

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“Sistema de gestión de calidad en el sector de restaurantes”: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**Bachiller en Ingeniería Industrial**

**Autores:**

Balcazer Pari, Evelyn Alexandra  
Japura Salvatierra, André Germán

**Asesor:**

Ing. Sandro Rivera Valle

Lima - Perú

2020



## DEDICATORIA

A nuestros padres por apoyarnos y motivarnos a mejorar cada día, y no dudar de nuestras virtudes y habilidades.

Por otro lado, a los profesores que aportaron parte de nuestro conocimiento. Y como no a nuestros compañeros, sin ellos el camino no hubiera sido tan emocionante y motivadora como ha sido hasta el día de hoy.

A nuestra institución por formar estudiantes competitivos, responsables.

## AGRADECIMIENTO

Primero a Dios ya que, gracias a él, nosotros hemos logrado tener en nuestras vidas a las personas que aportaron para nuestra formación universitaria, al igual que en nuestra vida cotidiana.

A nuestros padres, abuelos, tíos y hermanos, que sin ellos no habiéramos logrado llegar hasta dónde nos encontramos el día de hoy, a pocos pasos de culminar esta trayectoria de nuestra carrera, dónde hubieron subidas y bajadas, pero nunca faltó el apoyo y la motivación de las personas importantes.



## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICAS</b> .....	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b> .....	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES</b> .....	<b>19</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>20</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de los estudios científicos - resumen .....	10
Tabla 2 Total de artículos científicos encontrados .....	11
Tabla 3 Criterios considerados de los artículos científicos seleccionados .....	12



## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 2 Artículos seleccionados por buscador .....	14
Gráfica 3 Buscador por tipo de estudio .....	15
Gráfica 4 Artículos seleccionados por país .....	15
Gráfica 5 Artículos seleccionados por año .....	16
Gráfica 6 Años por tipo de estudio .....	17
Gráfica 7 Tipo de estudio por país .....	18

## RESUMEN

En el presente informe se detallará la revisión sistemática de literatura dónde se llevará a cabo el tema de sistema de gestión de calidad en restaurantes, para ello se indagará en páginas web confiables que cuenten con artículos similares de los últimos 10 años de sistema de gestión de calidad en restaurantes, tales páginas son: Scielo, Redalyc, Google académico, Dialnet; con el fin de poder obtener conocimientos sobre cómo se realiza el sistema de gestión en otras empresas y países. Analizando los 25 artículos científicos encontrados se logró determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y un excelente servicio de calidad que presenta un restaurante y de la importancia de su aplicación para lograr satisfacer las necesidades del cliente en base a los criterios en que se compone el sistema, a través de lo que menciona la ISO para la aplicación del sistema de gestión de calidad. Una vez hallado y analizado los artículos, se realizó los capítulos indicados para una revisión sistemática completa. Tales puntos son:

Capítulo I, donde se detalla la introducción.

Capítulo II, dónde se explica la Metodología de cómo se emplea la búsqueda y elección de los artículos.

Capítulo III, dónde se realiza los Resultados, mediante gráficos y tablas.

Capítulo IV, en este punto se dará las Conclusiones y Discusiones.

**PALABRAS CLAVES: Sistema de gestión de calidad, servicio de calidad y mejora continua, servicio al cliente, restaurante, procesos, sector alimentario.**

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad un sistema de gestión de la calidad en el sector de servicios de venta de alimentos es primordial, ya que la industria alimentaria mundial nunca se ha enfrentado a desafíos tan grandes como los actuales. Desde productos lácteos manipulados hasta carne de vacuno contaminada, cada cierto tiempo aparecen casos graves que crea desconfianza del consumidor y obligan a las empresas a esforzarse por recuperar la fe perdida. (Isofocus, 2016).

