

El aseguramiento de la calidad como estrategia competitiva en las Pymes restauranteras del estado de Hidalgo, México

Quality assurance as a strategic tool for enhancing competitiveness in restaurant SMEs in Hidalgo, Mexico

Aura Paulina Flores Barrera

aurap@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-6906-2299>

Universidad Autónoma del Estado de
Hidalgo
Hidalgo – México

Nayeli Vélez Rivera

nayeli_velez@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0001-6890-2340>

Universidad Autónoma del Estado de
Hidalgo
Hidalgo – México

Teresa de Jesús Vargas Vega

tvvega@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-6051-7197>

Universidad Autónoma del Estado de
Hidalgo
Hidalgo – México

Miguel Bonifacio Chulim Lemus

miguel_chulim7307@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0003-2533-4595>

Universidad Autónoma del Estado de
Hidalgo
Hidalgo – México

Jair Emmanuel Onofre Sánchez

jair_onofre6570@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-9484-8947>

Universidad Autónoma del Estado de
Hidalgo
Hidalgo – México

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i3.4089>

Artículo recibido: 02 de junio de 2025

Aceptado para publicación: 26 de junio de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i3.4089>

El aseguramiento de la calidad como estrategia competitiva en las Pymes restauranteras del estado de Hidalgo, México

Quality assurance as a strategic tool for enhancing competitiveness in restaurant SMEs in Hidalgo, Mexico

Aura Paulina Flores Barrera¹

aurap@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-6906-2299>

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Hidalgo – México

Nayeli Vélez Rivera

nayeli_velez@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0001-6890-2340>

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Hidalgo – México

Teresa de Jesús Vargas Vega

tvvega@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-6051-7197>

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Hidalgo – México

Miguel Bonifacio Chulim Lemus

miguel_chulim7307@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0003-2533-4595>

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Hidalgo – México

Jair Emmanuel Onofre Sánchez

jair_onofre6570@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-9484-8947>

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Hidalgo – México

Artículo recibido: 02 de junio de 2025. Aceptado para publicación: 26 de junio de 2025.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) tienen una importancia estratégica a nivel nacional e internacional, específicamente en países en desarrollo. En el sector restaurantero, el aseguramiento de la calidad se ha convertido en una estrategia clave para impulsar la competitividad desde una perspectiva integral. Esta investigación analiza la relación entre el aseguramiento de la calidad y la competitividad de las Pymes restauranteras en el estado de Hidalgo, México. Se aplicó una metodología cuantitativa mediante el uso del Mapa de Competitividad del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a una muestra de 111 empresas del sector de alimentos y bebidas. Esta herramienta permitió evaluar distintos factores estratégicos que inciden en la competitividad organizacional. Los hallazgos indican que el sector presenta una competitividad global del 79 %, con una valoración del 89 % en aseguramiento de la calidad. Este resultado se atribuye al cumplimiento de normas sanitarias específicas y a la implementación de sistemas de gestión de calidad consolidados, los cuales inciden

¹ Autora de correspondencia.

directamente en el posicionamiento competitivo de las empresas. Se concluye que el aseguramiento de la calidad no solo fortalece los procesos internos, sino que también se convierte en un diferenciador estratégico. Las Pymes enfrentan el desafío de incorporar herramientas que les permitan alinear sus procesos hacia la mejora continua y la satisfacción del cliente, con el fin de sostener y aumentar su competitividad en el mercado.

Palabras clave: competitividad, industria restaurantera, aseguramiento de la calidad, pymes

Abstract

Small and medium-sized enterprises (SMEs) have strategic importance at both national and international levels, particularly in developing countries. In the restaurant sector, quality assurance has become a key strategy for boosting competitiveness from a comprehensive perspective. This study analyzes the relationship between quality assurance and the competitiveness of restaurant-sector SMEs in the state of Hidalgo, Mexico. A quantitative methodology was applied using the Inter-American Development Bank (IDB) Competitiveness Map with a sample of 111 companies in the food and beverage sector. This tool made it possible to evaluate various strategic factors that influence organizational competitiveness. The findings indicate that the sector demonstrates an overall competitiveness level of 79%, with a quality assurance rating of 89%. This outcome is attributed to compliance with specific sanitary regulations and the implementation of consolidated quality management systems, which directly affect the competitive positioning of these companies. It is concluded that quality assurance not only strengthens internal processes but also becomes a strategic differentiator. SMEs face the challenge of adopting tools that enable them to align their processes with continuous improvement and customer satisfaction, in order to sustain and enhance their competitiveness in the market.

Keywords: competitiveness, restaurant industry, quality assurance, SMEs

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons.



Cómo citar: Flores Barrera, A. P., Vélez Rivera, N., Vargas Vega, T. de J., Chulim Lemus, M. B., & Onofre Sánchez, J. E. (2025). El aseguramiento de la calidad como estrategia competitiva en las Pymes restauranteras del estado de Hidalgo, México. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (3), 2003 – 2018. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i3.4089>

INTRODUCCIÓN

La industria restaurantera juega un papel relevante en la economía en México, ya que cuenta con una participación del 12.2% de todos los negocios del país, generando poco más de dos millones de empleos, además utiliza un porcentaje mayor de insumos nacionales que el promedio de todas las actividades de la economía, generando un impacto positivo en la producción y el empleo (INEGI, 2021).

