

## Una perspectiva sistémica en la calidad en el servicio de microempresas restauranteras en destinos con vocación turística

Current Situation of Restaurant Microenterprises in Destinations with a Tourist Vocation from a  
Systemic Perspective

Mitzi Lourdes **Rodríguez-Escalona**<sup>1</sup>

Luis Manuel **Hernández-Simón**<sup>2</sup>

Ricardo **Tejeida-Padilla**<sup>3</sup>

Instituto Politécnico Nacional, MÉXICO

<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0003-0275-6904> | [mrodrigueze1800@alumno.ipn.mx](mailto:mrodrigueze1800@alumno.ipn.mx)

<sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0003-3028-3550> | [hsimon10@ipn.mx](mailto:hsimon10@ipn.mx)

<sup>3</sup> <https://orcid.org/0000-0003-4882-8096> | [rtejeidap@ipn.mx](mailto:rtejeidap@ipn.mx)

Recibido 19-11-2022, aceptado 28-02-2023.

### Resumen

La calidad del servicio ha adquirido un papel muy importante, por lo que las empresas de alimentos o restaurantes se han ido ajustando a las necesidades actuales. Sin embargo, no existe un ente que evalúe y apoye las microempresas de alimentos y bebidas, las cuales son de gran apoyo y soporte económico en México al representar el 95.3% del total de las unidades económicas con un aporte del 1.1% del PIB. Este trabajo de investigación interpreta la situación actual de las microempresas restauranteras en destinos con vocación turística con una perspectiva sistémica. Para tal propósito se utiliza el Paradigma Sistémico por medio de la Metodología de Sistemas Suaves. Como resultado se llega a un diagnóstico sistémico de dichas microempresas identificando sus interacciones en conflicto y la falta de relaciones entre actores y entidades, sentando las bases de los sistemas relevantes en la dinámica de la gestión de la calidad de las microempresas restauranteras.

**Palabras clave:** calidad en el servicio, microempresas restauranteras, metodología de Sistemas Suaves.

### Abstract

The quality of the service has acquired a very important role, which is why food companies or restaurants have been adjusting to current needs. However, there is no entity that evaluates and supports food and beverage microenterprises, which are of great support and economic support to México, representing 95.3% of the total economic units with a contribution of 1.1% of GDP. This research work interprets the current situation of restaurant microenterprises in destinations with a tourist vocation from a systemic perspective. For this purpose, the Systemic Paradigm is used through the Soft Systems Methodology. As a result, a systemic diagnosis of these microenterprises is reached, identifying their conflicting interactions and the lack of relationships between actors and entities, laying the ground work for the relevant systems in the dynamics of quality management of restaurant microenterprises.

**Index terms:** Service quality, restaurant microenterprises, Soft Systems Methodology.

## I. INTRODUCCIÓN

En el año 2010, la riqueza de la gastronomía de México fue reconocida por la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) declarándola Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad, lo cual pretende ser un detonante para el desarrollo económico y social dentro del país [1]. Desde entonces, se pretendió que esta declaratoria promoviera la productividad de las unidades gastronómicas, se fomentara la competitividad entre los agentes de la actividad turística y se incrementaran programas o esquemas de certificación, financiamiento y calidad, con el fin de fortalecer esta cadena de valor.

Actualmente, la industria restaurantera en México aporta el 2% del PIB (Producto Interno Bruto) nacional y el 15.3 del PIB turístico, generando 5.5 millones de empleos vinculados a esta actividad económica [2]. Es por ello, que la Secretaría de Turismo ofrece y garantiza la calidad de los productos y servicios turísticos a través de distintos programas, certificaciones y distintivos que evalúan a los diversos establecimientos que los ofrecen, sin embargo, no existe alguno que garantice la permanencia ni la gestión de la calidad de estos a nivel microempresa de manera sistémica.

Esta investigación tiene como propósito estudiar e interpretar la situación actual en la gestión de la calidad de microempresas restauranteras en destinos con vocación turística en México, con el fin de sentar las bases diagnósticas que permitan emprender acciones para que estas empresas ofrezcan a los turistas servicios de calidad y con ello, aumenten su esperanza de vida o su permanencia dentro del destino turístico. Este trabajo de investigación describe las bases teóricas, así como los soportes metodológicos con el fin de proponer y desarrollar un diagnóstico del sistema de investigación, identificando los sistemas relevantes y sus interrelaciones tomando como base los postulados de la Metodología de Sistemas Suaves.

Se realizó una búsqueda del estado del arte, a través de distintas bases de datos científicas *Web of Science*, *ScienceDirect*, *Dialnet*, *Redalyc*, *Latindex* y *EBSCO* con palabras clave como calidad en el servicio, microempresas restauranteras, mipymes turísticas, calidad en restaurantes, perspectiva sistémica, servicio turístico. Se filtraron artículos sobre calidad en el servicio en general y posteriormente se tomaron como criterios de inclusión aquellos que tratan la calidad de empresas turísticas. Sin embargo, en la búsqueda no se encontraron publicaciones en la parte de calidad en el servicio de empresas turísticas a nivel micro. Si bien es cierto que se menciona por separado la calidad de una empresa y algunas publicaciones mencionan la parte de la gestión de las microempresas, estas no manifiestan una perspectiva integral considerando a los actores de la dinámica turística para poder comprender cómo es que una microempresa de alimentos y bebidas puede otorgar a los visitantes un servicio de calidad que le permita a su vez mantenerse en equilibrio en el contexto actual.

