

## Diagnóstico de la gestión de calidad para el diseño de un sistema de gestión de calidad en Restaurante del estado de Colima

Cruz Osbaldo Sánchez Figueroa<sup>1</sup>

[cruzfigueroa@ucol.mx](mailto:cruzfigueroa@ucol.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-1462-3132>

Universidad de Colima, México

Angel Ivan Tovar Olivera

[atovar.olivera@gmail.com](mailto:atovar.olivera@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0002-2593-3977>

Universidad Multitécnica Profesional, México

### RESUMEN

Para algunos autores el Sistema de Gestión de la Calidad, ayuda solo a algunas pequeñas mejoras en los procesos de las empresas, sin embargo, otros aseguran que ayudan a una mejora continua o que ayuda a estandarizar las actividades de la compañía. El objetivo que se persigue es identificar cuales factores ayudan a diseñar un SGC para empresa restaurantes a partir de un instrumento aplicado a todo el personal que labora. Para ello se implemento un instrumento de 20 ítems con escala likert con un alfa .927, que ayudaron a identificar si los *requisitos generales, enfoque al cliente, la responsabilidad y autoridad, representante de la dirección, comunicación interna, recursos humanos, el ambiente laboral, proceso de compra y control del producto no conforme*, determina el diseño de SGC. De los hallazgos fueron dos dimensiones, un relacionado con los aspectos básicos a desarrolla del SGC, y otro relacionado con el control de productos no conforme, lo que permite identificar que todos los aspectos ayudan al diseño del SGC, tomando la variable Comunicación interna como la que se debe mejorar y teniendo nueva línea de investigación de conocer cual modelo de calidad es el más adecuado para el restaurante Los Tacones de María.

**Palabras clave:** *calidad; enfoque; gestión; sistema de gestión de calidad; procesos; productos y diseño.*

---

<sup>1</sup> Autor Principal

## **Diagnosis of quality management for the design of a quality management system in a restaurant in the state of Colima**

### **ABSTRACT**

For some authors, the Quality Management System helps only some small improvements in business processes, however, others say that it helps for continuous improvement or that it helps to standardize the company's activities. The objective pursued is to identify which factors help to design a QMS for restaurant companies based on an instrument applied to all the personnel that work. For this, an instrument of 20 items with a Likert scale with an alfa .927 was implemented, which helped to identify if the general requirements, customer focus, responsibility and authority, management representative, internal communication, human resources, the work environment, purchase process and control of the non-conforming product, determines the design of QMS. Of the findings were two dimensions, one related to the basic aspects to develop the QMS, and another related to the control of non-conforming products, which allows identifying that all aspects help the design of the QMS, taking the variable Internal communication as the that should be improved and having a new line of research to know which quality model is the most appropriate for the Los Tacones de María restaurant.

**Keywords:** *quality; approach and management quality management system; processes, products; design.*

*Artículo recibido 01 abril 2023*

*Aceptado para publicación: 15 abril 2023*

## INTRODUCCIÓN

El diagnóstico de la gestión de calidad en el restaurante “Los Tacones de María” fue realizado con la finalidad de tener información interna y tomar acciones necesarias para el control de los procedimientos, con base a la información recabada y variables importantes que se tomaron como referencia para el análisis y objeto de estudio. La falta de documentación y supervisión de los procedimientos de calidad ha sido una problemática considerable ya que no se tiene el control de la calidad en los productos y lo relacionado a la elaboración de este.

Es importante hacer del conocimiento y experiencias con relación a la investigación para poder ayudar a microempresas a crear conscientemente sus procedimientos, manuales, capacitaciones, etc., mediante diagnósticos que les ayuden a identificar el área a mejorar en su microempresa. En México las microempresas representan el 95.2% de la totalidad de negocios según el INEGI, generando el 45.6% de empleos a nivel nacional, lo que significa que la mayoría de los negocios está enfocado a las microempresas, mismos que pueden crecer considerablemente teniendo procesos de calidad definidos y supervisarlos periódicamente.

