagas y a la complejidad en el manejo de sus sistemas, cuenta con una plataforma administrativa-contable que lo perfila a mantener un desarrollo constante.

La Junta Directiva del Hotel Luciano Junior C.A, considera de vital importancia precisar un marco que garantice la operatividad del Departamento de Costos en toda situación.

Toda organización debe estar al tanto de los cambios dentro de la empresa y en el entorno en el cual se desenvuelve, esto le permitirá tomar acciones al tiempo necesario por lo cual ayudara a mantener el logro de los objetivos. En la organización moderna permitirá mantener una actualización que lo mantendrá al nivel de la competitividad del mercado.

Los Costos de Calidad forman parte importante e integral de la dirección de la empresa, ya que cada uno de ellos, desempeñándolo de manera efectiva conformara parte del proceso que cumplirá con los lineamientos para el logro del éxito de los objetivos, todo esto dependerá de la forma en que funcionen los Costos de Calidad en la actividad hotelera, porque estos ayudaran a mantener al tanto los costos operativos y un

enfoque positivo en el servicio al cliente. En todo caso en la economía tanto nacional como internacional se reconoce que la atención al cliente en el buen servicio que se presta esta en un punto positivo dentro de los beneficios de la organización. Los empresarios han de reconocer que los costos de calidad, son los costos en que se deben incurrir para asegurar la calidad satisfactoria dentro del hotel.

Definitivamente las empresas de hotelería deben estar plenamente convencidas y seguras de los aportes que desempeñan los Costos de Calidad, especialmente en la conquista de mercados y en satisfacer a los clientes. Actualmente, Costos de Calidad servirán para implementar, operar y mantener la calidad de la actividad hotelera, manteniendo el mejoramiento continuo de la organización.

En base a lo expuesto anteriormente se hace necesario la influencia de los Costos de Calidad en la actividad hotelera, en el Hotel Luciano Junior, C.A En la presente investigación, dando respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Qué identificación de los costos de calidad se puede notar que intervienen en la actividad hotelera?

¿Qué descripción de las debilidades y fortalezas existentes en la actividad hotelera en función a los costos de calidad del Hotel Luciano Junior, C.A?

¿Cuál es la influencia que causan los costos de calidad en el buen servicio que presta el Hotel Luciano Junior, C.A?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General

Analizar la influencia de los Costos de Calidad en la actividad hotelera, en el Hotel Luciano Junior, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los diferentes costos de calidad que intervienen en la actividad hotelera .Caso: Empresa Hotel Luciano Junior, C.A.
- Describir las debilidades y fortaleza existente en la actividad hotelera en función a los costos de calidad del Hotel Luciano Junior, C.A.
- Analizar la influencia que causan los costos de calidad en el buen servicio que presta el Hotel Luciano Junior, C.A.

1.3 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación esta orientada al análisis de los Costos de Calidad de la actividad hotelera que se ejecuta en el Hotel Luciano Junior, C.A. Maturín Estado Monagas ubicado en la Avenida Bolívar con calle 29 en la Ciudad de Maturín Estado Monagas.

1.4 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

El análisis de los Costos de Calidad tienen como finalidad determinar si se esta cumpliendo con el control de los costos de una manera eficaz y eficiente dentro de la calidad y el servicio.

Los costos de calidad sirven para muchos fines, como son ayudar a la administración a evaluar los problemas de calidad, con esto pueden identificar oportunidades para reducir costos y sirve para evaluar el éxito de la empresa en cuanto al logro de los objetivos de calidad.

Debido a esto y viendo la importancia que tiene el Hotel Luciano Junior C.A, Maturín Estado Monagas, se considera vital tomar en cuenta bases que lo ayuden a un mejor desenvolvimiento proponiéndoles un sistema de costos calidad con la finalidad de que se mantenga en una estructura lógica adaptada de acuerdo a las expectativas que posee la empresa para el logro de sus objetivos.

La investigación dará un avance para el alcance del nivel educativo superior como lo es la Universidad de Oriente ya que otorguen posibles soluciones a las situaciones del entorno social. De igual manera es un patrón para los estudiantes de Contaduría Pública, así como también todas aquellas personas que deseen investigar el área de costos.

Aunado a esto suministrara a la empresa Hotel Luciano Junior, C.A. una herramienta que se considere útil para la detección de errores y el aprovechamiento de oportunidades manteniendo mejoras continuas.

1.5 DEFINICION DE TÉRMINOS BÁSICOS

Alojamiento: Alojamiento es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra). El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones. (<http://definicion.de/alojamiento/>).

Calidad: Se refiere a la conformidad con las especificaciones y requerimiento del cliente. En un sentido mas amplio, alude a la calidad del trabajo, del diseño, la producción, la entrega y el servicio postventa para los productos o servicios. (Masaaki Imai, 1998, p. XXVIII).

Cliente: Toda persona que obtiene de otra un bien o servicio para satisfacer sus necesidades. (Diccionario para Contadores, 2004 p. 140).

Contabilidad de Costos: Es la rama de la contabilidad que trata de la clasificación, registro, asignación, sintetización e información de los costes actuales y prospectivos. Proporciona el medio a través del cual los directivos pueden controlar los costes de producción. (Rosenberg, 1989 p. 92)

Costo: Representa el valor en dinero pagado, para comprar o producir una mercancía o un servicio. El costo significa el precio de la mercancía o servicios, cuando la mercancía es consumida o los servicios son prestados. (Youshimatz 1986 p.15)

Costo de Calidad: Un cálculo que demuestra los gastos que supone el desarrollo o incumplimiento (gastos de hacer las cosas mal).El costo de calidad tiene dos componentes: 1.- el precio del incumplimiento, es decir, los costos asociados en el incumplimiento de las normas estándar o requisitos por parte de bienes y servicios, por ejemplo desperdicios, trabajo de procesamiento, garantía. 2.- El procedimiento o satisfacción de los requisitos o lo que es lo mismo, los costos en que es necesario incurrir para asegurarse de que las cosas se hagan bien, por ejemplo la preparación profesional o técnica. (Juan, Fuentes y Dessire, Calzadilla. Propuesta de un Sistema de Costo de Calidad en el Departamento de Producción de la Empresa producto de consumo Kemony, 2010. p. 71)

Empresas de Servicios: Son empresas que prestan servicios, pero no participan en la producción de los bienes. (J.M. Rosenberg, 1996.p.75)

Hospedaje: Contrato por el cual un fondista o un hotelero se obliga a prestar del huésped alojamiento a cambio de un pago previamente establecido. (Da Costa, 1993 p. 118)

Hotelería: Conjunto de servicios capaces de satisfacer las necesidades de alojamiento y alimentación de los turistas a cambio de un precio previamente convenido, generalmente económico. (Da Costa, 1993 p. 119).