Se habla de una herramienta que nos permite asegurar la calidad y la mejora continua en los procesos de los productos y servicios, a través de la cadena de valor. Esto es, un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC por sus siglas), está enfocado a ayudar a las organizaciones a reforzar la satisfacción del cliente a través de cumplir los requisitos de productos y servicios. Un SGC permite a las organizaciones: Mejorar continuamente, analizar procesos, estandarizar los mismos, desarrollar al personal, demostrar claridad y transparencia, además, establecer orden y control de los procesos. (Murillo, 2014)

Por otra parte, existen algunas condiciones para que la ayuda del sistema de gestión de la calidad sea factible, y una de esas condiciones es que dicho sistema no sea simplemente una entidad basada en documentos y registros, sino que estos documentos y registros sean consecuencia del control que tenemos sobre nuestros procesos. (Herrera, 2012)

La importancia de la calidad en los servicios otorgados por este tipo de negocios puede impactar a los clientes de todas las edades, evidenciando que a mayor edad es más la exigencia de percibir un buen servicio, es decir, conocer el servicio que

otorgan los restaurantes que visitan los más jóvenes. (Cadena; Vega; Real y Vásquez, 2016)

Los resultados del análisis del establecimiento son valoraciones inéditas tanto en la calidad del servicio como para la satisfacción del cliente en el destino turístico de La Paz, los cuales, son una línea base como indicadores medibles de calidad y de la mejora para la industria empresarial restaurantera, contribuyendo a la vez con la demanda, especificada por la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera A. C. en Baja California Sur. (Monroy y Urcádiz, 2018). De esta manera, los indicadores del servicio al cliente siendo parte del sistema de gestión de calidad es determinado en base a la calidad que se requiera percibir de los consumidores de un restaurante.

Por lo que se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la importancia del sistema de gestión de calidad en restaurantes en los últimos 10 años? Para ello se examinará artículos científicos relacionados a la gestión de calidad en el sector de servicio alimentario entre los años 2009-2019.

Se tiene como objetivo de esta revisión sistemática, analizar las investigaciones que han sido publicados con relación al sistema de gestión de calidad en el sector de restaurantes los últimos 10 años, con ayuda del buscador de Google Académico y Redalyc, Scielo, Dialnet que son bases de artículos científicos. Con la finalidad de determinar la importancia de la aplicación del sistema de gestión de calidad, para mejorar la calidad de servicio y aumentar la demanda de un restaurante.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente revisión sistemática tuvo como metodología analizar las evidencias de los artículos científicos para determinar los artículos seleccionados en base a la pregunta formulada: ¿Cuál es la importancia del sistema de gestión de calidad en restaurantes en los últimos 10 años?

Para ello se determinó los siguientes criterios:

Primer criterio, se realizó la búsqueda en Redalyc, Scielo, Dialnet y por último criterio Google académico, donde se filtró por el tema el sistema de gestión de calidad de diferentes empresas y restaurantes, encontrados 20 artículos por cada buscador.

Segundo criterio, se determinaron los artículos que se encontraban dentro de los últimos 10 años.

Tercer criterio, se determinaron los artículos seleccionados las cuales pasaron por los dos filtros.

Tabla 1 Clasificación de los estudios científicos - resumen

TIPO DE ESTUDIO	AÑO DE PUBLICACIÓN	PAIS
Los tipos de estudios encontrados de los artículos seleccionados fueron los siguientes: experimental - descriptivo, experimental - analítico y observacional - descriptivo	Los años de publicación de los artículos seleccionados fueron los siguientes: 2009,2010,2012 - 2019	Los artículos científicos seleccionados tienen como países de publicación a Chile, Colombia, Cuba, Ecuador, España, México, Perú, Suiza y Venezuela.

Elaboración: Propia

Tabla 2 Total de artículos científicos encontrados

Buscadores	Artículos descartados	%	Artículos seleccionados	%	Total	%
Dialnet	17	31%	3	12%	20	25%
Google Académico	14	25%	6	24%	20	25%
REDALYC	9	16%	11	44%	20	25%
SCIELO	15	27%	5	20%	20	25%
Total general	55	100%	25	100%	80	100%

Elaboración: Propia

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

En la presente investigación se realizaron la búsqueda de 20 artículos por cada buscado siendo de Dialnet, Google académico, Redalyc y Scielo.

En base a la tabla 2, determinamos que el buscador Redalyc presenta la mayor participación siendo del 44% de los artículos seleccionados y la base de datos Dialnet el 12% siendo el menor de todos los buscadores.

A continuación, se presenta la tabla la cual nos ayuda a determinar resultados en base a los criterios de cada artículo, siendo de buscador, año de publicación, país y tipo de estudio.