Actualmente, la gestión de la calidad dentro de las empresas turísticas de alimentos y bebidas se evalúa bajo los distintos programas de certificación y normatividad que ofrece como distintivos la Secretaría de Turismo, los cuales se otorgan con el fin de impulsar la mejora continua y excelencia de los servicios de alimentos y bebidas, no solo turísticos sino en general hacia aquellos establecimientos de la industria restaurantera, que se pueden obtener al cumplir con los criterios de evaluación marcados por la misma Secretaría.

No obstante, pese a que la gastronomía de México es reconocida como patrimonio inmaterial de la humanidad por los distintos ingredientes de sus platillos, no se le otorga la importancia que este reconocimiento conlleva dentro de la cultura gastronómica de México, olvidando que cada platillo, cuenta con distintas técnicas de elaboración y forma parte de la historia de nuestro país, generando con ello la cultura e identidad en cada lugar.

En cuanto a microempresas, pese a que forman la mayor parte de los comercios que existen dentro del país y sostienen la economía, no se generan estudios encaminados para que este tipo de unidades económicas amplíen su ciclo de vida y cuenten con las bases necesarias para ofrecer calidad en sus productos o servicios y con ello logren la supervivencia en el mercado.

La afectación que tuvo la actividad turística durante el año 2020 debido a la pandemia Covid-19, como la baja demanda de turística, el desempleo, cierre de negocios, bajos ingresos, ocasionado por los diferentes

periodos de confinamiento, trae un nuevo efecto en la resiliencia ante la nueva normalidad, basados en un turismo nacional que permita el levantamiento de la actividad turística, la capacidad de adaptación de protocolos de bioseguridad y nuevos estilos de viajes. Por lo anterior resulta importante preguntarnos ¿cuál es la situación actual de los componentes e interrelaciones en la gestión de la calidad de las microempresas restauranteras en destinos con vocación turística?

Los retos que trajo consigo esta nueva normalidad, se ve reflejada a través de distintos estilos de vida y procesos de globalización e hiperglobalización social, económica y cultural, en distintos aspectos, la adaptación, nueva información, digitalización e innovación, redireccionado la evolución de la calidad tanto en los productos del mercado (bienes tangibles), como dentro de los servicios (bienes intangibles). Lo cual nos invita a reflexionar acerca de las expectativas de los consumidores, visualizando desde una perspectiva más amplia lo que está pasando en el mundo, por medio de estudios de consumo y de mercado, así como los nuevos estilos de vida y hacia dónde se dirige la industria turística, como lo son las diferentes tendencias que se desarrollan dentro del sector restaurantera (véase Tabla 1).

TABLA 1  
LISTA DE TENDENCIAS EN LOS RESTAURANTES [3].

| Nombre de la tendencia restaurantera                          |
|---|
| Gastronomía de todo el mundo en una sola ciudad               |
| Cocinas tradicionales y populares ( <i>Mexican flavours</i> ) |
| La gastronomía como atractivo turístico                       |
| Cocina de autor   |
| Estetización de la gastronomía                                |
| Gastronomía saludable   |
| <i>Foodies</i>  |
| Servicio de entrega ( <i>Delivery</i> )                       |
| Comedor asequible ( <i>Affordable dining</i> )                |
| Comida asiática ( <i>Asian take over</i> )                    |
| Al centro de la mesa ( <i>Small plates</i> )                  |
| Platillos instagrameables ( <i>Design for Instagram</i> )     |

Fuente. Adaptado de [3].

La gestión de la calidad en alimentos y bebidas se desarrolla y evoluciona con la elaboración de nuevos alimentos o recetas que dan identidad al lugar donde son ofertados. También innova con base en las necesidades del cliente, estas son algunas razones por las cuales las empresas de alimentos y bebidas se ajustan a los requerimientos actuales del turismo y la calidad del servicio adquirió un nuevo papel de gran importancia.

De ahí surge el interés por parte de las empresas hacia la certificación de la calidad de los servicios que ofertan, convirtiéndose en un proceso de mejora continua en el cual ya no solo se involucra el cliente sino los integrantes de la organización [4]. Esta idea se perfeccionó a lo que los tradicionalistas y pioneros de estudios de calidad mencionan como difícil de conceptualizar, la calidad en el servicio, ya que la misma se adecua a las percepciones de los clientes a diferencia de los productos [5]. Oliver [6] menciona que la evaluación de calidad se realiza *a posteriori*, como estrategia de diferenciación y como ventaja competitiva para muchas empresas [7]. Sin embargo, Park et al. [8] refieren la importancia de analizar las distintas etapas del proceso de la prestación de un servicio para entender la calidad del mismo. Grönroos [9], enfatiza una doble dimensión de calidad, una técnica y otra funcional, por lo que basado en ello evidencia la existencia de la satisfacción como variable mediadora de la calidad y la lealtad [7]. Lo cual lleva a la visión de la calidad desde otro enfoque, como lo es el *marketing* [4], [10], en donde visualizan la multidimensionalidad de la calidad del servicio de acuerdo con los diferentes contextos en los que se aborda. Otros autores Qiu et al. [11], Bandura et al. [12], Carter et al. [13] y Jude et al. [14] consideran relevante el enfoque organizacional relacionado con desempeño de los empleados como parte de la calidad interna y externa de la empresa.