Hotel: Edificación capaz de dar alojamiento y servir alimentos y bebidas a los clientes que generalmente están temporalmente en el establecimiento. (Da Costa, 1993 p. 119).

Servicios: Actividades, prestaciones, ventajas o satisfacciones que se ponen en venta, o que pueden obtenerse en relación con la venta de bienes o productos. (Enciclopedia del Management, 1990 p. 688)

CAPITULO II

MARCO TEÒRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A través de las investigaciones realizadas en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas se logro constatar algunas tesis que nos sirvieron de guía y ayuda práctica el desarrollo de nuestra investigación documental, a continuación mencionaremos algunas:

Calzadilla y Fuentes (2010) realizaron su tesis titulada “**Propuesta de un Sistema de Costos de Calidad en el Departamento de Producción de la empresa productos de consumo Kemony, Prockemony, C.A. Maturín estado Monagas:** PROCKEMONY, C.A, tiene control de las actividades del proceso productivo, pero no obstante, poseen un sistema contable tradicional. Conforme a la naturaleza de los costos presentados por PROCKEMONY, C.A., los mismos cuentan con una amplia gama que facilitan el manejo de los procedimientos y métodos empleados en una empresa de producción. La empresa presenta actualmente problemas de calidad en sus productos, específicamente con la materia prima (harina de trigo), lo cual conlleva a que tengan fallas internas y sus costos se incrementen. A través de la propuesta formulada para la implementación de un Sistema de Costos de Calidad en el Departamento de Producción de la Empresa Productos de Consumo Kemony, Prockemony, C.A., se asegura mejor calidad en los productos y servicios, reducción de los costos y satisfacción de sus clientes.

Acaban y Coronado (2006) realizaron su tesis titulada **“Desarrollo de un Sistema de Gestión Financiera y de Costos de Calidad para la Gerencia General de la Empresa Pastor, C.A.”**: Los empleados del Departamento de Producción y Control de Calidad no conocen manuales de normas, políticas, misión y visión de la empresa Pastor, C.A. por lo que se hace complicado dar un paso firme a la estandarización. Se posee un excelente posicionamiento en el mercado local, con un gran potencial de establecerse solidamente en el mercado nacional, pero no cuenta con una comunicación efectiva con sus empleados, Proveedores y Clientes. En el año 2004 se inicio una serie de cambios organizacionales tomando decisiones estratégicas en busca de una calidad integral Empresa-Producto que aun esta en marcha; sin embargo todavía no se han consolidado la totalidad de las normas ISO 9000 y 14000 respectivamente siendo esto un aspecto muy importante para lograr la certificación. Que los empleados del departamento de Producción y Control de Calidad, pierde minutos considerables de su tiempo por diferentes causas como: Falta de Sincronización entre ellos, cambios de Guardia, Interrupciones Eléctricas, Limpieza y Descalibración de las Maquinarias entre otras causas.

2.2 BASES TEORICAS

Identificar los diferentes costos de calidad que intervienen en la actividad hotelera. Caso: Hotel Luciano Junior, C.A.

COSTOS.

“Son los gastos incurridos en la producción, administración y venta de los productos o servicios”

(<http://gerenciadeproyectos88.blogspot.com/2008/08/gestion.de-costos.>)

COSTOS DE LA CALIDAD.

“La calidad no cuesta, es gratis, pero nadie va a saberlo si no existe algún tipo de sistema aprobado de medición”. (Crosby 1989.P.23)

A medida que los administradores comenzaron a definir y a aislar un rango completo de costos relacionados a la calidad, emergió un número de hechos sorprendentes.

Los costos relacionados con la calidad eran mucho más altos que los reportados previamente, generalmente en el orden del 20 al 40% de las ventas. Dichos costos de calidad no estaban únicamente relacionados con operaciones de manufactura, si no a servicios colaterales tales como compras y servicio al cliente, entre otros. Tercero, la mayoría de los costos conllevaron productos/servicios defectuosos y, peor aún, eran evitables. Finalmente, mientras que los costos de lo defectuoso eran evitables, no estaba asignada una clara responsabilidad de las acciones a fin de reducirlos, ni estructurado o formulado un plan para lograr los objetivos.

Debido a esto muchas empresas comenzaron a desarrollar programas de costo de la calidad. Los costos de calidad provienen, en esencia, de los gastos derivados de algunas partes de la planificación de la calidad, de las medidas preventivas y enfocadas al aseguramiento de la calidad, de los ensayos para la realización del modelo de calidad y por los gastos para el reconocimiento y eliminación de fallas en los productos o servicios.

Los costos de la calidad no reflejan todos los gastos necesarios para generar la calidad, sino aquellos costos relacionados con la calidad que son fácilmente accesibles, los cuales representan solamente una parte de todos

los costos imaginables para la calidad y su aseguramiento. Esto significa que los costos de la calidad no son un parámetro para caracterizar la calidad de los productos y servicios o su nivel de calidad y aceptación en los mercados, al decir que se trata de producir al menor costo posible, lo que hay que comprobar es si este costo de calidad compensa, por lo cual, hay que calcularlo.

Clasificación de los Costos de Calidad

Los costos de calidad se pueden organizar en cuatro categorías principales:

1. De Prevención
2. De Evaluación
3. Por Fallas Internas
4. Por Fallas Externas

Los Costos de prevención.

Son aquellos que se generan en un esfuerzo por evitar que allá productos que no cumplan con las normas y que lleguen al cliente. Los costos por planeación de la calidad son aquellos asociados con el tiempo que se interviene en planear el sistema de calidad. Comprende los salarios y costos de desarrollo para establecer controles de manufacturación, procedimientos e instrucciones para pruebas e inspección. Los costos de control de proceso comprenden los incurridos al analizar por procesos de producción con el objeto de mejorar la calidad y el establecimiento de planes

de control de proceso. Los costos de sistema de información comprenden los salarios invertidos para obtener los datos necesarios y mediciones de calidad. Los costos de capacitación son los relacionados por elaborar y operar programas formales de capacitación o realizar seminarios sobre la manera de garantizar la calidad. Los costos generales administrativos incluyen los del personal de oficina, consumos y comunicaciones relacionados con los esfuerzos para mejorar la calidad.

Los costos de evaluación

Son aquellos en que se incurre por mantener niveles de calidad mediante medición y análisis de datos con objeto de detectar y corregir problemas. Los costos de prueba e inspección son los que se relacionan con pruebas e inspecciones de materiales que se reciben, del trabajo en proceso y artículos terminados, e incluyen los salarios de inspectores, supervisores y demás personal. Los costos de mantenimientos de instrumentos comprenden los asociados con la calibración y medidores y equipo de prueba, y reparación de estos instrumentos. Los costos de control de proceso se relacionan con el costo del tiempo invertidos por los operadores en reunir y analizar mediciones de calidad.