El diagnóstico, es el estudio necesario para todas las organizaciones, se encarga de evaluar la situación real de la empresa, descubrir problemas si es que existen, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar y vías de desarrollo, que es el camino para seguir para su crecimiento, además permite evaluar los procesos. Para realizar este diagnóstico, se examinan los sistemas y prácticas de la comunicación de la organización en sus diferentes niveles, utilizando las herramientas necesarias de acuerdo con la profundidad de la investigación que se quiere realizar y de los recursos disponibles.

El propósito de una evaluación diagnóstica es que la información que se tiene de la situación de los sujetos, en cuanto a saberes y capacidades que se consideran necesarios para iniciar con éxito nuevos procesos de aprendizaje. Es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación con objetivos. Por este motivo, la investigación que se realizó, con lleva el analizar desde sus actividades diarias como realizan sus prácticas y si estas no ayudarán a diagnosticar y poder proponer un Sistema de Gestión de la Calidad.

La determinación del alcance de un Sistema de Gestión de la Calidad, se debe determinar a partir de los límites y aplicabilidad del mismo para que se pueda establecer en un ámbito, espacio o lugar de acción bien definido (Carrera Endera, Ligña Cumbal, Moreno Cuevas, & Morales Carrera , 2018). Es por ello que se decidieron establecer son algunos aspectos por el tamaño de la organización,

Respecto a sistema de gestión de calidad, James (1997, pág. 118) lo define como la estructura funcional de trabajo acordada en toda la empresa y/o planta, documentando los procedimientos sean estos integrados técnicos y administrativos, para guiar las acciones de forma coordinada de los empleados, las máquinas y la información de la compañía fin de lograr y mejorar las prácticas que aseguren la satisfacción del cliente con la calidad y costos económicos, Es decir, se debe tener organización con todo el personal que labore, capacitándolos constantemente para así desempeñar sus actividades sin complicaciones y finalmente al supervisar que se estén cumpliendo todos los procedimientos de calidad, aseguraremos la satisfacción del cliente.

Besterfield, et. al., (2003) y Gutiérrez (2005, pág. 90) menciona que la organización identificará procesos necesarios como lo son: actividades de dirección, provisión de recursos, la elaboración del producto y su medición, por lo que determinará su interacción y seguimiento, así mismo determinar métodos para la operación eficaz y eficiente para el control de los procesos. El sistema de gestión de la calidad brindara información necesaria para el control de los procedimientos de acuerdo a las necesidades de cada organización.

Por otro lado Gutiérrez (2005, pág. 90) establece de igual forma que requisitos generales como aquellos que puedan identificar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización; asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.

Pfeffer (1994) reconoce que la implicación de las competencias en los diversos procesos de recursos humanos, a través del esfuerzo individual, ayudará a que la empresa incremente su productividad mediante la mejora del rendimiento y un aumento de la rentabilidad. Es decir, crean la motivación a sus colaboradores para que sean mas productivos con base a los resultados mediante reconocimientos escritos, verbales o económico.

La norma ISO 9000 (2023) permite a las organizaciones documentar y evaluar sistemáticamente sus procesos para mejorar sus sistemas de calidad. Estas medidas garantizan que las empresas ofrezcan productos y servicios de calidad a sus clientes. Además, la aplicación de estos protocolos de calidad les permite detectar y resolver los problemas de calidad antes de que el producto final llegue a sus clientes. Los trabajadores cuando están comprometidos suelen estar dispuestos a desarrollar mayores esfuerzos por la empresa, se apropian en un sentir con sus valores y se vinculan a ella e incluso aumenta el sentido de pertenencia, que lo hace en forma positiva (Ward & Davis, 1995). La responsabilidad en el empleo es algo fundamental, mismo que no todos los colaboradores lo tienen, mismo que se tiene que reconocer para que se haga un hábito en los demás colaboradores.