Las Pequeñas y medianas (Pymes) empresas restauranteras ante los escenarios de alta competitividad y de la dinámica del país siempre han buscado ajustarse a los requerimientos y demandas actuales, es por ello por lo que es una industria muy dinámica y han apostado por la calidad en sus servicios como un elemento de éxito (Becerra et. al., 2022). Y es que las empresas operan con muchos desafíos entre ellos recursos limitados y sin acceso continuo a asesoría técnica especializada en materia de inocuidad alimentaria, bajo este contexto, el aseguramiento de la calidad se convierte en un factor crítico para garantizar la seguridad sanitaria de los productos ofrecidos (Arellano, 2020).

Actualmente es fundamental para las empresas restauranteras que implementen sistemas de gestión de calidad, por la manipulación que tienen de productos perecederos y así contar con buenas prácticas de manufactura (BPM), para evitar alguna contaminación, y asegurar la calidad de sus productos y servicios.

En los últimos tiempos las empresas han buscado elevar los niveles de competitividad ante la evolución del mercado actual y las Pymes requieren competir por lo que el factor que ha hecho la diferencia han sido los sistemas de gestión de calidad y la búsqueda de la mejora continua y satisfacción de los clientes.

Esta investigación tiene como objetivo analizar la importancia del aseguramiento de la calidad en la competitividad de las Pymes restauranteras del estado de Hidalgo por lo que es necesaria contesta la siguiente pregunta de investigación ¿de qué manera el aseguramiento de la calidad influye en la competitividad de las Pymes restauranteras del estado de Hidalgo?, por lo que se logró identificar en este estudio el indicador que incide directamente en la competitividad de esta industria, siendo la satisfacción del cliente desde los sistemas de calidad que identifiquen las necesidades y las comparen con el servicio ofrecido por la empresa para proponer mejoras y rediseños, donde el cliente se sienta escuchado y atendido.

Los procesos de cualquier empresa u organización siempre estarán en constante movimiento y es por ello que se aplica dentro de ellos la modernización, innovación y la mejora continua, para lograr con ello un mejor rendimiento, cumplimiento de metas y una mejor posición en el mercado, esto se logra con los Sistemas de Gestión de la Calidad los cuales son una herramienta que permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar sus actividades para el cumplimiento de sus objetivos a través de los más altos estándares que se proponga la empresa, también apoya a la organización en su estructura interna y de procesos elevando cada vez más sus estándares de calidad en sus productos y servicios ofrecidos, satisfaciendo las necesidades de sus clientes(Escalante et. al., 2021).

Cada vez más las empresas se han preocupado por la calidad y concentran sus esfuerzos en alcanzar la mayor satisfacción de sus clientes, por lo que es indispensable medir de manera interna este rubro con la finalidad de optimizar los procesos que conlleve a un aumento de calidad en los productos y/o servicios para satisfacción del cliente y más en esta industria (Larico, 2022).

El aseguramiento de la calidad de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) también ofrece la oportunidad de expandirse de manera global para comercializar sus productos, bienes y servicios, lo que permite ganar mayor respeto, credibilidad y confianza en los clientes (Escalante et. al., 2021). Pero también fortalece la competitividad y la sostenibilidad en el mercado, teniendo factores clave como lo

son el compromiso del liderazgo, recursos adecuados y documentación que es fundamental para el éxito competitivo, permitiendo mejorar la calidad del trabajo, la retención de clientes y la eficiencia de los proyectos (Putri y Anwar, 2024; Kyrychenko, 2023). Otro factor fundamental es la calidad del producto ya que es esencial para la confianza del consumidor, el “boca a boca” positivo y la diferenciación frente a la competencia, una alta calidad genera mayor retorno de inversión y permanencia en el mercado (Kuzoma y Pavliuk, 2020). Y por último, en el sector de alimentos, las certificaciones de calidad que impulsan la productividad, la innovación y la satisfacción del cliente, protegiendo a las empresas frente a la globalización (Aranibar, 2023). El integrar el aseguramiento de la calidad como parte de la cultura organizacional y la gestión de recursos humanos es esencial para lograr ventajas competitivas, una mejora continua y la adaptación a las necesidades del mercado y del cliente son necesarias para mantener la competitividad (Pacheco, 2021).

Las Pymes son muy dinámicas y el sector restaurantero mucho más, y día con día se ve amenazado por diferentes factores internos y externos, por lo que se encuentran en constante cambio ocasionando una mayor exigencia en su competitividad, calidad e innovación (Ramírez, 2020), las capacidades dinámicas, así como la habilidad de detectar oportunidades, aprender, integrar y coordinar recursos permite a las Pymes generar valor y adaptarse rápidamente al entorno competitivo (Eravia et. al., 2015); la calidad de los productos y servicios, junto con la creación de una marca única y reconocible, son esenciales para atraer y retener clientes (Casadiego et. al., 2020); y la adopción de nuevas tecnologías, mejora de procesos y desarrollo de productos innovadores fortalecen la posición competitiva (Chukwuemeka y Onuoha, 2018). En este sentido el aseguramiento de la calidad es considerado como una ventaja competitiva y es un factor de gran importancia, pues es aquí donde se genera la necesidad de implementar sistemas de gestión de la calidad basados en la normatividad, también surgen manuales de calidad con la finalidad de involucrar a todos en los procesos (Pincay, 2024) y esta es la diferenciación que requiere el sector para ser más competitivo.

Los programas de aseguramiento de la calidad adquieren gran relevancia, más si es dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas, ya que ayudan a prevenir riesgos alimentarios, brinda confianza, satisfacen las expectativas de forma consistente, opera efectiva y eficientemente, elimina riesgos químicos, físicos y biológicos (Salgado y Castro, 2007); además, debe controlar la limpieza y desinfección, para contribuir al fortalecimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para la reducción de contaminantes y ofrecer productos inocuos (Fernández et. al., 2021).