Tabla 3 Criterios considerados de los artículos científicos seleccionados

TITULO	BUSCADOR	AÑO DE PUBLICACIÓN	PAIS	TIPO DE ESTUDIO
Guía para la implementación de un sistema de gestión de calidad en pymes	REDALYC	2010	Colombia	Experimental - Descriptivo
Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos	REDALYC	2013	Venezuela	Experimental - Analítico
Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa	REDALYC	2012	Perú	Experimental - Analítico
Elementos de análisis de factores clave en organizaciones con respecto a los sistemas de gestión de la calidad	REDALYC	2010	Colombia	Experimental - Descriptivo
Definición de estrategias de transformación de la cultura organizacional en función de un sistema de gestión de calidad	REDALYC	2009	Colombia	Experimental - Descriptivo
Efectos de los sistemas de gestión de la calidad normalizados en las PYMES: implicaciones en la responsabilidad social empresarial	REDALYC	2010	Colombia	Experimental - Descriptivo
Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México	REDALYC	2016	México	Experimental - Analítico
Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá. Estudio comparativo de empresa familiar y empresa no familiar	REDALYC	2014	Colombia	Experimental - Descriptivo
Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México	REDALYC	2018	México	Experimental - Descriptivo

La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa	REDALYC	2010	Colombia	Experimental - Descriptivo
Modelo de gestión de la eficiencia basado en los costos de la calidad con enfoque generalizador	REDALYC	2016	Cuba	Experimental - Descriptivo
La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas	SCIELO	2018	Perú	Observacional - Descriptivo
Diseño y aplicación de un cuestionario de calidad dietética de los menús escolares	SCIELO	2015	España	Experimental - Descriptivo
Análisis de la satisfacción de cliente mediante el uso de cuestionarios con preguntas abiertas	SCIELO	2014	Colombia	Experimental - Descriptivo
Enfoque de procesos en la gestión de servicios: estrategias para lograr aplicaciones exitosas	SCIELO	2010	México	Experimental - Analítico
Modelo multicriterio para determinar el beneficio derivado de la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2000	SCIELO	2010	Colombia	Experimental - Analítico
El sistema de gestión de calidad en base a las normas ISO 9001 y su relación con los niveles de satisfacción de los clientes	Google Académico	2017	Ecuador	Experimental - Analítico
PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LAS MYPYMES EN EL VALLE DE TOLUCA	Google Académico	2019	México	Experimental - Analítico
¿Se fía de lo que come?	Google Académico	2016	Suiza	Observacional - Descriptivo
Implementación y desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para una empresa que procesa helados	Google Académico	2010	Ecuador	Experimental - Descriptivo
Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 para el proceso de entrega de alimentos y complementos nutricionales del programa “nutriendo al Ecuador”	Google Académico	2012	Ecuador	Experimental - Descriptivo
Diseño de un sistema de gestión de calidad en la preparación de alimentos de los establecimientos de servicio de alimentación del área de ingenierías de la universidad nacional de san agustín en el periodo 2015	Google Académico	2015	Perú	Experimental - Descriptivo

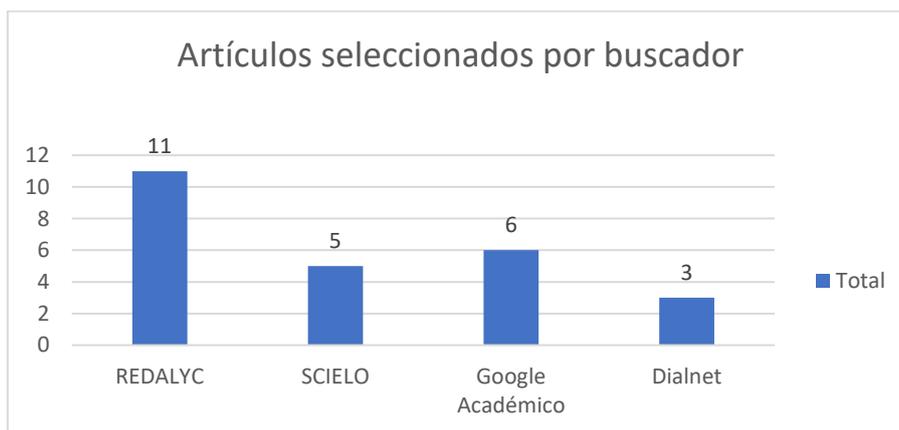
El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador	Dialnet	2019	Ecuador	Experimental - Descriptivo
VARIABLES CRÍTICAS EN LAS VENTAJAS COMPETITIVAS DE RESTAURANTES GOURMET, LA SERENA, CHILE	Dialnet	2015	Chile	Experimental - Descriptivo
Estudio sobre las normas de calidad y seguridad de la industria alimentaria: avances y desafíos	Dialnet	2019	España	Experimental - Descriptivo