La comunicación interna cumple una serie de funciones que le permiten a la organización mejorar la eficiencia en toda su actividad interior, lo cual redundará, sin duda, en una mayor competitividad externa de la compañía. Es fundamental en cualquier empresa del tamaño que sea, que se tenga una excelente comunicación interna, ya que esta en juego la estabilidad de la empresa, desde los niveles altos hasta los operacionales, se debe de compartir los objetivos, estrategias, capacitaciones, etc (Capriotti Peri, 2015).

Hoy en día podría decirse que la administración viene acompañada por importantes valores, en donde tanto los clientes, como los proveedores y los empleados de ella, juegan un rol protagónico en el éxito, siendo esto un elemento importante para un nuevo concepto de empresa que esté apoyado por el valor de la relación e integración de todos los miembros que la componen (Benavides, Beltran, Vergara, & Pérez, 2014).

Por otro lado se sugiere una organización más abierta, permite que los empleados o colaboradores participen y se involucren en la toma de decisiones generando confianza entre ellos y estableciendo mejores resultados en el trabajo. De esta forma, la información se va acumulando a través de los diferentes canales de comunicación existentes en las compañías. Se enfoca en el progreso, desarrollo, habilidades y fortalezas que el subordinado establece en una interacción comunicativa, considerado como ambiente laboral (Forero Castro & Garcias Lima, 2012, págs. 22-23).

Para Newstrom (2007) La satisfacción laboral implica a las actitudes, sentimientos, creencias de los trabajadores reciben del entorno, cabe mencionar que la satisfacción en el trabajo está bajo el control de

los administradores. Como bien se sabe existen diferentes comportamientos y actitudes de los colaboradores, es decir que cada uno de ellos tienen diferentes objetivos personales, por ejemplo algunos colaboradores son optimistas, alegres, corteses y amables, teniendo una actitud positiva, mientras que otras son pesimistas, derrotistas, irritables y conformistas teniendo una actitud negativa; en ello observamos que cada persona tiene su satisfacción o insatisfacción en el trabajo y los administradores influyen sólo en parte en las reacciones de los empleados (p.218).

Por otro lado y continuando con las variables el control sobre el producto no conforme utilizar la competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio y el tiempo de entrega de sus productos o servicios. Se es más competitivo si se puede ofrecer mejor calidad, a bajo precio y en un menor tiempo de entrega. Estos tres elementos tendrán que ser atendidos por las autoridades de cada organización si desean fabricar un producto u ofrecer un servicio que sea capaz de competir en el mercado (**Gutierrez Pulido, 1999**).

La satisfacción laboral es parte imprescindible en una entidad, que permite alcanzar dentro de la organización un desarrollo óptimo de las actividades de los colaboradores que intervienen en la misma, por lo tanto, si el ambiente laboral es adecuado aporta significativamente a la satisfacción laboral. (**Sambrano, 2014**). Como se ha manifestado los SGC, el contexto humano es importante para el seguimiento de los procesos, es por ello que de alguna manera se debe tomar en consideración esa satisfacción laboral, lo que para Donawa (**2018**) define como ambiente laboral, siendo un conjunto de acciones donde las personas que trabajan en una organización pueden desempeñar roles iguales; sin embargo, son diferentes entre ellas, en cuanto sus necesidades, deseos de responsabilidad o autoridad, habilidad o capacidad y en cuanto su manera de sentir satisfacción en instancia laboral.

El objetivo de la investigación es realizar la creación de un Sistema de Gestión de Calidad, mediante procedimientos estandarizados que se lleven a cabo periódicamente, mismos que al aplicarlos se efectuara un cambio positivo en el restaurante, que se verá reflejado en los resultados de las variables de estudio.

La teoría de la Calidad Total de los japoneses, a través de la filosofía Kaizen sugiere que la variación de la calidad tiene impacto directo en los costos y en la gente (**Baird, 2015**). Pues indica que la cultura de la calidad se centra en las personas, posterior en los productos, lo que implica establecer lo que el ciclo

de Deming infiere, estandarizar, hacer, revisar y actuar. Para efectos de esta investigación y sobre todo para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, es necesario identificar aquellos factores que ayudarán a ese diseño.