Si bien es cierto que la calidad continúa estudiándose, en sus diferentes perspectivas y aspectos adecuados a cada sector, en el área turística y enfocado al área de los alimentos y bebidas de un destino turístico existen pocos programas de calidad que se encargan de poder estandarizar las prácticas en diferentes aspectos.

## II. METODOLOGÍA

Este trabajo de investigación toma como base el *Paradigma Sistémico*, el cual nos genera una síntesis dialéctica entre los paradigmas positivistas y naturalistas [15], [16]. Asimismo, el Paradigma Sistémico nos ayuda a obtener un mejor entendimiento ante la dinámica del turismo como fenómeno, pero sobre todo la actividad de los servicios de alimentos y bebidas dentro de los lugares turísticos con una perspectiva global, la identificación de sus componentes y la interpretación de sus interrelaciones [15]. Para desarrollar el Paradigma Sistémico en este trabajo, se hace uso de la Metodología de Sistemas Suaves (MSS) en sus fases de diagnóstico. La adecuación de la MSS a la investigación nos lleva a la revisión de sus fundamentos.

La Metodología de Sistemas Suaves fue creada por Peter Checkland con base en sus investigaciones en la Universidad de Lancaster sobre cómo aplicar el pensamiento de sistemas duros a sistemas sociales y administrativos, con la aplicación de la misma en un gran número de proyectos de la industria, llegando a su refinamiento años después [17].

Esta metodología flexible en la aplicación y secuenciación de sus fases articula de forma participativa la visión, interpretación y conocimientos del mundo real (expertos prácticos) y el pensamiento sistémico (expertos teóricos). Su estructura es una red no lineal iterativa que relaciona todos los pasos de la metodología, empleándose para el diseño de organizaciones socio técnicas abiertas, con un alto grado de complejidad [18].

La Metodología de Sistemas Suaves se basa en el paradigma del aprendizaje y principalmente de cuatro sistemas para identificar cuatro actos mentales. Percibir, formular, comparar y decidir a través de una organización donde nada es independiente. Esta metodología consta de distintas etapas bajo una secuencia lógica identificando el mundo real con el pensamiento sistémico [15]. En la Fig. 1 se pueden apreciar estas etapas de manera gráfica.

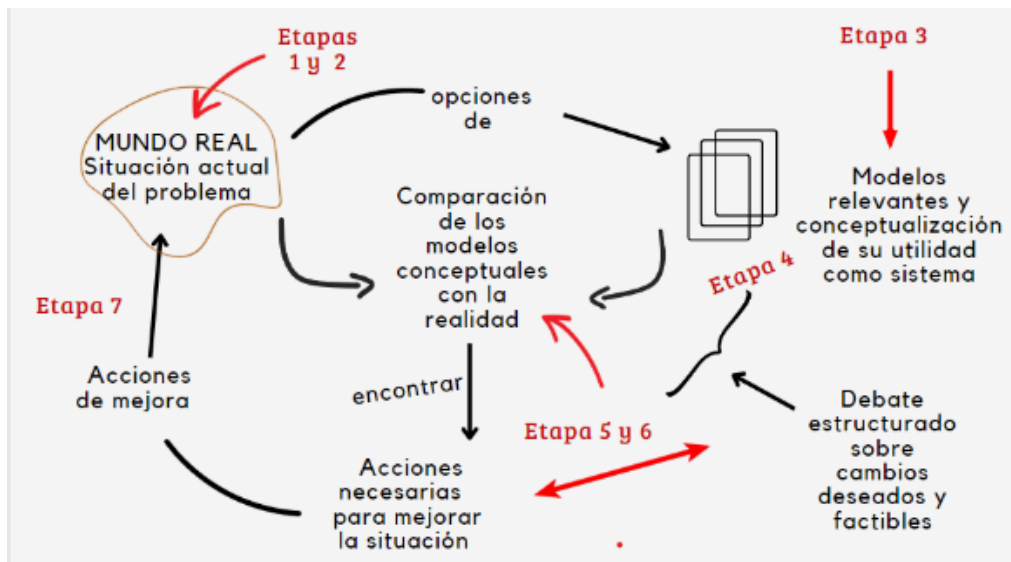


Fig. 1. Metodología de Sistemas Suaves, adaptado de [17].

De manera descriptiva las fases de la MSS son:

**Fase 1:** Situación problema no estructurada. Fase de la metodología que consiste en reconocer una “situación problema” o bien la posibilidad de una mejora, dando inicio el análisis y la investigación de la situación. Durante ella se inicia la delimitación del sistema y se comienza a definir su entorno [19].

**Fase 2:** Situación problema expresada. Durante esta fase se obtiene, clasifica y se describe la situación problema, procurando identificar los actores, funciones y situaciones claves, es decir, la estructura de la organización, procesos, interrelaciones o transformaciones que se realizan dentro del sistema, expresados o percibidos a través de los miembros de organización. Lo anterior debe ser expresado mediante diagramas “visiones enriquecidas” [19].