El aseguramiento de la calidad es un factor indispensable en las empresas competitivas ya que los clientes ahora buscan productos y servicios de alta calidad valorando una cultura de servicio al cliente y en la calidad de sus productos, pero esto solo se ve reflejado cuando los restaurantes establecen de manera adecuada sus objetivos y metas, desprendido de un plan estratégico para una mejora continua (García Bonilla, 2021). Un estudio realizado a restaurantes de Bogotá, Colombia, habla de la importancia de la calidad, ya que es un factor relevante que incide en la competitividad de las empresas por lo que es necesario invertir ya que repercute en los costos, pero sobre todo en el cumplimiento de las exigencias y requerimientos de los clientes (Bautista, 2020).

Asegurar la calidad de un establecimiento de alimentos y bebidas apoya a la competitividad de este y es determinante, ya que se ve reflejado en sus productos desde la materia prima ofreciendo platillos agradables y no solo eso sino también en los procesos y esto hace competitivo de los establecimientos porque se cumple con las expectativas de los clientes (Arismendis, 2021). De igual manera controla procesos que son necesarios para la gestión estableciendo planes de mejora para mantener la calidad (Casadiego et. al., 2020), estandariza y monitorea ayudando a garantizar la calidad y facilita la toma de decisiones informadas, así como mejora las prácticas ambientales y la inversión de productos ecológicos aumentando la satisfacción del cliente y la reputación, contribuyendo a la competitividad (Iraldo et. al., 2017)

En México existen diferentes normas que apoyan para desarrollar Sistemas de Calidad dentro de los restaurantes, es el caso de la NOM -251-SSA1-2009 es una herramienta importante para poder medir el porcentaje de prácticas básicas de higiene dentro de las empresas de alimentos y bebidas, ésta norma es el mayor referente para los establecimientos ya que es obligatoria para quienes se dedican al proceso de alimentos y bebidas en el territorio nacional (Arellano et. al., 2020). Su objetivo es garantizar la inocuidad a lo largo de toda la cadena productiva, desde la recepción de la materia prima hasta el producto final, la cual se divide en los siguientes apartados (Secretaría de Salud, 2010):

Instalaciones: la cual visualiza el diseño, construcción y mantenimiento adecuado de áreas para prevenir la contaminación.

Equipo y utensilios: estos materiales deben de ser no tóxicos, fáciles de limpiar y resistentes a la corrosión.

Personal: establece requisitos de higiene personal, uso de uniforme y capacitación en temas de inocuidad.

Control de procesos: monitoreo de temperaturas, almacenamiento correcto y manejo higiénico de los alimentos.

Servicios: agua potable, disposición adecuada de residuos y control de plagas.

Documentación y registros: evidencias de cumplimiento y trazabilidad de los productos.

Esta norma es fundamental para garantizar la calidad sanitaria de los alimentos en los restaurantes, lo cual tienen un impacto directo en la satisfacción del cliente, la prevención de enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAs) y el cumplimiento legal, que aplicada contribuye al desarrollo de sistemas de gestión de calidad e inocuidad alimentaria, mejorando la reputación del negocio y su competitividad en el sector.

Otro sistema que se utiliza es el Distintivo M, que se encuentra conformado por 4 elementos, el primero es la Calidad Humana, desarrollando un trabajo colaborativo dentro de una estructura organizacional definida, evalúa un ambiente propicio para la seguridad y la disciplina en el trabajo evaluando el liderazgo; otro elemento es la satisfacción del cliente identificando el conocimiento del mercado, el marketing y las ventas y desarrollo personal que proporciona herramientas para lograr la satisfacción total del cliente; otro elemento es el Gerenciamiento de rutina, identificando procesos y eliminación de los desperdicios, la estandarización y el control; y por último elemento el Gerenciamiento de Mejora, apoyando en las finanzas básicas, enseñando su función y la toma de decisiones, los sistemas de información y la rendición de cuentas, que son herramientas fundamentales para la administración de un negocio (López et. al., 2019).

Este reconocimiento que es otorgado por la Secretaría de Turismo de México que está diseñado para la mejora de la calidad de los servicios, aumentar la rentabilidad y fomentar la cultura de mejora continua, que al generar buenas prácticas administrativas, fortalece su estructura organizacional con una visión enfocada en la satisfacción del cliente, esto no solo mejora la competitividad en el mercado sino que también genera confianza en los consumidores y aliados comerciales fortaleciendo a las Pymes (Secretaría de Turismo, 2020).

También se encuentra el Distintivo H bajo la Norma Mexicana NMX-F605-NORMEX-2018, norma que aplica a establecimientos fijos que se dedican al manejo de alimentos y bebidas estableciendo buenas prácticas de higiene y sanidad que deben cumplir los prestadores de servicio, pero de manera opcional, solo quienes requieren elevar sus estándares de calidad y obtener esta distinción (López et. al., 2019).

El objetivo de este Distintivo es asegurar que los procesos de preparación, manejo, almacenamiento y servicio de alimentos y bebidas se realicen de forma segura, reduciendo riesgos de contaminación que puedan afectar la salud del consumidor, entre los aspectos más importantes que regula se encuentran (NORMEX, 2018):

- Condiciones higiénicas de las instalaciones, equipo y utensilios.
- Control de calidad del agua y materias primas.
- Higiene del personal que manipula los alimentos.
- Control de fauna nociva.
- Prácticas de limpieza y desinfección.
- Conservación de alimentos calientes y fríos a temperaturas adecuadas.
- Procedimientos de trazabilidad y gestión de residuos.