La importancia de esta investigación radica en poder establecer un SGC para el restaurante Los Tacones de María, mismo que sirva como un modelo de representatividad para algunas otras empresas de tamaño micro o pequeñas empresas, pues es un factor predeterminado que ocurre en este tipo de empresas. Con esto promover a la creatividad, adaptación a nuevos procesos, que ayuden a incursionar en nuevos mercados, con procesos estandarizados.

Por tanto, en esta investigación se elabora el cuestionamiento siguiente ¿Cuáles de los factores claves ayudan para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para el restaurante Los Tacos de María del municipio de Colima?

## **METODOLOGÍA**

Con lo anterior y con relación a la esencia que se persigió en esta investigación que es la de identificar los factores que mayor incidencia tienen con respecto a un diagnóstico de la implementación de actividades que van encaminadas a el diseño de los Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), por tanto, el objetivo fue identificar los factores claves para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa restaurantera los Tacos de María del municipio de Colima.

Dicha investigación tuvo un enfoque cuantitativo- descriptivo correlacional, según Cerda (1998) y Salkind (1998) quienes describen que es un estudio para determinar aspectos como características, distintivos y algunas particularidades de las personas, cosas y situaciones, conocidos como fenómenos del objeto de estudio, que es el caso de la empresa. No obstante, la correlación tiene como fin mostrar la relación entre las variables o sus resultados a fin de explicar las causas que influyen de manera directa, de igual forma también su asociación.

Para ello se generó el supuesto siguiente *“Los factores como requisitos generales, enfoque al cliente, responsabilidad y autoridad, representantes de la dirección, comunicación interna, recursos humanos, ambiente de trabajo, proceso de compras y control del producto no conforme, ayudan a detectar las áreas de oportunidad para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad”*. Considerando

el SGC como la dependiente y los factores descritos como las variables independientes.

El estudio es considerado como estudio de caso, pues la empresa en la que se llevo a cabo dicha investigación es la empresa denominada Los Tacones de María empresa con un giro restaurantero, considerada micro empresa, su diseño es longitudinal pues se llevo a cabo en los meses de diciembre 2022 a febrero 2023.

La población de estudio fueron la totalidad de los trabajadores de la misma siendo 9 empleados que van desde el gerente, subgerente, personal operativo como meseros, parrillero y cocineros. Para el instrumento se realizó una encuesta, la cual consiste en 20 ítems haciendo una adaptación a la lista de verificación para el diagnóstico al SGC de la empresa Qreamoz, basado de la Norma de la Calidad ISO de la cual solo se tomaron para efectos del estudio los siguientes factores. tabla 1.

**Tabla 1** Variables del instrumento

VARIABLES	Escala
Requisitos Generales	Likert
Enfoque al Cliente	Likert
Responsabilidad y autoridad	Likert
Representante de dirección	Likert
Comunicación interna	Likert
Recursos Humanos	Likert
Ambiente de trabajo	Likert
Proceso de compra	Likert
Control producto no conforme	Likert
ítems	20

Fuente: Elaboración propia

Dicho instrumento se estructuró con 8 variables con escala de likert de 5 puntos, siendo 5 se cumple plenamente, 4 se cumple en alto grado, 3 se cumple satisfactoriamente, 2 se cumple insatisfactoriamente y 1 no se cumple.

Las limitaciones que se tuvieron para esta investigación se consideraron de carácter cualitativo, pues la actitud de las personas al contestar, hasta que no se les explica el motivo, por tanto como criterio de inclusión es que era solo para el personal de la empresa los Tacones de María, excluyendo a proveedores, clientes, pues son factores que se analizan para otros tipos de estudios y no para el fin que se persigue.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El marco muestra fue de la empresa con sus 9 empleados quienes fueron los sujetos de estudio, fue probabilístico (Hernández Ávila, 2019). Para la validación y confiabilidad del instrumento se recurrió al Programa estadístico SPSS versión 25, con el cual se verifico la consistencia interna, por lo que se considera que es un instrumento confiable. Con los 20 ítems se logro una alfa de **0.927** (Tabla 2).