**Fase 3:** Definición raíz. El objetivo de este paso es llegar al problema raíz para poder estudiar al sistema, teniendo en cuenta para ello los elementos del acrónimo CATWOE (en inglés) Cliente, Actor, Transformación, *Weltanschauung* (en inglés) o visión del mundo, Dueño y Entorno o Ambiente. Las definiciones raíz se estructuran en forma de oraciones que permiten una transformación, correspondientes a una visión de la situación. En otras palabras, una definición raíz las cuales pueden tomarse como hipótesis mediante las cuales el problema puede ser solucionado a través de cambios que resulten viables y deseables [19].

**Fase 4:** Elaboración de modelos conceptuales. A partir de las definiciones raíz elaboradas en la fase anterior se construye un modelo de estructura conceptual, que permite llevar a especificar una “definición raíz”, definiendo “cómo” a través de la construcción del modelo a través de las actividades que son necesarias para lograr una transformación. Con el fin de comprobar su viabilidad, este modelo deberá ser comparado con el modelo formal o bien cualquier sistema de pensamiento válido.

Concepto de sistema formal: Se usa para verificar que los modelos no sean deficientes y consiste en el uso de un modelo general del sistema. Otro pensamiento de sistema: Consiste en la transformación de un modelo, obtenido por un enfoque con pensamiento sistémico [19].

**Fase 5:** La comparación de los modelos conceptuales con la realidad (fase 4 con la 2). Durante esta etapa, de la metodología se lleva a cabo una comparación de los modelos conceptuales con el mundo real. Revelando sus diferencias, para cambiar de acuerdo con la realidad del sistema dentro del modelo conceptual [19].

**Fase 6:** Cambios deseables viables. En este punto de la metodología, se deben de identificar y discutir aquellos cambios emergidos que sean factibles y deseables, los cuales deben ser evaluados y aprobados por los principales actores que componen el sistema. Debido a la naturaleza del sistema los cambios por lo general se presentan en tres ámbitos: en la estructura, en el procedimiento y en la actitud [19].

**Fase 7:** Implementación de cambios. Fase final de la metodología, en la que se ponen en acción aquellos cambios que previamente se discutieron y acordaron. Por supuesto su implementación tendrá efectos en el sistema que pueden ser inmediatos o bien tomen algún tiempo en manifestarse y estos podrán ser positivos o negativos, por lo que es conveniente considerar la periódica reevaluación del sistema con el fin de lograr una mejora continua en conceptualización y cambios [19].

De estas fases, en la investigación se desarrollaron las primeras tres con el fin de definir y visualizar el sistema con su problemática existente de las microempresas restauranteras con vocación turística. Así como lograr identificar a los actores interpretar sus interacciones dentro del sistema y finalmente poder establecer las bases de los sistemas relevantes con la realización de la nemotecnia CATWOE.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El sistema bajo estudio muestra cuatro niveles, que del centro al exterior se vinculan con las microempresas restauranteras de destinos de vocación turística. A través de este sistema sociotécnico abierto podemos visualizar los componentes del sistema y su entorno (véase Fig. 2). En el primer nivel se integran aquellos elementos relevantes de las microempresas, desde el propietario, el gerente, el personal operativo y administrativo, los proveedores y por su puesto el cliente, actores que serán fundamentales para las interrelaciones con los demás niveles y que servirán de apoyo para poder validar las acciones pertinentes de retroalimentación dentro del sistema en foco.

El segundo nivel está constituido por los componentes con el medio local a través de las instituciones municipales que, apoyadas de los residentes y la economía, permiten el desarrollo de las distintas actividades turísticas que se ofertan dentro de un destino tanto en el sector público y privado. El tercer nivel se apoya del nivel nacional que tiene la actividad turística dentro de un destino para poder ofrecer sus servicios apoyados de las distintas asociaciones públicas y privadas, con el fin de regularizar las actividades que se estandarizan por medio de las normas mexicanas y las distintas herramientas para el control de calidad (*servqual*, *hotelqual* por mencionar algunas).

El último nivel pretende visualizar la regularización de las microempresas, de manera nacional a través de las distintas instituciones que ofrecen sus servicios. Las normatividades que atienden este nivel como ejemplo las normas ISO, así como el plan nacional de desarrollo. Por último, se muestran los problemas que de manera indirecta afectan al sistema, como la emergencia sanitaria mundial ocasionada por Covid-19, actores político-sociales y culturales que, dentro de un sistema de orden superior, están en relación con algunos sistemas o subsistemas de orden inferior, entendido como supra sistema, que enlaza diferentes tipos de comunicación interna y externa en un conjunto de interacción mutua.