Los costos por fallas internas

Resultan de calidad no satisfactoria que se detecta antes de la entrega de un producto a cliente. Los costos de desperdicios y proceso comprenden materiales, mano de obra y costos indirectos relacionados con la pérdida de producción. Los costos de acción correctiva se presentan a causa del tiempo que se invierte en determinar las causas de las fallas y corregir problemas de producción. Los costos de degradación abarcan los ingresos perdidos como

resultado de vender un producto a menor precio por no cumplir con las especificaciones, aunque se pueda usar.

Los costos por fallas externas

Son aquellos que se deben a la mala calidad de los productos que llegan al cliente. El costo de quejas de clientes y devoluciones comprende el costo de investigar las quejas y tomar acciones correctivas. Los costos por corrección del producto son los de la administración y directos de producción por hacer ajustes. Los costos por reclamar la garantía incluyen el costo de reparación o remplazo de productos bajo garantía. Los costos por responsabilidad del producto se deben a acciones y emplazamientos legales, y son una parte considerable de los costos por fallas externas.

COSTOS DE CALIDAD	
PREVENCIÓN	Costos Por Planificación de la Calidad
	Costos de Control de Proceso
	Costos de Sistema de Información
	Costo de Capacitación
EVALUACIÓN	Costos generales administrativos
	Costos de Prueba de Inspección
	Costos de Mantenimiento de Instrumentos
FALLAS INTENAS	Costos de Control de Proceso
	Costos de desperdicios y Reproceso
	Costos de acción Correctiva
FALLAS EXTERNAS	Costos de degradación
	Costos de quejas de Clientes y devoluciones
	Costos por corrección de producto
	Costos por reclama la garantía
	Costos por responsabilidad del producto

Los costos de calidad en general, son inversamente proporcionales al tiempo que transcurre desde que la empresa ha implantado un programa de calidad y al importe invertido en prevención y evaluación.

Dentro de los costos de calidad que maneja el Hotel Luciano Junior, C.A. en calidad de servicios se pueden mencionar:

1. Análisis del Servicio Prestado.

El éxito para alcanzar calidad en el sector turístico puede ser medido por el grado de satisfacción de los clientes con el servicio recibido, el cual a su vez se puede reflejar en el regreso de los turistas, de algún amigo o familiar al mismo destino turístico.

El análisis de la calidad de servicio puede ser realizado a través de una serie de modelos conceptuales e instrumentos como el Modelo de Diferencias entre Expectativas y Percepciones, Modelo de las Cinco Dimensiones o Criterios, y el Modelo Integral de las Brechas sobre la Calidad del Servicio o Modelo de las Cinco Brechas. Una escala adoptada por la comunidad científica internacional, que intenta medir la calidad del servicio resumiendo de los modelos conceptuales mencionados (modelo de las cinco brechas, modelo de la diferencia de expectativas y percepciones, y modelo integral) es la Escala de SERVQUAL, ideada por los investigadores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Consiste en la medición de las expectativas y percepciones del cliente respecto a las dimensiones determinantes de la calidad del servicio. Al aplicar este instrumentos, la calidad de los servicios se pueden comparar las discrepancias entre las expectativas y percepciones en cada una de las dimensiones señaladas; cuando las expectativas son iguales o inferiores a las percepciones, la calidad del servicio es considerada como satisfactoria o como un derroche de calidad, respectivamente; por el contrario cuando las expectativas son superiores a las percepciones se considera que existe déficit o falta de calidad en los servicios prestados.

Grafico 1
Percepción del cliente sobre el servicio



Fuente: Morillo, Marysela (2007)

2. Control del Servicio Prestado

El departamento de pisos en el hotel tiene como objetivo mantener en perfecto estado todas las áreas y habitaciones del hotel, para ello deberá llevar un riguroso control de todo lo relativo a la limpieza y mantenimiento. A partir de un Programa de limpieza y desinfección organiza el trabajo que diariamente debe cumplimentar y garantizar con la calidad requerida, donde la revisión es un factor importante a favor de los intereses del cliente y de la optimización de la prestación de los servicios, para que haya éxito, el

supervisor debe desarrollar su trabajo de forma efectiva, combinando la exigencia con la persuasión y la enseñanza.

El supervisor de limpieza tendrá a sus órdenes un equipo que comprende diferentes puestos de trabajo como son: cristaleros, pulidores, limpiadores de áreas, en habitaciones camareras y fajines.

Supervisión o revisión consiste en inspeccionar la calidad o resultado del servicio prestado, planificando, controlando y evaluando ese trabajo en función de la gestión hotelera y unificando, reajustando y tomando las medidas que correspondan a favor de los intereses del cliente y de la optimización de la prestación de los servicios.

El control no se hace sobre los resultados del proceso sino sobre el proceso en sí, lo que ayuda a prevenir defectos y vicios de trabajo que pueden afectar la calidad final.

3. Auditoria del servicio prestado a todos los recursos que intervienen.

La auditoria de calidad se llevara a cavo con el propósito de desarrollar una opinión competente en relación a la razonabilidad y coherencia de la presentación de los estados financieros del cliente y de permitir certificar dichos estados, así ayudar a la dirección en el control de operación del negocio o en las funciones implicadas.

Auditoria de calidad, analiza el servicio ofrecido por las organizaciones turísticas y lo compara con las expectativas que tenían los clientes, para identificar sus puntos fuertes y débiles y efectuar las oportunas correcciones o mejoras.

Fases de una auditoria de la calidad:

- Identificar necesidades y deseos de los clientes, en función del tipo de producto demandado.
- Establecer estándares cuantitativos y cualitativos de calidad que recojan las expectativas y necesidades detectadas.
- Comparar estándares con realizaciones y, en caso de producirse desviaciones, efectuar las oportunas correcciones.

4. Gestión y Administración de las actividades envueltas en el servicio

Es importante que la gestión y administración de las actividades hoteleras estén consideradas como un modelo de calidad que va dirigido hacia los clientes como también a la calidad del servicio prestado.

Cuando se trata de la gestión hotelera debemos decir que la calidad es la medida por la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de los clientes, si bien las expectativas son una cuestión individual de cada persona, básicamente se tratan de los aspectos materiales y funcionales que posea el servicio. Es por ello que la gestión hotelera constituye un reto para toda empresa hotelera en cuanto a desarrollar una gestión que asegure que dichos servicios sean percibidos por todos los clientes conforme a los que los pueda satisfacer.