**Tabla 2.** Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.927	.928	20

Fuente: Elaboración propia

El *Alfa de Cronbach*, su valor aceptable es de 0.70, pero es preferible arriba de 0.80 y hasta de 0.90 por lo que se considera que es excelente (Streiner, 2003). Para los resultados se llevo acabo un análisis descriptivo y uno de reducción de dimensión de factor para determinar el Análisis de Componentes Principales (ACP), para efecto de ello la reducción de dimensiones de factor, se eligio las 8 variables a analizar de la escala, estableciendo descriptivos univariabes, matriz de coeficiente y solucion inicial.

Su extracción fue con método de componentes principales, analizando la matriz de correlación, visualización la solución factorial sin rotar, la cual se hizo con Oblimin Directo, valores perdidos según por pares, ordenados por tamaño y eliminado aquellos por debajo de 0.3 en coeficientes.

Se realizó una transformación de las variables pues cada una tenía más de 1 ítems por lo que agruparon en las variables a analizadas, para volver a hacer la verificación de los datos para el ACP, mediante la prueba de esfericidad de Bartlett (1954), por lo que si los datos eran superior a 0.05 es un nivel crítico, por lo que no se rechaza el supuesto negativo.

Con relación a la matriz de componentes se tomó a bien hacer una separación de mayor significacia, la cual se vio agrupado en dimensiones, resultado dos componentes, la varianza entre las variables denominada comunalidad tabla 3.

La mayor parte de la extracción de los valores fue arriba de 0.50 lo que es relevante para la explicación al objetivo que se tiene que es conocer si los factores ayudan a diseñar un SGC, identificando la variables de *comunicación interna* por debajo de la media siendo un **0.372**.

**Tabla 3. Comunalidades**

	Inicial	Extracción
Requisitos_SGC	1.000	.701
Enfoque_Cliente	1.000	.784
Responsabilidad_Autoridad	1.000	.753
Representante_Direccion	1.000	.580
Comunicacion_Interna	1.000	.372
RH_Generalidades	1.000	.717
RH_Ambiente_Trabajo	1.000	.830
Compras_Proceso	1.000	.634
Compras_Control_Producto no Conforme	1.000	.964

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Para la varianza total explicada se tiene que el converge en dos componentes, donde el primer explica la relación con un 54.166% y el segundo con 16.231%, sumando un 70.397%.

**Tabla 4. Varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación <sup>a</sup>
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total
1	4.875	54.166	54.166	4.875	54.166	54.166	4.722
2	1.461	16.231	70.397	1.461	16.231	70.397	2.013

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. Cuando los componentes están correlacionados, las sumas de las cargas al cuadrado no se pueden añadir para obtener una varianza total.

**Tabla 5 Matriz de estructura**

	Componente	
	1	2
Requisitos_SGC	.781	
Enfoque_Cliente	.771	.581
Responsabilidad_Autoridad	.857	
Representante_Direccion	.759	
Comunicacion_Interna	.609	
RH_Generalidades	.782	.472
RH_Ambiente_Trabajo	.769	.632
Compras_Proceso	.787	
Compras_Control_Producto no Conforme		.978

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Oblimin con normalización Kaiser.

De la matriz de estructura tabla 5, se observa que la relación converge más en el componente 1 con 7 factores, y el componente 2 con 4 factores y uno por debajo de 0.50, Quedando interpretado de la siguiente manera:

- El componente 1 se denominará, como factores esenciales para realizar un Sistema de Gestión de Calidad, pues cada uno aporta beneficios para su diseño,
- El componente 2 es la característica de que se deberá tomar en consideración el control sobre productos no conforme, esto permitirá tener mejor control de sus SGC.