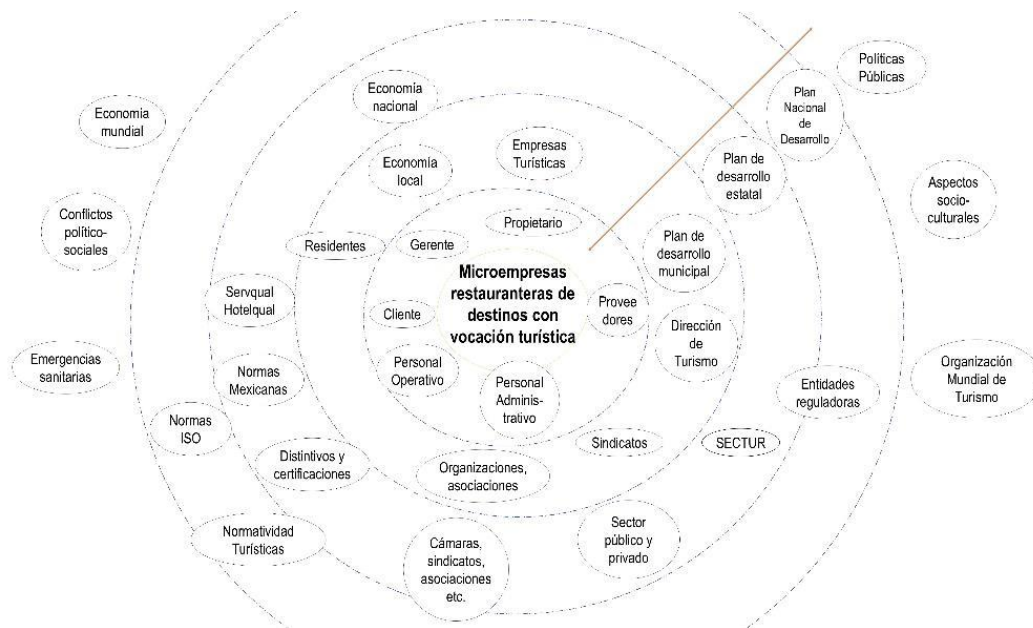


Fig. 2. Sistema bajo estudio.












El desarrollo de la fase dos de la MSS representa la expresión del problema con la interpretación de la interacción de los elementos bajo estudio, para visualizar donde se encuentran áreas de oportunidad o mejora dentro del sistema, así como para la definición y organización de los sistemas relevantes (véase Tabla 2).

TABLA 2  
 ELEMENTOS DEL SISTEMA.

7

| ÍCONO   | ELEMENTO                     | ÍCONO  | ELEMENTO                 |
|---|------------------------------|--|--------------------------|
|    | Economía Turística           |    | Gerente                  |
|    | Estructura organizacional    |    | Organización             |
|   | Proveedores                  |   | Competencia directa      |
|  | Personal Administrativo      |  | Personal operativo       |
|  | Sector Público y Privado     |  | Satisfacción del cliente |
|  | Conflictos Sociopolíticos    |  | Planeación estratégica   |
|  | Microempresas restauranteras |  | Capacitación y Formación |

8

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|    | <p>Cámaras y asociaciones de apoyo</p>     |  | <p>Certificación y distintivos turísticos</p> |
|    | <p>Cliente</p>                             |  | <p>Relación de conflicto</p>                  |
|    | <p>Tendencias del sector restaurantero</p> |  | <p>Relación interrumpida</p>                  |
|    | <p>Información</p>                         |  | <p>Relación buena</p>                         |
|    | <p>Materia</p>                             |  | <p>Comunicación</p>                           |
|  | <p>Energía</p>                             |  |   |



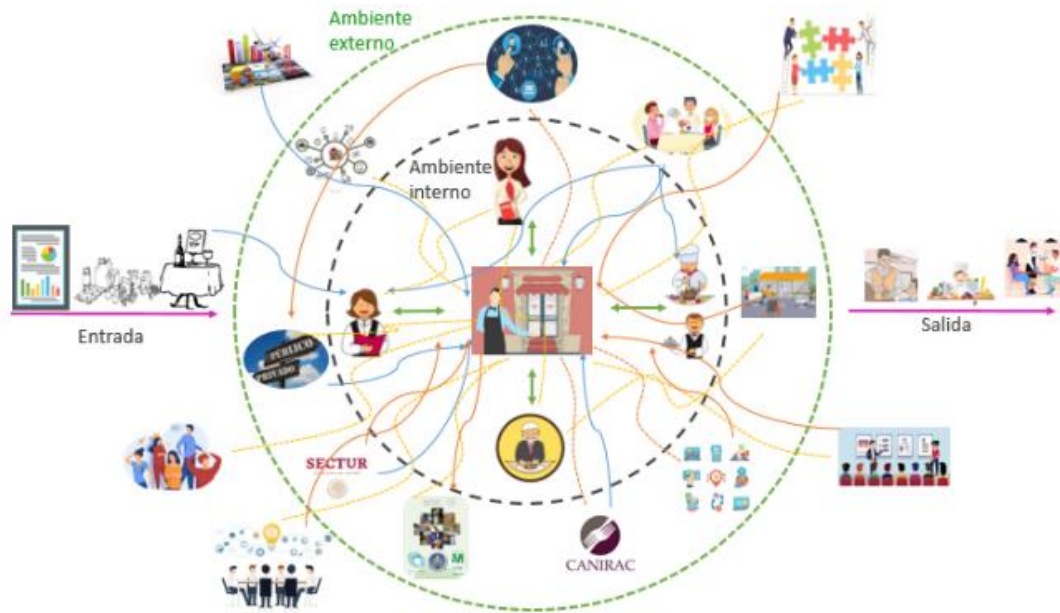


Fig. 3. Visión rica del sistema.

La visión rica del sistema (véase Fig. 3) nos permite identificar los sistemas relevantes que constituyen el modelo de transformación de nuestro sistema a través de los elementos de entrada y salida así mismo, apoya en la interpretación de las interrelaciones de los actores. De tal manera que podemos identificar qué tipo de interrelación presentan los actores en el sistema donde se desenvuelven, con el fin de observar las áreas de oportunidad de las microempresas y su entorno, así como la organización de estas y los procesos administrativos y de planeación que deben mejorarse.