El objetivo de toda gestión y administración hotelera es sin duda poder cumplir con las exigencias de la mayoría de los clientes, por lo que necesitan un modelo para poder llevar a cabo la persecución a este objetivo fundamental. Los elementos operacionales de los modelos en los cuales se

basa la gestión hotelera son, por ejemplo, el análisis completo de la demanda de los servicios por parte del cliente, la clasificación de todos los productos que se encuentren en el inventario, el análisis completo de los proveedores, la gestión del transporte y la gestión de almacenamiento. Lógicamente, el punto de partida para seguir este modelo de gestión hotelera se encuentra en el cliente, aunque también debemos tener en cuenta que la planificación estratégica de la misma, proporciona la dirección en la cual se llevará a cabo el cumplimiento de esta misión. En este modelo operacional se encuentran representados a los principales clientes internos que llevaran a cabo una interacción con los aprovisionamientos que el hotel debe poseer: alimentos, bebidas, elementos complementarios, etc. Uno de los elementos fundamentales en la gestión hotelera es el análisis de demanda en cuanto a las provisiones. El objetivo principal que persigue este elemento es la determinación de las cantidades necesarias de cada artículo en el hotel para brindarle al cliente un servicio eficiente.

5. Programas de Capacitación.

La capacitación es una imprescindible herramienta de cambio positivo en las organizaciones. Hoy no puede concebirse solamente como entrenamiento, instrucción, supera a estos y se acerca e identifica con el concepto de Educación.

La tarea de la función de capacitación es mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que el componente humano esté formado y preparado para superarse continuamente, debe desarrollarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y con los planes de la organización. En la actualidad la capacitación del componente humano es la

respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos.

El impacto que causa la capacitación garantiza que una persona no competente y por lo tanto no adecuada para las políticas de la empresa, orientadas a resultados, a la satisfacción de los trabajadores y a los clientes, se transforme en una persona eficiente con los Conocimientos, Actitudes y Habilidades adquiridas con la formación.

La capacitación debe comprenderse de forma completa o integral en sus tres vertientes:

- Asimilación de Conocimientos-----CONOCIMIENTOS.
- Adquisición de Habilidades----- HABILIDADES.
- Cambio de Actitudes-----ACTITUDES.

La evaluación del impacto debe contemplar la evaluación de estos tres componentes: Conocimientos, Habilidades y Actitudes, y se puede manifestar en la utilización de lo aprendido en una nueva situación.

A pesar que se han hecho aportes en evaluación del impacto de la capacitación aún no existe una metodología definida que permita evaluar los resultados de la capacitación en la gestión de la empresa, es decir, sus beneficios en el mejor desempeño de sus trabajadores.

6. Análisis de las fallas Generadas y aportadas por el cliente

Se debe dar confianza al personal y hacer conciencia de la necesidad de que los fallos, sean estos percibido por los clientes deben ser registrados e informados con el objetivo de que sean evaluados y tenidos en cuentas en el programa de mejoras de la calidad. De igual forma la dirección debe propiciar que se cree un clima de confianza en el trabajador para que este no tema a posibles medidas disciplinarias y por consiguiente oculte fallos y quejas de clientes.

La información procesada permite detectar los puntos en los que es conveniente no hacer algo o dejar de aplicar ciertas acciones de mejora e invertir esos recursos en otros puntos que sí lo necesitan para obtener los máximos beneficios para la organización. Se asignan los recursos sólo donde se esperan resultados positivos, ahorros, mejoras de la Calidad, evita cometer errores al asignar recursos donde no se justifique económicamente. Permite conocer lo que la organización invierte en cada una de las acciones de mejora de la Calidad, así como si las mismas le ofrecen la eficiencia deseada o esperada, a partir de sí obtiene o no ahorros por su implantación.

Muchas veces, el cliente decide abandonar al proveedor no por el fallo en sí mismo sino por una respuesta inadecuada de la empresa ante el mismo.

7. Evaluación de los efectos del servicio prestado

Al intentar mejorar el servicio prestado se tiene en cuenta todo lo que el cliente busca al alojamiento, que las características de tu servicio sean las deseadas y que se le pueda prestar el servicio de la manera especificada.

Al momento del ingreso a las instalaciones del hotel, la recepción y atención al cliente, requiere de la consideración de diversos aspectos. Para poder proyectar un servicio de excelencia, resulta de fundamental importancia la selección cuidadosa del personal y su posterior capacitación en el conocimiento y la aplicación de la normativa protocolar y la etiqueta (modales, vestimenta, lenguaje gestual).

A fin de optimizar y posicionarse con un servicio hotelero de excelencia, la empresa deberá conocer el grado de satisfacción de los clientes a través de la realización de encuestas de opinión ejecutadas durante la finalización de las estadías (seminarios, congresos, jornadas, etc.).

Son diversos los aspectos que intervienen al momento de brindar una imagen corporativa de excelencia. Las herramientas pueden ser tanto la infraestructura, el recurso técnico como el humano, pero es precisamente este último en donde se articula la percepción positiva de verdadera calidad del servicio hotelero.

Para ello, resultará necesario, tener en cuenta que durante el tiempo que se encuentre el cliente en las instalaciones del hotel, los invitados son el principal objeto de atención, por lo tanto, las cualidades como la amabilidad, la comprensión y el espíritu de cooperación y servicio, deberán ser expresadas durante todo el tiempo que el organizador del evento o los invitados requieran de la solución de contingencias o imprevistos.

8. Descuentos y Devoluciones por clientes insatisfechos.

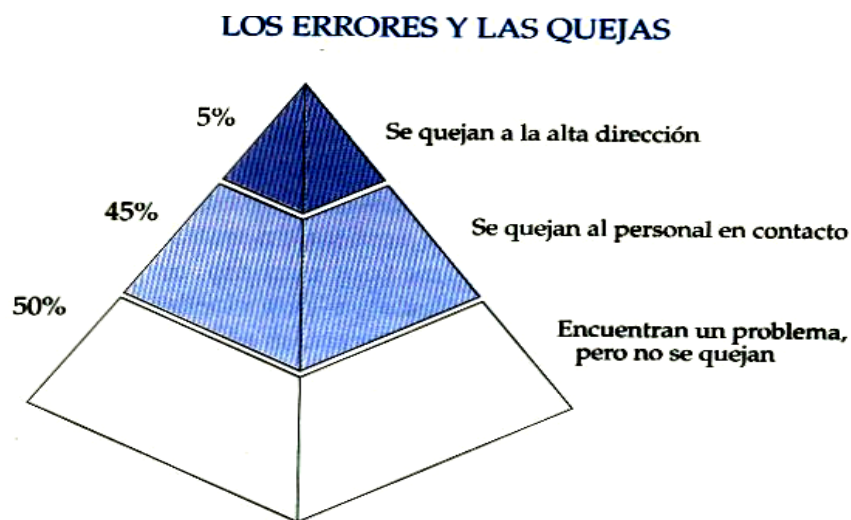
Es normal que el hotel tengan clientes satisfechos y clientes insatisfechos; aunque se hagan esfuerzo porque sea lujoso, el más admirado, el mejor ubicado, etc. Pero siempre habrá un cliente que tenga un

comentario negativo porque la percepción de servicio al cliente es muy diferente entre las personas.