Elaboración: Propia

Se presenta las gráficas en base a los criterios que contiene cada artículo científico, siendo los siguientes:

- **En base a buscador:**

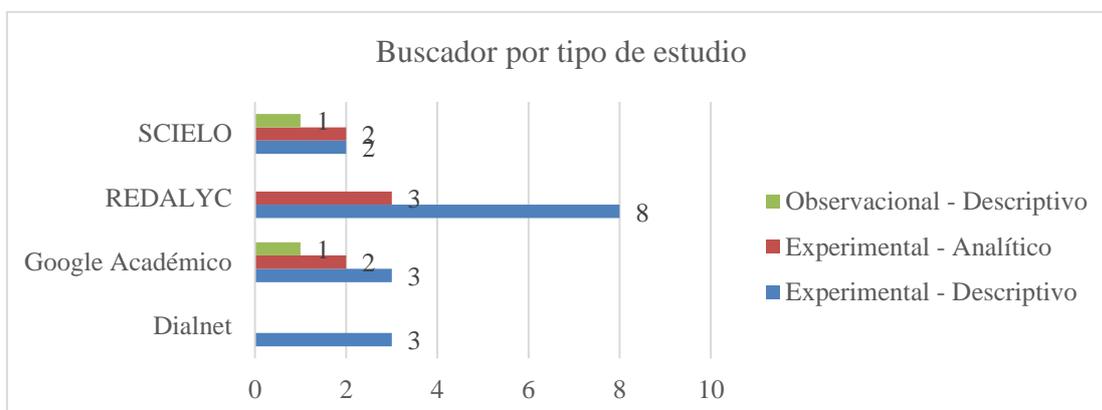
Gráfica 1 Artículos seleccionados por buscador



Elaboración: Propia

De la gráfica, Redalyc representa la mayor cantidad de artículos seleccionados con relación al total de artículos siendo del 44%, esto quiere decir que es buscador más efectivo para la búsqueda del tema de sistema de gestión de calidad en restaurantes. Por otra parte, Dialnet presenta la menor participación, siendo 12%.

Gráfica 2 Buscador por tipo de estudio



Elaboración: Propia

De la gráfica, se observa que el buscador Redalyc presenta la mayor cantidad de artículos científicos con respecto al tema de sistema de gestión de calidad, obteniendo como resultado un 32% del tipo de estudio experimental – descriptivo.

- **En base a país:**

Gráfica 3 Artículos seleccionados por país

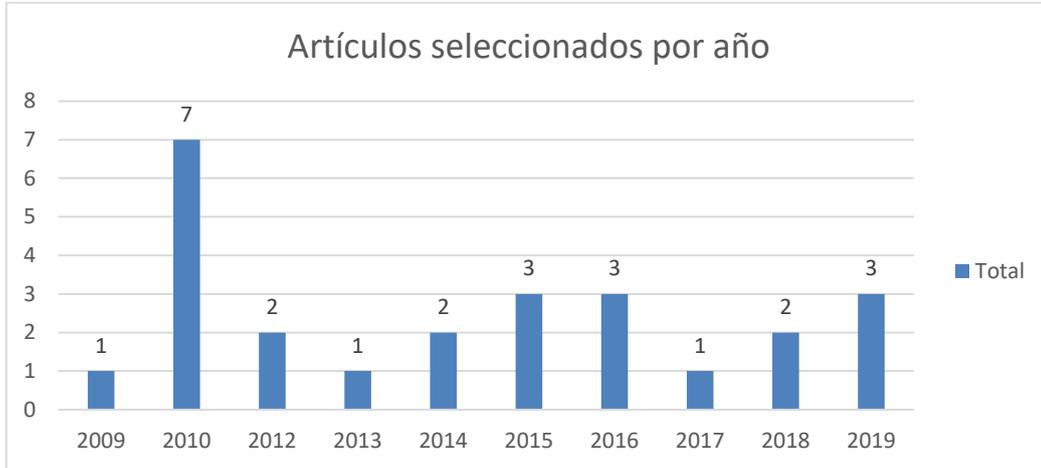


Elaboración: Propia

De la gráfica solamente el 12% es perteneciente de otro continente siendo de Europa. La mayor participación es de los países de América, siendo Colombia, el 32% del total, el que presenta mayores estudios del tema de sistema de gestión en el sector de restaurantes en los últimos 10 años.