## CONCLUSIONES

Como se puede observar en los resultados la reducción de dimensiones se tuvieron dos componentes denominados factores esenciales que debe contener el Sistema de Gestión de Calidad, cuyas características a considerar serían *los requisitos generales, enfoque, responsabilidad-autoridad, respresentante de dirección, Comunicación interna, Recursos Humanos, Ambiente de trabajo, Compras y procesos*. Situación argumentada por Gutiérrez (2005), Pfeffer (199) al manifestar que los requisitos y el ambien laboral involucados los directivos, recursos humanos ayudan a generar una cultura de calidad situación que busca la filosofía Kaizen.

Tendiendo en consideración que el control sobre productos no conforme, haciendo énfasis en lo que Gutierrez Pulido (1999) que al asumir dicha variable las empresas logran ser más productivas y competitivas ofreciendo mejor calidad en un tiempo adecuado, logrando competir en el sector, es parte del segundo componente a desarrollar e implementar.

Con lo anterior, se puede inferir que los factores enunciados en los supuestos si ayudan a detectar las áreas de oportunidad para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad dentro del restaurante Los Tacones de María, a fin de que le permita mejorar, poniendo mayor énfasis en el factor comunicación interna, pues con un resultado débil.

Por tanto y haciendo hincapiés tanto el objetivo como el supuesto se cumplen en un criterio excelente, lo que permite a raíz de ello hacer nuevas interrogantes ¿Cuál será el modelo a implentar sobre la mejora continua dentro del restaurante los tacones de María?

## LISTA DE REFERENCIAS.

- Capriotti Peri, P. (2015). *Conversaciones sobre comunicación integral y estratégica: Lo tangible, lo medible y la creación de valor en la comunicación*. Universidad Autónoma de Occidente .
- Carrera Endera, C. F., Ligña Cumbal, C. H., Moreno Cuevas, G. R., & Morales Carrera . (2018). *Sistema de Gestión de Calidad*. Guayaqui, Ecuador: Grupo Compás .
- Culture, S. (3 de abril de 2023). *Una guía completa de las normas ISO 9000*. Obtenido de <https://safetyculture.com/es/temas/iso-9000/#:~:text=La%20norma%20ISO%209000%20es,todos%20los%20sectores%20del%20mundo>
- Baird, C. D. (2015). Kaizen Finally Hits the Bulls-Eye. . *Leadership Excellence Essentials*. , 32 (1), 23.
- Benavides, R., Beltran, M., Vergara, A., & Pérez, O. (2014). *Administracion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Besterfield, D. H. (2003). *Total Quality Managment*. Estados Unidos: Prentice Hall.
- Donawa, Z. A. (2018). Gestión gerencial para un ambiente laboral más humano en las organizaciones. *En Gestión gerencial para un ambiente laboral más humano en las organizaciones* (págs. 144-163). Colombia: NOVUM.
- Forero Castro, L. D., & Garcias Lima, L. C. (2012). La aplicación de la comunicación organizacional en Produmallas R.C LTDA. *Universidad EAN*.
- Gutierrez Pulido, H. (1999). *En Calidad total y productividad* (pág. 403). México: Mc. Graw Hill.
- Gutierrez, H. (2005). *Calidad Total y Productividad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández Ávila, C. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta Revista científica del Instituto Nacional de Salud*.
- James, P. (1997). *Un Texto Introductorio*. España: Prentice Hall.
- Newtrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Printed in México.
- Pfeffer, J. (1994). Competitive advantage through people. *California managment review*, 36.
- Sambrano, A. (2014). *Satisfaccion laboral*. Barcelona: NARCEA.
- Streiner, D. (2003). Starting at the beginning: an introduction to coefficient alpha and internal consistency. *J Pers Assess*, 80:99-103.
- Ward, E. D., & Davis, E. (1995). The effect of benefit satisfaction on organizational commitment. *Compensation and Benefits Managment*, 35-40.