Lo más importante es que el hotel aprenda de sus propias experiencias y tengan una fuente de retroalimentación en cada una de las críticas que presentan sus huéspedes.

Los estudios y la experiencia han demostrado que el hotel puede perder hasta 12% de sus ingresos anuales debido a clientes insatisfechos que deciden utilizar otros hoteles. Lo que el cliente puede hacer, es no pagar el servicio o parte de él, ya sea porque no quedó satisfecho con el servicio prestado, o por la razón que sea.

Los descuentos se realizarán durante todo el año para la captación de los clientes buscando la forma de mantener y aumentar la cartera que ya está en existencia, para ello se ofertarán propuestas atractivas para el cumplimiento de los mismos.



9. Entre otros.

En este caso ya serán aquellos costos los cuales podrán ser manejados de tal manera de controlar y tomar medidas que ayuden a la directiva y al departamento de recursos humanos a controlar algunas circunstancias dentro del entorno.

Debilidades y fortalezas existentes en la actividad hotelera en función a los costos de calidad del Hotel Luciano Junior, C.A.

Fortalezas

- Instalaciones inspiradas en la comodidad.

Viajar a Maturín ya sea por negocios o por el placer de conocer las bellezas que encierra el Estado Monagas, nada más acogedor y confortable que el Hotel Luciano Junior, con excelente servicio y atención que usted y su familia requiere. Ubicado en pleno centro de Maturín a 10 minutos del aeropuerto. Con puntos de fácil acceso a la ciudad. Consta de 126 habitaciones con A/A, Teléfono, TV 20", baño privado. Piscina, room service, Vigilancia privada y estacionamiento gratis, Salón de belleza, salones para reuniones, tasca, restaurant, sanck bar.

¡Que piscina! el ambiente para disfrutar en familia. Ya puede contar con el más agradable sitio para compartir: la piscina del Hotel Luciano Junior en pleno centro de Maturín, con un excelente servicio desde su Puente Jardín. Nada tan envidiable y con un ambiente... ¡súper estupendo!

- Servicio de restaurante Exclusivo para los huéspedes

Nuestro restaurante Bella Vista se encuentra ubicado en el pasillo que dirige a la piscina. Abierto todos los días de 6:30am hasta las 10:30pm, con servicio de desayuno Buffet y una gran variedad de platos Internacionales para almuerzos y cenas. Capacidad máxima: 150 personas.



- Ubicación estratégica en la ciudad.

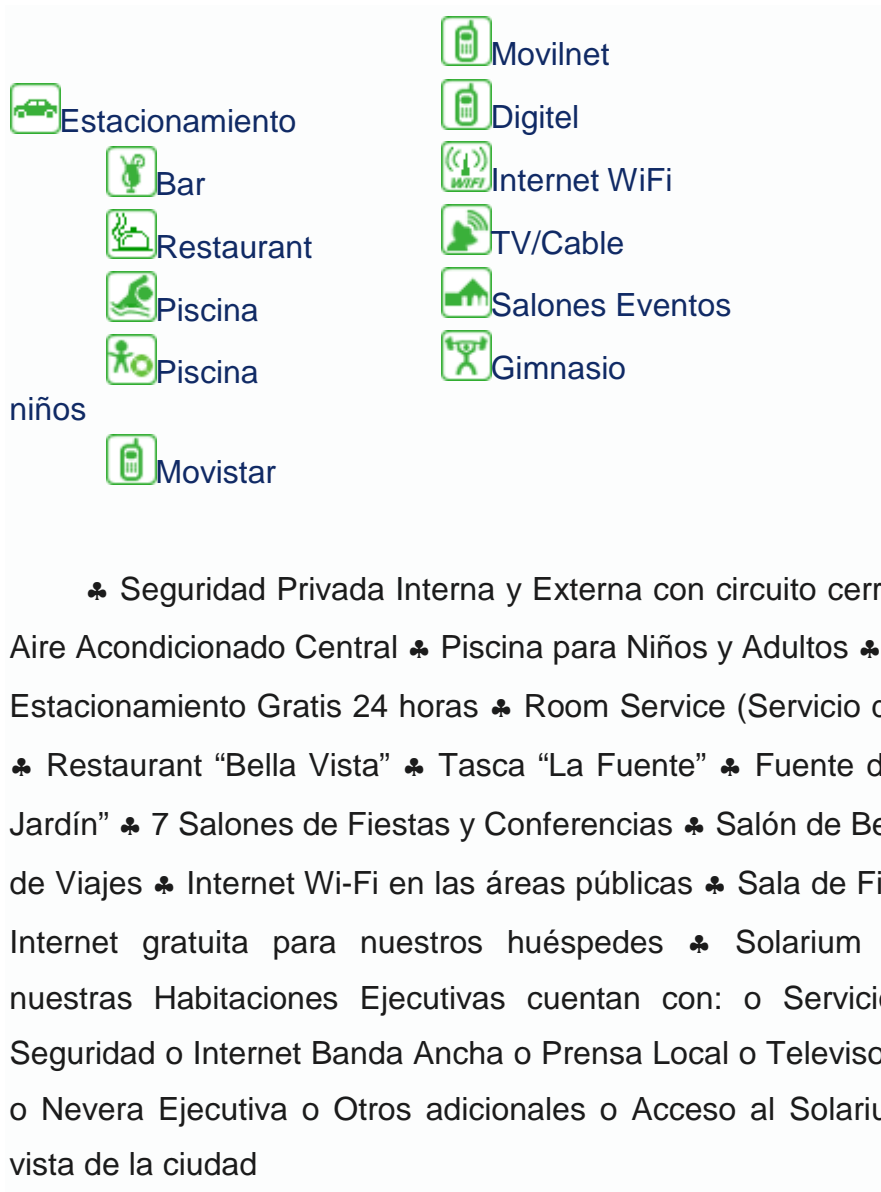
El Hotel Luciano Junior Dirección: Avenida Bicentenario, Carrera 8 con Calle 29, Sector Centro, Edificio Hotel Luciano Maturín. Monagas. Esta es una estrategia que sirve de punto de ubicación fácil y viable para el turista.

- Preparación acertada del personal involucrado.

Los Gerentes de Mercadeo desarrollan estrategias que deben fundamentar la orientación que deseamos dar en el servicio con los objetivos de rentabilidad y de asignación eficiente de los recursos. En éste proceso debe evaluar cuidadosamente el impacto que puede tener para nuestra Empresas sus fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas y ventajas competitivas. La Empresa busca esas ventajas competitivas mediante programas de preparación bien integrados que coordinen el precio, el

producto, la distribución y las comunicaciones de nuestra oferta de servicios para satisfacer las necesidades de nuestra clientela.

- Servicios varios requeridos por los huéspedes.



Debilidades

- Poca disposición del personal para el servicio.

La disposición al servicio se puede medir y predice la efectividad del servicio. Las personas más felices, más positivas sobre ellas mismas y sobre su entorno, son más felices en el trabajo y los empleados más satisfechos producen también clientes más satisfechos.