Se identifica que las microempresas muestran mayor interrelación con su ambiente interno o próximo pero a medida en que se va extendiendo se va perdiendo la comunicación entre sus actores, por tal motivo, podemos visualizar que los factores del contexto afectan de manera intermitente a la actividad misma que estas realizan dentro del su destino turístico, pues al afectar al fenómeno en sí, afectan a todos sus actores, de tal modo que se tiene una conexión intermitente con el cliente que es quien califica la calidad percibida dentro de un establecimiento.

En el centro se encuentran las microempresas restauranteras con vocación turística, las cuales mantienen relación con su personal operativo y administrativo, su gerente y los clientes que son los que se benefician de las acciones de los colaboradores de la empresa. Estos actores mantienen una relación positiva entre sí, misma que se ve afectada al ingresar al sistema un nuevo colaborador, mientras que el mismo se adapta al espacio de trabajo, es capacitado y se pone al tanto de clientes y proveedores con los que trabaja el sistema en foco.

En el siguiente nivel se encuentran las interrelaciones que las microempresas tienen con los proveedores que apoyan a la empresa para su normal funcionamiento. En este nivel también se encuentran el sector público y privado, con una relación interrumpida con las cámaras y asociaciones de apoyo por parte de los programas de turismo a nivel nacional, que oferta la SECTUR. Adicional a ello la competencia directa e indirecta, las tendencias del mercado a las que se enfrentan las microempresas constantemente para poder sobrevivir ante los cambios del mercado.

En la parte exterior está el ambiente externo conformado por los conflictos externos al sistema que afectan de alguna manera su funcionamiento. Los conflictos sociopolíticos como los cambios de gobierno, los ecológicos, ante la falta de regularización turística, los de salud, como la pandemia pasada y los económicos en conjunto influyen en el buen o mal funcionamiento del sistema para poder lograr una buena organización y la satisfacción de los clientes (véase Tabla 3).

TABLA 3  
SÍNTESIS DE CONFLICTOS ENTRE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA.

| Elemento                               | Conflicto  |
|--|--|
| Economía Turística                     | Genera una afectación a las microempresas de acuerdo con su estado   |
| Estructura organizacional              | Falta de organización en las microempresas   |
| Proveedores                            | Pueden tener una buena relación con la microempresa, hasta que esta deja de poder solventar sus gastos                 |
| Personal Administrativo                | Debe interrelacionarse con sus compañeros para hacer funcionar el sistema  |
| Sector Público y Privado               | La mediana comunicación que se llega a tener con los sectores  |
| Conflictos Socio-Políticos             | La afectación que estos tienen para con el sistema   |
| Cámaras y asociaciones de apoyo        | Las ventajas y desventajas que ofrecen a las microempresas   |
| Cliente                                | Es quien determina las relaciones que la microempresa puede llegar a tener en un entorno                               |
| Tendencias del sector restaurantero    | La búsqueda de innovación y la falta de la misma determina la estadía de la microempresa en el mercado                 |
| Gerente                                | Debe de ser quien realice la mayor parte de la comunicación con el ambiente interno y externo de la microempresa       |
| Competencia directa                    | Apoyan al crecimiento y benchmarking de las microempresas del mismo giro   |
| Personal operativo                     | Es quien ofrece el servicio y muestra la imagen de la microempresa con el cliente                                      |
| Satisfacción del cliente               | Se basa en la experiencia que este recibe y percibe dentro del establecimiento   |
| Planeación estratégica                 | La falta de planeación hace que las microempresas no muestren las relaciones necesarias con el mercado para sobrevivir |
| Capacitación y Formación               | Al no existir de manera regular dentro de la microempresa se pierden procesos y los objetivos de la misma              |
| Certificación y distintivos turísticos | Deben apoyar y complementar los servicios que ofrecen las microempresas al entorno.                                    |

El objetivo de la definición raíz, tal como el título lo dice, es llegar al problema raíz para el estudio dentro del sistema teniendo en cuenta para ello los elementos del acrónimo CATWOE (en inglés) Cliente, Actor, Transformación, Cosmovisión o visión del mundo, Propietario y Entorno.

Las definiciones raíz se estructuran de tal forma que permitan una transformación, correspondientes a una visión actual de la situación. En otras palabras, una definición raíz puede tomarse como hipótesis mediante las cuales el problema puede ser mejorado a través de cambios que resulten viables y deseables [19]. En ella se describe los actores que participarán dentro del proceso, así como la visualización de los cambios a realizarse con el fin de generar una mejora continua y elucidar los sistemas relevantes.

## CATWOE

Cliente: Son aquellos usuarios que se beneficiaran con el presente trabajo de investigación.

1. Microempresas de restauranteras

Actores: Componentes que apoyaran a la transformación de los elementos de entrada en las salidas.

1. Propietarios de microempresas
2. Cliente interno (personal operativo)
3. Proveedores a las microempresas

Transformación: Proceso de transformación que se llevará a cabo (véase Fig. 4).