- **En base al año de publicación:**

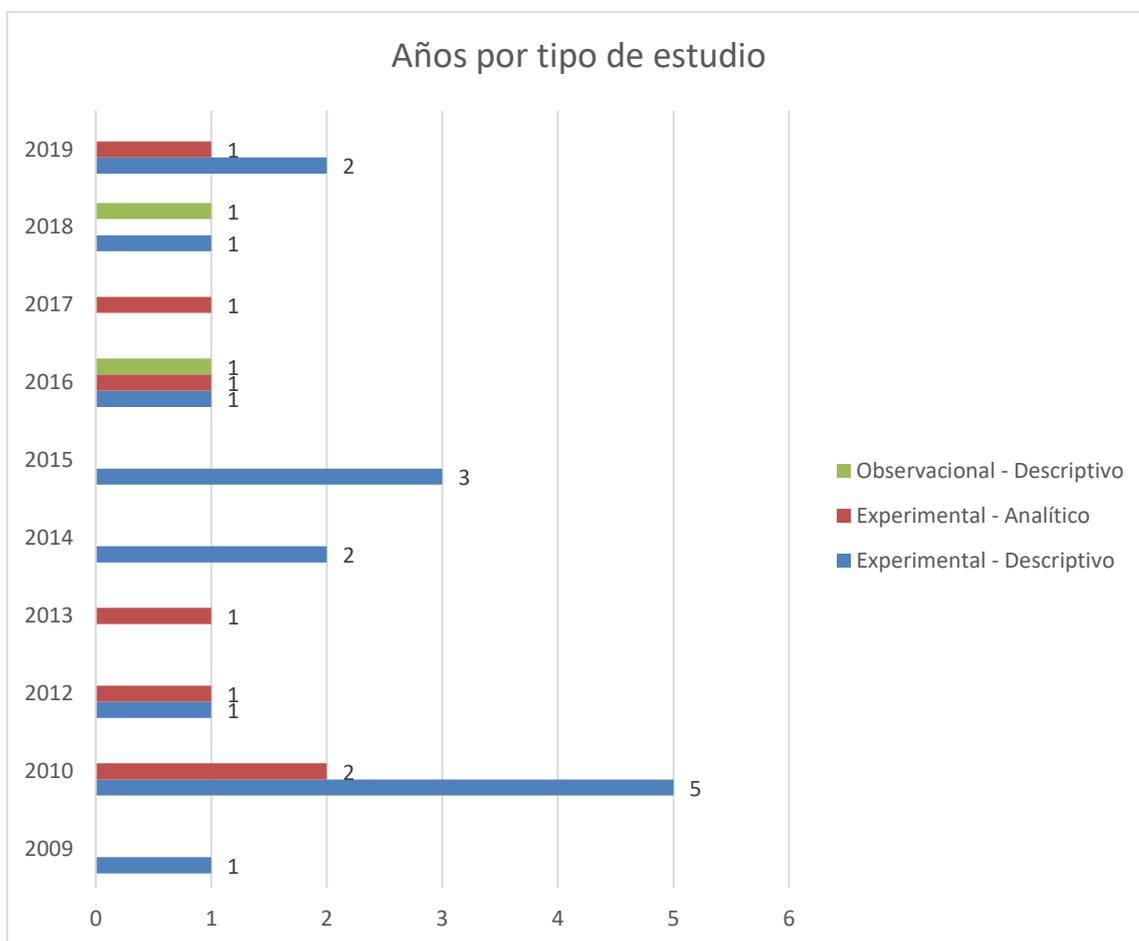
Gráfica 4 Artículos seleccionados por año



Elaboración: Propia

De la gráfica, desde el año 2017 han estado en crecimiento los últimos estudios en base al tema de sistema de gestión de calidad en restaurantes. El año pico como se observa es el año 2010 teniendo un 28% de los artículos seleccionados.