Esta norma es una importante herramienta fundamentada en garantizar la calidad y seguridad alimentaria de los restaurantes ya que proporciona lineamientos claros para implementar buenas prácticas de higiene e inocuidad, su aplicación contribuye a proteger la salud del consumidor, prevenir ETAs, mejorar la confianza del cliente y fortalecer la reputación del establecimiento. Además, sirve como base para auditorías internas y externas, y es una guía útil para formar al personal en estándares reconocidos de calidad.

La competitividad del sector restaurantero, especialmente en las Pymes, depende de gran medida de la dinámica en cuanto a la mejora continua y asegurar la calidad en cada uno de sus servicios, por lo que las herramientas antes mencionadas son clavos no solo para garantizar la inocuidad y satisfacción del cliente, sino que también fortalecen la estructura organizacional, posicionan a los negocios en un entorno cada vez más exigente y consolidan su ventaja competitiva en el mercado gastronómico.

METODOLOGÍA

El diseño de la investigación es no experimental, ya que solo se observó el desempeño de las Pymes de la industria restaurantera; es de carácter transeccional o transversal y es transeccional correlacional ya que se describe la relación entre las variables, cuenta con un enfoque de carácter cuantitativo y el alcance de la investigación es exploratorio ya que tiene como finalidad aproximarnos al fenómeno, en este caso se analizaron los indicadores del Aseguramiento de la Calidad que inciden en la competitividad. También es un estudio correlacional ya que se busca identificar el indicador que más incide en la competitividad de las Pymes, realizado con el software estadístico IBM SPSS Statistics.

El instrumento utilizado es el mapa de competitividad BID, que fue creado por el Banco Interamericano de Desarrollo, con la finalidad de ser utilizado en el diagnóstico que se aplica en la empresa y permite conocer su estado inicial frente a la competitividad y así identificar las áreas de oportunidad y fortaleza de las empresas, en este caso sólo se extrajeron las variables de Aseguramiento de la Calidad y Competitividad.

El instrumento es un cuestionario estructurado en una escala del 1 al 5, que permite indagar sobre cómo visualiza la gerencia, el nivel de competencia que alcanza la entidad en relación con otras organizaciones, la estructura es la siguiente:

- Basedato, en él se identifica el sector al que pertenece la empresa.
- Calificación, el componente constituido por 8 áreas de la empresa que se evalúan para determinar su competitividad
- Mapa de la empresa que con base a la calificación obtenida determina el nivel de competitividad.

- Mapa por área, que muestra no solo la evaluación de cada área sino también de cada uno de los puntos a tratar.

Este Mapa de Competitividad BID (adaptado por Saavedra 2014), conformado por 89 preguntas con respuestas tipo escala (Likert), permiten indagar la percepción sobre el desempeño de la empresa con sus dimensiones internas: planificación estratégica, aprovisionamiento, aseguramiento de la calidad, comercialización, contabilidad y finanzas, recursos humanos, gestión ambiental, sistemas de información, para esta investigación se tomará la variable de aseguramiento de la calidad e indicadores como lo muestra la tabla 1:

Tabla 1

Indicadores de las variables independientes

Variables	Indicadores
Aseguramiento de la calidad	Aspectos generales de la calidad Sistema de calidad

Nota: Con base en Saavedra (2014), se identifican la variable de Aseguramiento de la Calidad con 2 indicadores.

De manera particular, cada uno de los indicadores considera diversos aspectos relativos del Aseguramiento de la Calidad. Respecto al indicador A. Aspectos generales de la calidad contempla si la Gerencia General tiene como filosofía impulsa programas de calidad y capacita de manera adecuada a sus empleados en este aspecto para la mejora continua, así como conocer si las normas de calidad para sus productos se encuentran debidamente documentadas y son conocidas para su aplicación. En el indicador B. Sistemas de calidad, conocer si sus productos cumplen con las normas técnicas establecidas, si su sistema de calidad identifica las necesidades del cliente y lo compara con el servicio ofrecido para proponer mejoras y si se involucran los controles necesarios para identificar y medir defectos y causas en los procesos, los retroalimenta para implementar acciones correctivas y dar seguimiento.

El objeto de estudio son Pequeñas y Medianas empresas de la Industria Restaurantera. Unidades económicas dedicadas principalmente a la preparación de alimentos y bebidas para su consumo inmediato en las instalaciones de la unidad económica (INEGI, 2019).

Los datos de las empresas se tomaron de los resultados definitivos del Censo económico 2019, procediendo a la estratificación de estas con las características requeridas: ubicadas en el estado de Hidalgo, empresas del sector servicios (pequeñas y medianas empresas) teniendo en existencia. 43,470 unidades que cumplen dichos requisitos (INEGI, 2019).

Para la regionalización de las empresas fueron ubicadas en el Directorio Estadístico de Unidades Económicas (DENUE) por medio del Mapa Digital de México. Seleccionando a los municipios con mayor presencia de unidades económicas que cumplieran los requisitos señalados anteriormente, siendo: Pachuca de Soto, Tulancingo de Bravo y Mineral de la Reforma.

Obteniendo una muestra conformada por 111 Pymes, ya que se invalidaron cuestionarios que contestaron doble o incompletos, en la siguiente tabla se identifican el número de empresas participantes, ver Tabla 2.