Poca disposición para el servicio. Hoy en día la gente no quiere trabajar Tener buena gente costaría demasiado y no puedes pasar este incremento del costo a tus empleados No vale la pena formar a nuestra gente del escenario frontal, cuando sabes que nos va a dejar al poco tiempo Una alta rotación de empleados es simplemente una parte inevitable de nuestro negocio. Tienes que aprender a convivir con esto

Implicaciones financieras Costos de selección, contratación y formación La baja productividad de los nuevos trabajadores sin experiencia Los costos de atraer nuevos clientes (implica mucha publicidad y descuento promocionales).

- Administración deficiente de las quejas y reclamos de los huéspedes.

Dentro de un servicio de calidad, las quejas y reclamos son el “momento crítico del servicio” o también se puede llamar “el momento de la verdad”.

Si a algunos de los clientes se les ofrecen todos los servicios de manera excelente, pero si se tiene un mal servicio, (Ejemplo: La televisión

no funciona), si el huésped se queja y si el problema no es resuelto satisfactoriamente, se corre el riesgo de que el huésped no regrese al hotel. Los huéspedes recuerdan con mayor facilidad los malos servicios que todos aquellos que le fueron brindados correctamente.

En términos generales para manejar una queja se siguen tres pasos:

1. Poner atención, dejar al cliente que hable (no interrumpirlo), verlo a los ojos y de frente, tomar en serio la queja (actuar), disculparse, tomar nota, darle posible solución y tiempo aproximado para la solución.
2. Tomar alguna acción: Reportar la queja al departamento respectivo, anotando la hora y quien recibió la queja.
3. Darle seguimiento hasta la solución, verificar con el cliente y volver a disculparse.
4. Se recomienda tener algunas formas impresas de “reportes diarios de solicitudes y quejas”.

- Desinformación de los valores empresariales por parte del recurso humano.

Algunos consideran que la ética no es un ingrediente para triunfar en los negocios, pero equivocadamente, ya que los negocios se hacen a través de personas, y por lo mismo sería un error llevar la interacción estrictamente al enfoque del beneficio provechoso para el más fuerte.

El hacer honradamente el trabajo es una de las exigencias radicales del hombre en cualquier cultura. En el campo de la competencia en la cual la empresa se encuentra, tampoco aplica la estricta visión ética. Por el

contrario, la competencia es cruda y para lograr éxito se construyen sofisticadas estrategias de impacto. Esto es una actuación de guerra, donde la mente del consumidor es el campo de batalla.

Una buena actuación ética es simultáneamente una buena actuación profesional. La ética descubre en los hombres algo de más valor que la simple actuación. La ética empresarial es una exigencia de la persona, cualquiera sea su trabajo. Si genuinamente se mantiene una preocupación por los empleados proporcionándoles "dignidad y respeto", el trabajador estará feliz y motivado por producir calidad. En muchas empresas inmersas en la competitividad y falta de tiempo para todo, los trabajadores son el "recurso humano". Esto puede al menos interpretarse como sujetos que no son personas sino recursos (con todas las implicaciones éticas que esto signifique). Estos recursos son atractivos en la medida que cumplan con juventud, dedicación, resultados, identificación con la empresa, esfuerzo que vaya más allá de la estricta responsabilidad, ser capaz de trabajar en equipo, ser agradables, saber de computación y tener un idioma alternativo. Mejor aun si su costo es "bajo". Este es el comportamiento de las empresas hacia los recursos humanos o mejor dicho, EL TALENTO HUMANO en la mayoría de las empresas que interactúan en un ambiente de competencia, y sin embargo existen empresas que no dudan en mencionar que las personas son uno de sus principales activos.

- Deficiente sistema de capacitación de personal.

Una organización que aprende a aprender es aquella que transfiere conocimientos a sus miembros, que construye un capital que no sólo se refleja en las cuentas de resultados de las empresas sino también en el potencial de sus miembros.

Si nos preguntáramos como aprende la gente en las organizaciones podría contestarse simplemente a través de la capacitación. Esta respuesta sería absolutamente correcta. A decir verdad, la cantidad de fracasos en capacitación es muy alta: ninguna herramienta con tanto fracaso sobreviviría si hubiera algo capaz de reemplazarla.

Capacitación: Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Consiste en una actividad planeada y basada en las necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos del colaborador. Es la preparación teórica que se les da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia

Influencia que causan los costos de calidad en el servicio que presta el Hotel Luciano Junior, C.A.

Su influencia radica en la ayuda que se tiene para lograr

- Reducir costos de Servicio

Si de encontrar una manera eficaz y eficiente de reducir costos se trata, la mejor forma de lograrlo es implantando el sistema de mejora continúa kaizen. Para el kaizen no se trata de recortar costos, sino de gestionarlos.

La gestión de costos implica supervisar los procesos de servicios de buena calidad, al tiempo que trata de reducir los costos o mantenerlos a niveles objetivos.

La reducción de costos en la empresa es el producto de diversas actividades que lleva a cabo la gerencia. Lamentablemente en muchas

empresas tratan de reducir los costos sólo mediante el recorte de gastos; encontrándose entre las acciones típicas el despido de personal, la reestructuración y la disminución de proveedores. Este tipo de actitudes provoca la interrupción del proceso de calidad y da como resultado el deterioro de ésta. Pero en los mercados actuales los clientes exigen una mejor calidad a un menor precio y un buen servicio, lo cual puede también formularse como una más alta relación satisfacción (calidad + servicio) / precio.

- Mejorar de la administración.

La importancia de esta técnica gerencial dentro del servicio hotelero radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización causando una gran influencia en la calidad del servicio prestado.

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado, por otra parte se debe analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que la organización crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

- Mejorar el proceso de planificación de actividades.

El proceso de planificación estratégica es de vital importancia para la organización, debido a que representa una herramienta que permite a la misma trazarse objetivos, metas y estrategias necesarias para su buen

desenvolvimiento en el ambiente cambiante que se vive en la actualidad. El proceso de planificación permite analizar los factores que están presentes en la planificación estratégica y a la vez enfrentar los desafíos del medio ambiente, tanto interno como externo que afecta las actividades. Existe la necesidad de mejorar el proceso de planificación estratégica, ya que le permita encaminar las actividades hacia el logro de los objetivos, implementando ciertas metas, estrategias y políticas tendientes a coordinar efectivamente sus actividades. En este sentido se aprovechar al máximo los recursos disponibles en el hotel, sobre todo el recurso humano, con el fin de orientar sus acciones en beneficio de la misma y así lograr cambios de ciertos paradigmas necesarios para el buen desarrollo de todas las actividades y futuros cursos de acción que la empresa pretenda emprender con el fin de lograr con mayor eficiencia y eficacia los objetivos implementados.