Gráfica 5 Años por tipo de estudio

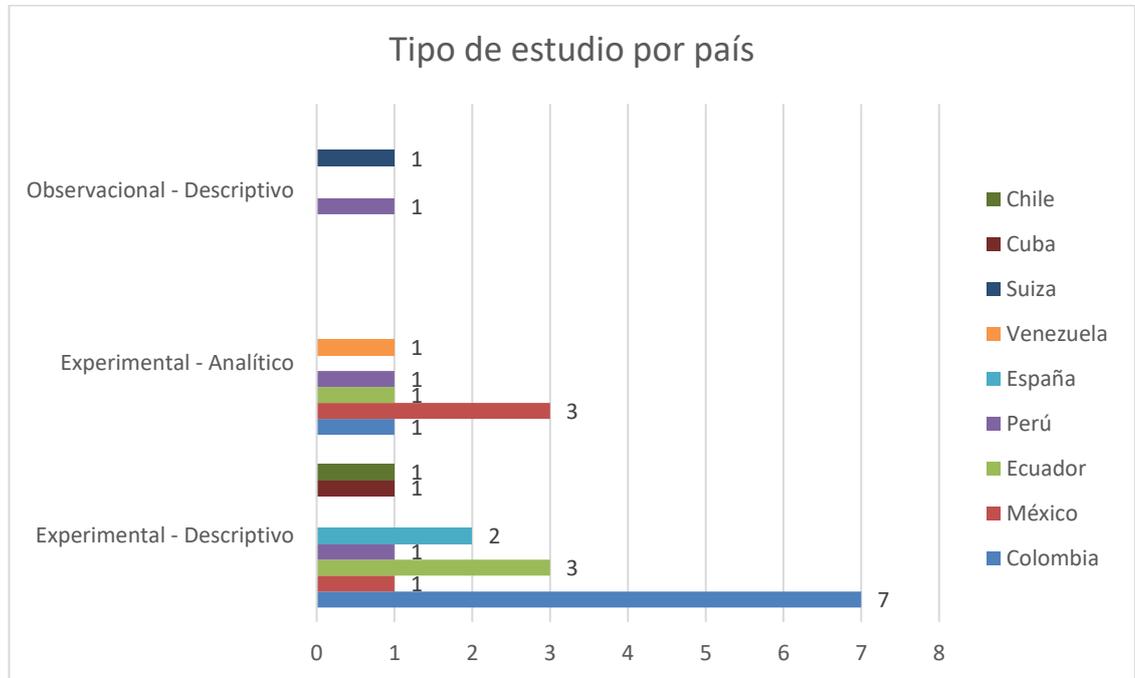


Elaboración: Propia

De la gráfica, en el año 2010, siendo el año pico, teniendo el tipo de estudio experimental – descriptivo el que tiene mayor porcentaje siendo del 20% del total de artículos seleccionados.

- **En base al tipo de estudio:**

Gráfica 6 Tipo de estudio por país



Elaboración: Propia

De la gráfica, el tipo de estudio que se ha obtenido con mayor porcentaje es del tipo experimental – descriptivo con un 56% de los artículos seleccionados.

## **CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES**

### **Discusión**

La revisión de la literatura científica presenta una controversia con el autor Luis Arraut, la cual nos da entender que la aplicación del sistema de gestión de calidad se ve de una manera de innovación de tipo organizacional, mientras que para el autor Enríquez Murillo en su estudio manifiesta que el sistema de gestión de calidad es un pilar importante para poder lograr el éxito de una empresa.

### **Conclusiones**

El buscador más eficiente sería Redalyc para la búsqueda de artículos científicos del tema sistema de gestión de calidad en restaurantes, ya que presenta el mayor porcentaje de los artículos seleccionados en base a su buscador siendo del 44% de los 25 artículos seleccionados.

Sería conveniente realizar un artículo científico de tipo de estudio experimental - descriptiva ya que, en base a los artículos científicos encontrados en base al tema de los últimos 10 años, se presentaron de este tipo el 56% de los artículos seleccionados.

El año que se encontraron el mayor porcentaje de los artículos seleccionados fueron en el año 2010 con un 28%.

El país que presenta el mayor porcentaje de estudios en base al tema es Colombia siendo del 32% de los 25 artículos seleccionados.