Tabla 2

Empresas que participantes

Municipio	Total de empresas encuestadas	Total % por municipio
Pachuca de Soto	78	70.3
Tulancingo de Bravo	10	9
Mineral de la Reforma	23	20.7
Total	111	100
Porcentaje	100	100

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recopilados en encuesta.

RESULTADOS

De acuerdo con los resultados que arrojó la metodología del Mapa de Competitividad del Banco Interamericano de Desarrollo, se destaca que con base en los parámetros propuestos por Saavedra et. al. (2020), como se puede visualizar en la Tabla 3, de manera general la industria restaurantera obtuvo un 66.66% de competitividad global “muy alta” como se puede visualizar.

Tabla 3

Competitividad Global de las empresas

Rango de competitividad	Total de empresas encuestadas	Porcentaje
Muy alta 81-100	74	66.66%
Alta 61-80	27	24.32%
Mediana 41-60	7	6.30%
Baja 21- 40	2	1.80%
Muy baja 0- 20	1	0.92%
Total	111	100%

Fuente: elaboración propia a partir de datos recopilados en encuesta.

Y de acuerdo con el promedio de la competitividad global cuenta con una evaluación del 79% (Vargas et. al., 2021) y en la tabla 4 se muestra la evaluación general del componente del Aseguramiento de la Calidad, que es del 80% y de los Sistemas de Calidad con un 95%, teniendo como resultado del área del 89%.

Tabla 4

Competitividad Global de las empresas por área

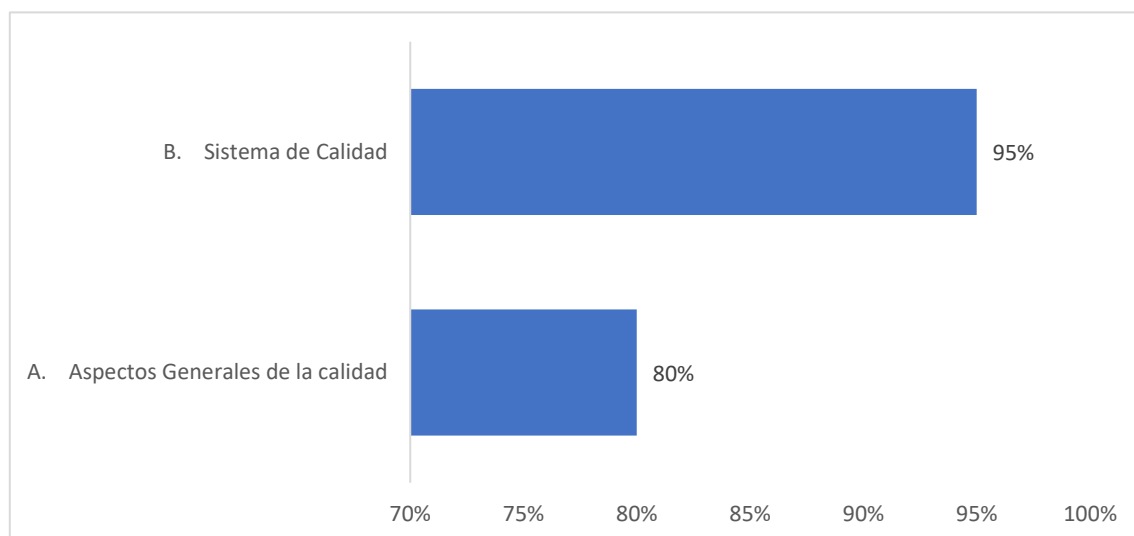
Nivel de competitividad de las empresas	79%
Aseguramiento de la Calidad	Evaluación
Aspectos Generales de la calidad	80%
Sistema de Calidad	95%
Evaluación del área	89%

Fuente: elaboración propia a partir de datos recopilados en encuesta.

De manera gráfica se puede visualizar los resultados del área en el gráfico 1.

Gráfico 1

Gráfica de Aseguramiento de la calidad



Fuente: elaboración propia a partir de datos recopilados en encuesta.

A su vez, en los resultados, se muestran coeficientes de correlación obtenidos entre los indicadores de aseguramiento de la calidad y competitividad, siendo de significancia estadística, pero el más importante es el relativo a los sistemas de calidad de las empresas, ya que identifica las necesidades del cliente y lo compara con el servicio ofrecido por el restaurante para proponer mejoras o rediseños, y esta correlación es significativa positiva con el 0.716**, visualizándose en la Tabla 5.

Tabla 5

Correlación Indicadores Aseguramiento de la Calidad y Competitividad

		ASPG1	ASP2	SC1	SC2	SC3	COMP
ASPG1	Correlación de Pearson	1	,540**	,563**	,564**	,497**	,629**
	Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	111	111	111	111	111	111
ASP2	Correlación de Pearson	,540**	1	,432**	,616**	,448**	,644**
	Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	111	111	111	111	111	111
SC1	Correlación de Pearson	,563**	,432**	1	,547**	,540**	,575**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	111	111	111	111	111	111
SC2	Correlación de Pearson	,564**	,616**	,547**	1	,557**	,716**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	111	111	111	111	111	111
SC3	Correlación de Pearson	,497**	,448**	,540**	,557**	1	,603**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	111	111	111	111	111	111

COMP	Correlación de Pearson	,629**	,644**	,575**	,716**	,603**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	111	111	111	111	111	111
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).							

Fuente: elaboración propia a partir de los datos recopilados en encuesta utilizando el software IBM SPSS 26.