- Aumentar la productividad.

Las empresas invierten mucho tiempo y dinero en afinar sus procesos logísticos y sistemas para ser más eficientes, por ello aprovecha al máximo sus costos de calidad en el servicio. Es importante tomar en cuenta la cultura orientada al desarrollo, donde las acciones y los resultados dicen más que las palabras.

Otra forma de aprovechar la influencia de los costos en el servicio es mejorando las cualidades de las personas que más calzan con la cultura del hotel. Invierten en información y en herramientas para ayudar a los gerentes de primera línea, de modo que apoyen y gestionen mejor a sus equipos y sean exitosos.

Definiendo y alineando los roles y responsabilidades de cada persona con las metas necesarias para llevar a cabo los objetivos y aumentar la productividad, así se analiza cuidadosamente los aumentos de personal y agotan todas las alternativas antes de hacerlo. A través de la comunicación se puede lograr que los empleados expresen sus metas claras que los ayudan a concentrarse en los resultados que más le importan a las actividades del hotel y a ellos mismos, colaborando en la ubicación de cargos correctos y de esta manera aumenta la experiencia necesaria, las habilidades y el equipamiento para actuar. Una clave para ello es la innovación, resulta de mejoras paulatinas y la coordinación correcta entre las estrategias y los procesos ya existentes, una vez mas es importante la comunicación abierta, el trabajo en equipo, y los riesgos adoptados, ayudan a manejar los planes de innovación para el logro de objetivos.

- Aumentar la utilidad o beneficio.

Un programa de capacitación, que facilite la forma de operar herramientas efectivas y prácticas administrativas modernas, que les permitan mejorar la satisfacción de sus clientes, mejorar el desempeño de su personal, mejorar el control del negocio; disminuir los desperdicios; traerá como resultado el incremento de la rentabilidad, a fin de hacer más competitiva a la empresa para que pueda ofrecer servicios de calidad a los turistas y propiciar el desarrollo de una cultura de mejora continua.

Este programa de capacitación aumentara la calidad del servicio dando resultados excelentes, como garantizar su aplicabilidad y utilidad dentro de la empresa, generando resultados tangibles (medibles) y contundentes de forma inmediata en el desempeño de la empresa.

De la buena calidad del servicio dependerá el aumento de las utilidades, debido que la asiduidad del cliente será mayor por la satisfacción causada por el servicio que presta la empresa.

- Satisfacción de hacer bien el trabajo desde el principio.

Cuando el trabajador está satisfecho y cómodo con sus labores necesariamente está motivado en su trabajo, y la empresa tendrá el merito en si misma de los logros obtenidos (será como tomar un vaso de agua fría en una tarde calurosa), luego del análisis al obtener buenos resultados en el servicio, se reconoce que es mejor que haya trabajadores satisfechos, pero aparte de eso, es necesario que los responsables de la gestión del personal se preocupen por diseñar un ambiente de trabajo que contemple factores como una mejora continua en la comunicación, en cultivar un buen clima y entorno laboral, entre otros.

Todos los sectores de la empresa directa o indirectamente contribuyen para alcanzar, mantener y mejorar la calidad de los productos, los procesos y los servicios.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

La metodología del desarrollo incluye el tipo de investigación, las técnicas, los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el "cómo" se realizará el estudio para responder al problema planteado.

"Hay diferentes tipos de investigación, los cuales se clasifican según distintos criterios..." (Canales, 1996. p. 53).

En este sentido, la metodología de la investigación constituye un marco fundamental en el trabajo de investigación, puesto que presenta los métodos y técnicas a emplear, para dar respuesta a las interrogantes del tema planteado.

El marco metodológico: "El que esta referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sintetizarlos, a propósito de permitir descubrir, analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente generalizados". (Balestrini, M, 2001.p. 113).

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Al llevar a cabo cualquier tipo de investigación hay que tener presente el diseño que se va ha implementar, donde se pretende explicar los procedimientos y estrategias que desarrollaran las alternativas que

permitirán observar los distintos ángulos que ayudaran a integrar los diferentes planteamientos que se relacionan con el trabajo de investigación.

En relación con la habilidad que se implementa para dar respuestas al planteamiento del problema, se establece un diseño documental, dado que se ajusta a las condiciones de trabajo basado en la recolección de datos de forma analítica e investigativa a través de material impreso y de otras fuentes secundarias.

Tomando en cuenta que esto va a marcar el modelo que se debe seguirse para obtener respuestas al problema; en el desarrollo del estudio sobre el Costos de Calidad aplicados a la actividad hotelera en el Hotel Luciano Junior C.A, Maturín Estado Monagas, se adoptó el diseño documental, puesto que correspondió con el objetivo principal de la indagación, en el sentido que ayuda a fortalecer las características ya presentes dentro del Departamento de Costos de Calidad.

La investigación documental “Es cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan”. (Tamayo y Tamayo, 2001, p.109).

Entonces se puede llegar al razonamiento lógico de que la investigación documental es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos.

3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es de tipo Descriptivo, comprende la interpretación, descripción y análisis de los objetivos planteados en el límite de la investigación que se realizó en los Costos de Calidad aplicado al Hotel Luciano Junior, C.A.

También se puede mencionar que el nivel de la investigación es la caracterización de un hecho, fenómeno y como establecer su estructura o comportamiento.

Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, y aun cuando no se formulen hipótesis, las primeras aparecerán enunciadas en los objetivos de investigación.

La investigación trata de obtener información acerca de un fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho (o muy poco) en conocer el origen o causa de la situación. Fundamentalmente está dirigida a dar una visión de cómo opera y cuáles son sus características. (<http://www.mailxmail.com/curso-elaboracion-proyectos-investigacion/nivel-investigacion>).

3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas de recolección de información son todos aquellos recursos que se emplearon para dar forma y cuerpo al desarrollo de los objetivos, los cuales son los procedimientos, detalles, lugar y objeto de la investigación entre otras fuentes utilizadas para obtención de los mismos.

Entre las técnicas utilizadas para la recopilación de la información destacaremos las que consideramos las más importantes.

3.4 RECOPIACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para la obtención y recopilación de la documentación utilizada para el desarrollo del Marco Teórico, contamos de las instalaciones de la biblioteca de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas en la cual hicimos uso de Tesis, Libros y una pequeña entrevista estructurada al Lic. En Recursos Humanos Sr Luis Rodríguez.

Recopilación Bibliográfica” Un instrumento o técnica de investigación social cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos o no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de una investigación en concreto” (Villaverde, 1982, p.213)

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación documental a la actividad hotelera, en este caso basados en los Costos de Calidad del Hotel Luciano Junior, C.A. se llego a las siguientes conclusiones, basadas en los objetivos de la investigación.