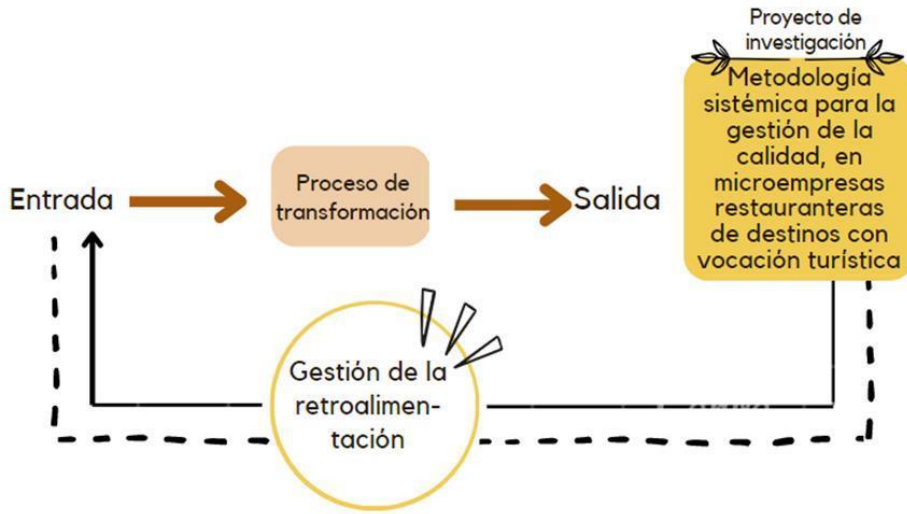


Fig. 4. Proceso de transformación.

Cosmovisión o visión del mundo: Visión positiva y negativa de los actores involucrados (véase Tabla 4).

TABLA 4  
 WORLDVISION.

| Actor                      | Visión Positiva   | Visión Negativa   |
|----------------------------|---|---|
| Propietario                | Aportación y continuidad al proyecto                              | No realiza cambios o ajustes de acuerdo al contexto o mercado   |
| Gerencia                   | Atiende las necesidades del cliente interno y externo             | No recibe la adaptación o retroalimentación por parte de los demás actores                              |
| Cliente interno (personal) | Regula las actividades para que la empresa funcione adecuadamente | La realización adecuada de sus tareas es ineficiente y no recibe la capacitación constante que requiere |
| Proveedores                | Atienden las solicitudes de la microempresa                       | Falta de comunicación e interacción para surtir productos al cliente.                                   |

Propietario: Actores del sistema que tomaran e implementaran decisiones.

1. Dueños de microempresas

Entorno: Aquello que permitirá o no la implementación de nuevos cambios dentro de la microempresa.

1. Cámaras o Asociaciones
2. Empresas gubernamentales turísticas

El desarrollo de esta investigación utilizando la MSS, a través de sus etapas diagnósticas, permite una reflexión integral de las microempresas restauranteras con destinos de vocación turística interpretando su dinámica como organización, para comprender los problemas a los que se enfrenta y posteriormente poder diseñar un constructo que apoye en la evaluación de sus procesos de calidad para su mejoramiento continuo e integral y mantener su subsistencia en equilibrio con su entorno [7].

Basado en la determinación de las bases de los sistemas relevantes, se puede visualizar que la calidad en el servicio es un factor determinante dentro de las microempresas de alimentos y bebidas en destinos con vocación turística. La globalización, la incorporación de nueva tecnología, de técnicas y procesos contribuyen en la renovación y restructuración de los establecimientos desde su infraestructura, personal, hasta sus menús [20]. Actualmente, muchas empresas están enfocadas en la mejora continua [4], las empresas del sistema bajo estudio requieren fortalecer la calidad de los servicios que ofrecen, puesto que el cliente es quien evalúa, sin embargo no deben dejar de lado la relevancia del cliente interno [11], quien colabora en la organización con el fin de tener una buena productividad, rentabilidad y hasta una buena competitividad con respecto a otros negocios [21].

La gestión de la calidad ha tenido gran importancia de manera nacional y también internacional por lo que han surgido organizaciones que normalizan y ofrecen servicios para mejorar la misma a través de distintos enfoques dentro de las organizaciones [10], tal es el caso de la *ISO* (por sus siglas en inglés), sin embargo, las empresas estudiadas no tienen acceso a estos procesos de normalización, por lo que requieren el apoyo a sus requerimientos y capacidades. Lo cual lleva a mirar hacia la organización y los procesos que se realizan dentro de ella para después poder ofrecer de manera satisfactoria a sus clientes un buen servicio, por medio de la evaluación y con ello gestionar la retroalimentación y motivar al personal [12], [14] para continuar con la prestación de estos servicios [22], [23].

#### IV. CONCLUSIONES

La investigación realizada bajo el Paradigma Sistémico con la Metodología de Sistemas Suaves, permitió comprender la situación actual que enfrentan las microempresas restauranteras en destinos con vocación turística. Lo anterior genera las bases para construir un modelo que evalúe sus procesos de calidad con vista de lograr una mejora continua que permita su permanencia dentro del mercado en el contexto actual. La revisión de literatura, permitió observar que, hasta el momento, no existen investigaciones que aborden la calidad en el servicio en empresas restauranteras con perspectiva sistémica, y tampoco se encontraron investigaciones enfocadas a microempresas restauranteras en destinos con vocación turística.

El desarrollo de la metodología identificó e interpretó dentro del sistema los actores y sus interrelaciones, así como algunas anomalías en las relaciones de las microempresas restauranteras con respecto a la formación y capacitación de la calidad en el servicio. También la falta de vínculo entre las microempresas restauranteras con organizaciones gubernamentales, cámaras o asociaciones empresariales. Por su parte el CATWOE mostró las bases de la realización adecuada de las tareas de cada uno de los actores del sistema para que pueda lograr una transformación con la integración de los sistemas relevantes.