Los resultados anteriores concuerdan con el estudio realizado por Almazan, Calderón y Vargas (2020) en las Pymes del estado de Michoacán; en él se destaca que el aseguramiento de la calidad es uno de los factores más apreciados para la competitividad y las certificaciones un medio para el aseguramiento de estas. Sin embargo, a pesar de que es un factor importante no todas las empresas o industrias lo valoran, como en el estudio realizado por Vargas et. al. (2020), que demostraron que en las Pymes Comerciales del municipio de Acaxochitlán es uno de los factores más descuidados ya que los empresarios no tienen como filosofía impulsar programas de calidad y por ende no capacitan a sus colaboradores en este aspecto.

El aseguramiento de la calidad en las Pymes es uno de los factores que más influyen en un nivel inferior para que exista competitividad en las empresas (Sánchez et. al., 2020) y es que la gestión de la calidad constituye una de las herramientas más valoradas por las organizaciones y ha sido el resultado de una evolución que se ha venido dando a través de los años, la calidad de los productos y servicios ha sido un elemento generador de competitividad, y también de rentabilidad y diferenciación en el sector empresarial y en la gerencia (Díaz y Salazar, 2021).

Aspectos generales de la calidad

Las empresas casi siempre tienen como filosofía impulsar programas de calidad y capacitación a los colaboradores para la mejora continua, existen estudios como el de Jara (2022) que apoya de manera considerable a mejorar el servicio y la satisfacción de los clientes; y al cumplir de manera estricta los reglamentos de seguridad e higiene como mejora continua les han permitido alcanzar las metas señaladas.

Al impulsar programas de calidad y capacitación en el área restaurantera incide de manera directa en la satisfacción del cliente y las hace más competitivas, ya que se muestra desde el trato del personal, en el tiempo de espera de los platillos y en la reducción de costos y esto les permite tener una ventaja competitiva con relación a sus proveedores (Mogollón, 2020). Casi siempre las Pymes estudiadas en esta investigación impulsan los programas de calidad y capacita de manera adecuada a sus empleados y es que, al ser restaurantes fijos, están obligados a cumplir con normas nacionales como es la NORMA Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, que habla sobre las Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, por lo que la capacitación es constante en este rubro de higiene para la calidad alimentaria.

Un estudio realizado por Villegas (2020), resalta la importancia de la capacitación en la industria restaurantera ya que brinda mejores resultados en el ámbito laboral y permite el crecimiento de la productividad de la empresa, el rendimiento laboral y la motivación es por ello que el rubro de la captación en los sistemas de calidad es fundamental para esta industria.

Sistema de calidad

Los sistemas de calidad apoyan a las empresas a tener un mejor control en cada uno de sus procesos internos, por lo que la cultura de la calidad requiere estar basada en objetivos específicos, en el caso

de los restaurantes desde el trato al personal y su preparación para otorgar un servicio, la satisfacción del cliente, ser tomado en cuenta sobre la calidad y la mejora continua para así también impactar en el clima organizacional que permita favorecer la calidad enfocada en metas bajo este entorno saludable (Hernández et. al., 2018).

Promover la calidad coadyuva a impulsar la competitividad empresarial a través de la conexión entre el producto/ servicio y el cliente, siendo necesario para afrontar los cambios en el mercado y con el entorno dinámico que demanda las estrategias y acciones con el menor riesgo posible (Hernández et. al., 2018).

En la industria restaurantera hidalguense sus productos cumplen con las normas técnicas establecidas para el sector, además, los sistemas de calidad identifican las necesidades del cliente y lo compara con el servicio ofrecido por la empresa para una mejora continua, aunque se requiere fortalecer los controles que se tienen para identificar y medir defectos en los procesos, que apoyen y retroalimenten las acciones que tiene de seguimiento respecto a los mismos.

DISCUSIÓN

Los hallazgos obtenidos mediante el Mapa de Competitividad del Banco Interamericano de Desarrollo muestran que el 66.66% de las Pymes restauranteras evaluadas en el estado de Hidalgo presentan una competitividad global “muy alta”, con una ponderación del 79%. Este resultado es consistente con estudios previos como el de Almazán, Calderón y Vargas (2020), que resaltan la relevancia del aseguramiento de la calidad como un factor estratégico en las Pymes. Asimismo, los altos valores de correlación observados, especialmente entre los sistemas de calidad y la competitividad ($r=0.716^{**}$, $p<0.01$), confirma la estrecha relación entre una adecuada gestión de calidad y el posicionamiento competitivo. Estos datos coinciden con lo señalado por Días Salazar (2021), quienes argumentan que la calidad impacta directamente en la rentabilidad y diferenciación de las empresas.

Desde el punto de vista teórico, los resultados respaldan que la calidad no es solo es una función más operativa, sino una dimensión estratégica dentro de la competitividad empresarial. En términos prácticos, las empresas que promueven programas de calidad capacitan a su personal y cumplen con normas como la NOM-251-SSA1-2009, logrando fortalecer su ventaja competitiva. Estas prácticas no solo mejoran la eficiencia interna, sino también la percepción del cliente fomentando la fidelización. Además, el sistema de calidad se posiciona como un mecanismo para identificar oportunidades de mejora mediante un análisis comparativo entre necesidad del cliente y el servicio recibido.

Una limitación relevante ha sido el enfoque transversal del estudio, lo que impide establecer relaciones causales definitivas entre las variables. Asimismo, el análisis se centró en un solo estado del país, por lo que los resultados no son generalizables a otras regiones con características económicas distintas y aunque se utilizaron indicadores robustos, estos no exploran en profundidad aspectos cualitativos como la cultura organizacional interna.