- Se observo que en el Hotel Luciano Junior, C.A. funciona en el Departamento de Recurso Humano la implementación de algunos costos de calidad que sirven de análisis y bases para el funcionamiento de los mismos dentro de las actividades realizada en las instalaciones.
- A medida que se va desarrollando las actividades de los trabajadores se llego a la observación de ocurrencias de debilidades y fortalezas las cuales fuero de impulso para la creación del análisis de los costos de calidad y la implementación de programas y mejoras de capacitación e instalaciones que sirven para el confort del cliente.
- Una vez hondado y puesto en marcha los costos de calidad se dejo presente que causan un impacto en las actividades del servicio que presta el hotel Luciano Junior dando como resultado el aumento de utilidades y la satisfacción de hacer bien el trabajo desde el principio.

4.2 RECOMENDACIONES

Por medio de la información obtenida a través de las indagaciones de forma bibliográfica y a través de una entrevista formalizada en un pequeño cuestionario que se realizó al Gerente de Recurso Humano del hotel Luciano Junior, C.A se noto que hace falta la estrategias de algunas alternativas para el mejoramiento de los costos de calidad que intervienen en su actividad, debido a ello se ve necesario destacar algunas recomendaciones:

- Establecer procedimientos que permitan incrementar los costos de calidad del hotel Luciano Junior, C.A. para dar mejoras a la disposición del personal a la hora de prestar un buen servicio.
- Se recomienda realizar el aumento de la información dirigida a la Directiva Empresarial por medio de la buena disposición que debe de mantener por parte del Departamento de Recurso Humano, gestionando formularios o cuestionarios que permitan mantener líneas de comunicación de los costos de calidad de forma clara y con miras del mejoramiento del servicio prestado.
- Crear una estrategia que sirva para el mejoramiento de las quejas y reclamos de los huéspedes, a través aumentar la eficiencia de la administración con el buen desempeño del uso que establece los buzones y recepción dando al cliente la oportunidad de recibir un servicio exclusivo y sentirse escuchado.

BIBLIOGRAFIA

Acaban Ricardo, Coronado Rubén (2006) Desarrollo de un Sistema de Gestión Financiero y de Costos de Calidad para la Gerencia General de la Empresa PASTOR, C.A. como Factor de Apoyo a la Toma De Decisiones Estratégicas.

Balestrini Acuña, Mirian (2001). Como se elabora el Proyecto de Investigación. Consultores Asociados. Caracas - Venezuela.

Bittel, Lester R, Galvez M, Gerardo (1992) Enciclopedia del Management. Océano Barcelona - España

Crosby Phillip. (1989) La Calidad No Cuesta. Editorial Mc. Graw Hill. U.S.A.

Da Costa, João. (1998) Diccionario de Turismo y hotelería. Definiciones de Términos de turismo, hotelería, restaurantería y afines. Caracas Editorial PANAPO.

Da Costa, (1993) Diccionario de Turismo y Hoteleria. Panapo .Caracas – Venezuela.

Evans, James R. Gonzáles P, Virgilio (1995) Administración y Control de Calidad. Editorial Iberoamericana, México

J.M. Rosenberg. (1996) Diccionario de Administración y Finanzas. Océano Centrum, España.

Kohler, Ericl. (2004) Diccionario para Contadores. Noriega Editorial. México.

Lilian García, (2004) Diseño de la Estructura de costos del departamento de alimentos y bebidas del Hotel Luciano Junior, c.a. Maturín estado Monagas.

ROSENBERG, J. (1989) Diccionario de Administración y Finanzas océano Centrum. España

Tamayo Y Tamayo, Mario (2002). El proceso de la Investigación Científica. México. Editorial Limusa. Cuarta Edición.

Tamayo y Tamayo, M (2001) El Proceso de la Investigación Científica 4^{ta} Edición Editorial Limusa, México.

(<http://definicion.de/alojamiento/>).

(<http://gerenciadeproyectos88.blogspot.com/2008/08/gestion.de-costos.>)

(<http://www.mailxmail.com/curso-elaboracion-proyectos-investigacion/nivel-investigacion>).

(<http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/>)

(www.gestiopolis.com/...2/protocolo-revisión-limpieza-hoteles.htm).

(www.monografias.com ›... › Recursos Humanos).

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	LOS COSTOS DE CALIDAD APLICADOS A LA ACTIVIDAD HOTELERA, CASO: HOTEL LUCIANO JUNIOR, C.A, MATORIN ESTADO MONAGAS
Subtitulo	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Reyes Díaz , Dora Ysa	CVLAC	C.I. 13.814.502
	e-mail	Doritave8@hotmail.com
	e-mail	
Rodríguez Andrade, Leinis María	CVLAC	C.I. 14.507.475
	e-mail	Leimary_2@hotmail.com
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

Costos de calidad
Servicio
Actividad Hotelera

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales Y administrativas	Contaduría Pública

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

RESUMEN (ABSTRACT):

Todas las empresas al iniciar y continuar sus operaciones deben incurrir en costos. Por ende, el costo de calidad es uno de las tantas funciones con los cuales deben hacer frente las empresas para cumplir con sus metas. La labor de control y evaluación de mejorías la ejerce el departamento de costos de los hoteles, desde las compras, recepción, almacenamiento, transformación hasta la venta. El costo de calidad aplicado a la actividad hotelera trata acerca de la naturaleza fundamental de la calidad del servicio, su importancia estratégica en los negocios y la industria será de impacto económico por su buena calidad. Los Costos de Calidad aplicado a la Actividad Hotelera en el caso del Hotel Luciano Junior C.A, Maturín Estado Monagas para el ejercicio económico 2012, tiene como fin dentro de la organización de servicio la buena integración cliente-empleado por que le da la oportunidad de corregir errores que pueden ser causas de fallas externas

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Lcdo. Gustavo Diaz	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 12.980.256
	e-mail	gustavojdiazh@gmail.com
	e-mail	
Lcda. Maira López	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 10.302.867
	e-mail	mlopezr15@gmail.com
	e-mail	
Lcdo. Pedro Salazar	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 6.958.344
	e-mail	pedro.ramon67@gmail.com
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
16	Abril	2012

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
Dora & Leinis,

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K
L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x
y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Pública

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarium en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales Y administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

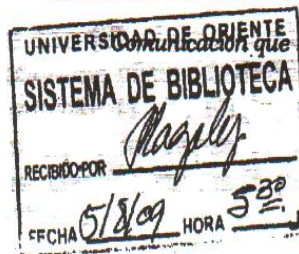
Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009".

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO
Secretario



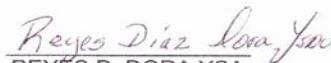
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/manuja


Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso-6/6

Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): "Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."


REYES D. DORA YSA
C.I.: 13.814.502
AUTOR


RODRIGUEZ, A. LEINIS MARIA
C.I.: 14.507.475
AUTOR


Lcdo. Gustavo Díaz
C.I 12.980.256
TUTOR