## REFERENCIAS

- Erazo; Acevedo; Guzmán y Rodríguez (2010). Guía para la implementación de un sistema de gestión de calidad en pymes. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458732008>
- Fraiz y del Río (2013). Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29028476002>
- Herrera (2012). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa. Ingeniería Industrial, (30), 83-101. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3374/337428496005>
- Mantilla y Peña (2010). Elementos de análisis de factores clave en organizaciones con respecto a los sistemas de gestión de la calidad. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458732003>
- Soracipa (2009). Definición de estrategias de transformación de la cultura organizacional en función de un sistema de gestión de calidad. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458730010>
- Barrera y Vásquez (2010). Efectos de los sistemas de gestión de la calidad normalizados en las PYMES: implicaciones en la responsabilidad social empresarial. SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión, 2 (2), 15-26. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5604/560458733002>
- Cadena; Vega; Real y Vásquez (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, V (17), 41-60. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150/215049679004>
- Betancourt; Aldana y Gómez (2014). Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá. Estudio comparativo de empresa familiar y empresa no familiar. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265433711005>
- Monroy y Urcádiz (2018). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4560/456057665005/index.html>

Arraut (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20619966002>

Ramos; Acevedo; Ramírez, García (2016). Modelo de gestión de la eficiencia basado en los costos de la calidad con enfoque generalizador. Disponible en: Modelo de gestión de la eficiencia basado en los costos de la calidad con enfoque generalizador

Benzaquen (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-46392018000200281&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392018000200281&lang=es)

De Mateo; Camina; Ojeda; Carreño; De la Cruz; Marugán y Redondo (2015). Diseño y aplicación de un cuestionario de calidad dietética de los menús escolares Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-16112015000100022&lang=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112015000100022&lang=es)

Medina; De Pablos; Jiménez; De Marcos; Barchino; Rodríguez y Gómez (2014). Análisis de la satisfacción de cliente mediante el uso de cuestionarios con preguntas abiertas. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0012-73532014000600011&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0012-73532014000600011&lang=es)

Zanazzi; Pedrotti; Arias; Dimitroff y Blázquez (2010). Enfoque de procesos en la gestión de servicios: estrategias para lograr aplicaciones exitosas. Disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-75872010000100008&lang=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-75872010000100008&lang=es)

Osorio; Díaz y Garro (2010). Modelo multicriterio para determinar el beneficio derivado de la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2000. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43019325010>

Terranova; Lozano; Fernández y Caicedo (2017). El sistema de gestión de calidad en base a las normas ISO 9001 y su relación con los niveles de satisfacción de los clientes. Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación, 1(2), 8-11. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol1iss2.2017pp17-28>

Galván; Chaparro y Álvarez (2019). Propuesta para implementar el sistema de gestión de calidad de las MYPYMES en el valle de Toluca”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (octubre 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/propuesta-implementar-mypymes.html>

Fleury; Bird; Gasiorowski; Lazarte; Tranchard; Rojas; Brady; Xela; Pierre; Florent; Cécile y Vincent. (2016). Tiempo de Confiar. De ISOfocus Sitio web: [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20\(2013-NOW\)/sp/isofocus\\_117.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20(2013-NOW)/sp/isofocus_117.pdf)

Aguilar (2011). Implementación y desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para una empresa que procesa helados. 0, de ESPOL Sitio web: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/16495>

Enríquez y Pazmiño (2012). Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 para el proceso de entrega de alimentos y complementos nutricionales del programa “nutriendo al Ecuador”. De ESPOL Sitio web: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/24843>

Escarza (2015). Diseño de un sistema de gestión de calidad en la preparación de alimentos de los establecimientos de servicio de alimentación del área de ingeniería de la universidad nacional de san agustin en el periodo 2015. De Repositorio Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa Sitio web: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/241>

Viera; Mendoza; Caballero; Loo y Fernández (2019). El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador. De Dialnet Sitio web: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7368630>

Cabana; Galvéz y Muñoz (2015). Variables críticas en las ventajas competitivas de restaurantes gourmet, La Serena, Chile. 0, de Dialnet Sitio web: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6267376>

Gil (2019). Estudio sobre las normas de calidad y seguridad de la industria alimentaria: avances y desafíos. De Dialnet Sitio web: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=271780>