Se recomienda realizar estudios longitudinales que permitan observar la evolución de la competitividad en relación con los programas de calidad implementados, y se podrían incorporar metodologías mixtas para complementar los datos cuantitativos con entrevistas o grupos focales que puedan revelar la perspectiva de los empleados y clientes. Finalmente, es pertinente extender el análisis a otras regiones del país o comparar distintos tipos de establecimientos para identificar patrones y buenas prácticas transferibles.

CONCLUSIÓN

Para contar con un aseguramiento de la calidad dentro de las empresas, es necesario que la gerencia tenga una visión global, liderazgo, compromiso, mejora en los procesos, orientarse a la satisfacción

del cliente direccionamiento estratégico y recursos económicos (García Santiago, 2021), es por ello que las Pymes requieren generar valor agregado donde se vea reflejada la calidad ya sea de sus productos y/o servicios y se obtiene implementando sistemas de calidad y capital humano capacitado.

El aseguramiento de la calidad como parte de la gestión con este enfoque gerencial, permite a las empresas lograr la conexión entre el producto o servicio y cliente, para estar siempre un paso adelante de los mercados y del entorno dinámico que demanda la globalización (Hernández et. al., 2018).

Si bien, la industria restaurantera cuenta en su mayoría de empresas una muy alta competitividad, esto se refleja en su nivel de competitividad global con un 79% de acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo y a la implementación de Sistemas de Calidad con un 95%, y esta variable se encuentra más relacionada con la competitividad ya que se identifican las necesidades del cliente y lo compara con el servicio ofrecido por el restaurante para proponer mejoras o rediseños, y esta correlación es significativa positiva con el 0.716** ya que se relacionan directamente de acuerdo al Coeficiente de correlación de Pearson.

Es por ello que es necesario que la industria se enfoque en la satisfacción del cliente, para cumplir con sus expectativas, es por ello que requieren implementar herramientas adecuadas para mejorar sus procesos y enfocar al talento humano en lograr los objetivos centrados en los clientes, buscando la mejora continua reflejada en la excelencia del producto y/o servicio (García Bonilla, 2021).

REFERENCIAS

- Almazan Jiménez, R; Calderón Campos, P. y Vargas Hernández, J. G. (2020). Los factores internos de las Pymes y su influencia en la competitividad (Caso sector comercio en Lázaro Cárdenas Michoacán). Horizontes Empresariales, 19 (2). DOI: <https://doi.org/10.22320/hem.v19i2.4535>
- Aranibar, J. C. (2023). Aseguramiento de la calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector de panadería y pastelería. Gestión en el Tercer Milenio, 26 (51). DOI: <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25526>
- Arellano Narváez, R.; García Sosa, F. R. y Corzo Ríos, L. J. (2020). Efecto del cumplimiento de la NOM-251-SSA1-2009 sobre la inocuidad y calidad en el servicio de microempresas de alimentos. Ciencia Administrativa, 1. 21-31. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2020/09/03CA2020-01.pdf>
- Arismendis Palomino, F. Y. (2021). Caracterización de la competitividad y la gestión de la calidad en las MYPE rubro Restaurantes del AAHH 1 de junio de Paita, año 2017 [Tesis de Licenciatura. Universidad Católica de los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22250>
- Bautista Cadena, L. (2020). Análisis del nivel de competitividad de las Pymes en el subsector de los restaurantes de la ciudad de Bogotá. [Tesis de grado. Universidad Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/27985>
- Becerra Godínez, J. A.; Serralde Coloapa, J. L.; Ramírez Arellano, A. y Acosta Gonzaga, E. (2022). Factores que cuantifican la percepción de calidad en el servicio al cliente en un restaurante mexicano. CienciaUAT, 16 (2), DOI: <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i2.1568>
- Casadiegos, Y. R., Rueda, G. y Avendaño. W. R. (2020). Análisis de competitividad en las Pymes del subsector restaurantes de la ciudad de Cúcuta, Colombia. Revista Espacios. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n29/20412914.html>
- Chukwuemeka, O.W. y Onuoha, B.C. (2018). Dynamic Capabilities and Competitive Advantage of Fast Foods Restaurants. International Journal of Management Science and Business Administration, 4(3), 7-14. <https://researchleap.com/dynamic-capabilities-competitive-advantage-fast-foods-restaurants/>
- Díaz Muñoz, G. A. y Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. Podium, 30. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci_arttext
- Escalante Bourne, T. M., Mackay Castro, C. R., Escalante Ramírez, T. A., y Mackay Véliz, R. A. (2021). El aseguramiento de la calidad en las PYMES ecuatorianas. Revista Publicando, 8(31), 71-81. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2235>
- Eravia, D., Handayani, T., y J. (2015). Oportunidades y amenazas de las pequeñas y medianas empresas en Pekanbaru: Comparación entre pymes de los sectores alimentario y de la restauración. Procedia - Ciencias Sociales y del Comportamiento, 169, 88-97. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2015.01.289>
- Fernández Sanabria, B.; Font Aranda, M. y Álvaro Silva, G. X. (2021). Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad (RECUS). 6 (3). 64-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8273573>

García Bonilla, Y. P. (2021) Revisión de literatura sobre factores clave en la implementación de un sistema de gestión de calidad en Pymes. [Trabajo de grado, Fundación Universidad de América] Repositorio Institucional Lumieres. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8500>