Al desarrollar esta investigación se acerca a la interpretación holística del estudio de la situación actual de las microempresas de restauranteras con vocación turística, para ir configurando un modelo que genere una repercusión desde las acciones que emergen del desarrollo de una perspectiva sistémica, que permita identificar

las necesidades de las microempresas encargadas de la elaboración de alimentos y bebidas, con el fin de evaluar y mejorar la calidad del servicio que ofrecen.

Como investigación futura se tiene el completar las etapas de la MSS para configurar un modelo conceptual que retome el trabajo diagnóstico generado. Posteriormente, contrastar el modelo con la realidad para definir las acciones factibles que contribuyan con la mejora e innovación de los servicios de las microempresas restauranteras en armonía con el contexto actual.

#### AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen al Instituto Politécnico Nacional, a la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación de la Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica Unidad Zacatenco y al Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías de la CDMX, por el apoyo brindado.

#### REFERENCIAS

- [1] Secretaría de Turismo, “Celebra la gastronomía mexicana diez años de ser Patrimonio Inmaterial de la Humanidad”, 2020. [En línea]. Available: <https://www.gob.mx/sectur/prensa/celebra-la-gastronomia-mexicana-diez-anos-de-ser-patrimonio-inmaterial-de-la-humanidad-257259?idiom=es> [Último acceso: 2021 11 01].
- [2] INEGI, *La industria restaurantera en México, Censos Económicos*, México: INEGI, 2014.
- [3] A. López-Ojeda, C. Pérez-Camacho, C. Guzmán-Hernández, R. Hernández-López, “Caracterización de las principales tendencias de la gastronomía mexicana en el marco de nuevos escenarios sociales”, *Teoría y Praxis*, no. 21, pp. 91-113, 2017.
- [4] M. A. López Fernández, A. M. Serrano Bedia, “Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras”, *Revista Colombiana de Marketing*, vol. 2, no. 3, 2001.
- [5] A. Parasuraman, V. Zeithalm, L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, no. 49, pp. 41-50, 1985.
- [6] R. Oliver, “Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings”, *Journal of Retailing*, no. 47, 1981.
- [7] G. T. Bradley, W. Wei, “Development and validation of a casino service quality scale: A holistic approach”, *Tourism Management*, vol. 88, 2022.
- [8] S. Park et al., “Understanding the dynamics of the quality of airline service attributes: Satisfiers and dissatisfiers”, *Tourism Management*, vol. 81, 2020.
- [9] C. Grönroos, “A Service Quality Model and its Marketing Implications”, *European Journal of Marketing*, vol. 18, no. 4, pp. 36-44, 1984.
- [10] M. Losada Otálora, A. Rodríguez Orejuela, “Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing”, *Cuadernos de Administración*, vol. 20, no. 34, pp. 237-258, 2007.
- [11] Q. Shaoping et al., “How servant leadership and self-efficacy interact to affect service quality in the hospitality industry: A polynomial regression with response surface analysis”, *Tourism Management*, vol. 78, 2020.
- [12] E. Bandura et al., “Revisión de la autoeficacia negativa y los efectos de las metas”, *Revista de Psicología Aplicada*, no. 88, pp. 87-89, 2003.
- [13] L. Carter et al., “The effects of employee engagement and self-efficacy on job performance: a longitudinal field study”, *The International Journal of Human Resource Management*, vol. 29, 2018.
- [14] T. A. Judge et al., “Self-efficacy and work-related performance: The integral role of individual differences”, *Journal of Applied Psychology*, vol. 92, pp. 107-127, 2007.
- [15] R. Tejeida Padilla, E. Cruz Coria, A. Briones Juárez, *Sistémica y turismo*, México: Miguel Ángel Porrúa, 2016.
- [16] I. Badillo, R. Padilla Tejeida, O. Matamoros Morales, “Toward a System Science Structure”, *Proceedings of the 55th Annual Meeting of the ISSS-2011*, pp. 148-167, 2011.
- [17] P. Checkland, *Systems thinking, systems practice Soft systems methodology*, Universidad de Michigan: John Wiley, 1999.
- [18] I. Peón, *Metodología de Sistemas. Apuntes de clase*, 2015.
- [19] P. Checkland, J. Scholes, *La metodología de sistemas suaves en acción*, México: Limusa, 1994.
- [20] A. Guzmán López, M. Cárcamo Solís, “La evaluación de la calidad en el servicio”, *Acta Universitaria*, vol. 24, no. 3, pp. 35-49, 2014.

- [21] A. Larios, A. González, “La calidad del servicio interno en el sector hotelero: objeto e instrumento estudio multidisciplinar”, *Teoría y Praxis*, no. 22, 2017.
- [22] J. M. Cadena Badilla, A. Vega Robles, I. Real Pérez, J. Vázquez Quiroga, “Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora”, *Ingeniería Industrial*, vol. 5, no. 17, pp. 41-60, 2016.
- [23] M. L. Rodríguez Escalona, *Método para el desarrollo de un sistema de evaluación de calidad en el servicio al cliente en microempresas restauranteras en la CDMX*, México: IPN, 2020.