García Santiago, M. A. (2021). Propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante, Cerro Azul-Cañete, 2021 [Tesis de Licenciatura. Universidad Católica de los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24578>

Hernández Palma, H. G.; Barrios Parejo, I. y Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre, 16 (28), pp. 169-185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (1 de diciembre 2019). Censos económicos 2019. <https://gaia.inegi.org.mx/scince2020/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2021). Colección de estudios sectoriales y regionales. Conociendo la Industria Restaurantera. INEGI. <https://www.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=889463903369>

Iraldo, F. , Testa, F. , Lanzini, P. y Battaglia, M. (2017), Ecologización de la competitividad de hoteles y restaurantes. Journal of Small Business and Enterprise Development , vol. 24, n.º 3, págs. 607-628. <https://doi.org/10.1108/JSBED-12-2016-0211>

Jara Simon, G. J. (2022). Propuesta de mejora de la capacitación como factor relevante para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicios -rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo María -2022 [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29897>

Kuzoma, V. y Pavliuk, S. (2020). La calidad del producto como factor determinante de la competitividad empresarial. Business Inform, 12, 252-258. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-12-252-258>

Kyrychenko, O. (2023). Factores clave del sistema de gestión de calidad para garantizar la competitividad internacional de la empresa. Apuntes científicos de la Universidad "KROK". <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-70-93-99>

Larico Quispe, B. N. (2022). Calidad del servicio de restaurantes de Cañete- Perú. Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 27 (7), 556-571. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890693>

López Trejo, M.; Genaro Medel, A.; Fabian Garibo, J. y Cortes Badillo, E. (2019). Evaluación del impacto de la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad en las empresas turísticas del estado de Guerrero para medir la competitividad. Foro de Estudios sobre Guerrero, 7(1), 805–814. Recuperado a partir de <https://revistafesgro.cocytieg.gob.mx/index.php/revista/article/view/475>

Mogollón Clavijo, L. F. (2020). Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes, sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Cruz, periodo - 2017 [Tesis de Licenciatura. Universidad Católica de los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/17508>

NORMEX. (2018). NMX-F-605-NORMEX-2018: Prácticas de higiene e inocuidad para el proceso de alimentos y bebidas que se sirven en establecimientos fijos. Dirección General de Normas, Secretaría de Economía. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5567750&fecha=13/08/2019#:~:text=Esta%20Norma%20Mexicana%20establece%20las,obtener%20el%20Distintivo%20%22H%22.

Pacheco, B. R. (2021). Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C. [Tesis de pregrado. Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9441>

Pincay Figueroa, J. H. (2024). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los restaurantes de Ciudad Puerto López [Tesis de Licenciatura. Universidad Estatal del Sur de Manabí UNESUM]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6449>

Putri, M., Devia, Y. y Anwar, M. (2024). Análisis factorial de la importancia del aseguramiento de la calidad para la competitividad de los contratistas. Rekayasa Sipil. <https://doi.org/10.21776/ub.rekayasasipil.2024.018.03.14>

Ramírez Rojas, J. A. (2020). Análisis de la Competitividad del sector de restaurantes en la ciudad de Ibagué [Tesis de Licenciatura. Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/b79cf32d-c8ef-4b3e-8764-5a906ee3a944>

Saavedra, M. L. (2014). Hacia la determinación de la competitividad de la PYME Latinoamericana. México, México: Publicaciones Empresariales UNAM.

Saavedra, M. L.; Demuner, M. R. y Choy, Elsa (2020). Uso de las prácticas de comercialización de las PYME de la Ciudad de México y su relación con la competitividad. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 10(20), pp. 283-305. DOI: <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.06>

Salgado, M. T. y Castro, K. (2007). Importancia de las buenas prácticas de manufactura en cafeterías y restaurantes. Vector, (2). 33-40. http://vip.ucaldas.edu.co/vector/downloads/Vector2_4.pdf

Sánchez Leyva, J. L.; Zapata Lara, H. C. y Sánchez Zeferino, D. E. (2020). Competitividad sistémica de empresas en México. VinculaTécnica EFAN, 6(1), 597-611. DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga6.1-611>

Secretaría de Salud. (2010). NOM-251-SSA1-2009: Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios. Diario Oficial de la Federación. <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/4016/salud/salud.htm>

Secretaría de Turismo. (2020). Distintivo M: Programa de Calidad Moderniza. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/sectur/articulos/distintivo-m>

Vargas Vega, T. J.; Flores Barrera, A. P.; Saavedra García, M. L. y Polo Jiménez, S. D. (2021). La importancia de la gestión ambiental en la competitividad de las Pymes de la industria Restaurantera: Caso Hidalgo, México. Recherche en Sciences de Gestion-Management Sciences-Ciencias de Gestión, 147. https://documentation.insp.gouv.fr/insp/doc/CAIRN/_b64_b2FpLWNhaXJuLmluZm8tUkVTR18xNDdfMDA5Mw%3D%3D/la-importancia-de-la-gestion-ambiental-en-la-competitividad-de-las-Pymes-de-la-industria-restaurante

Vargas Vega, T. J.; Saavedra García, M. L.; Villegas González, E. y Hidalgo Gallardo, R. L. (2020). Determinantes de la competitividad en Pymes Comerciales del municipio de Acaxochitlán, México. Revista Venezolana de Gerencia, 25 (4), pp. 82-96 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890401>

Villegas Bermudez, C. G. (2020). Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de Mypes rubro restaurantes de la Av. Marcavelica- distrito 26 de octubre - Piura, año 2018 [Tesis de Licenciatura. Universidad Católica de los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23805>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .