



La digitalización como herramienta para garantizar un desarrollo innovador del negocio de restaurantes

TATYANA V. SHTAL¹ *, TETIANA O. STAVERSKA², VIKTORIYA YU. SVITLICHNA³, SOFIIA V.
KRAVTSOVA⁴, LYUDMYLA N. KRAYNYUK⁵, MARIIA M. POKOLODNA⁶

^{1,2}Departamento de Economía Internacional y Gestión de la Actividad Económica Exterior, UNIVERSIDAD NACIONAL DE
ECONOMÍA SIMON KUZNETS KHARKIV, UCRANIA. * Correo electrónico: t.shtal6270-3@nuos.pro

^{3,4,5,6}Departamento de Turismo y Hostelería, UNIVERSIDAD NACIONAL DE ECONOMÍA URBANA DE OM BEKETOV EN
KHARKIV, UCRANIA

ABSTRACTO

El objetivo del estudio es identificar y sistematizar las innovaciones en el negocio de la restauración en el contexto de la digitalización de la gestión de procesos de negocio. El artículo prueba que la globalización de los fenómenos de crisis en la economía nacional y mundial, en particular complicada por la pandemia COVID19, la variabilidad del entorno del mercado requiere una orientación innovadora del negocio de la restauración. La definición de "innovación en el negocio de la restauración" como un proceso emprendedor creativo de creación y / o mejora y comercialización de un nuevo producto, servicio o tecnología con la adecuada transformación de los métodos de gestión, que aumentan la eficiencia de los procesos de negocio al tiempo que bifurcan los parámetros de gestión de la calidad. y forman la base para un mayor desarrollo. Se da la clasificación de la combinación de innovaciones en el negocio de la restauración según los criterios en base a los resultados de la transformación del agrupamiento combinatorio de innovaciones. Está comprobado que la digitalización crea una base para los formatos innovadores de gestión de procesos de negocio de los restaurantes, que permiten formar su propio ecosistema de interacción de información y comunicación con los consumidores y otros grupos de interés, basado en la orientación al cliente, la innovación, la asociación y la sinergia. Se destacan los factores de la digitalización gradual y rápida del negocio de los restaurantes, cuyo efecto combinado requiere la introducción de modelos adaptativos de gestión digital innovadora por parte de los propietarios de negocios de restaurantes.

Palabras clave: desarrollo innovador, modelo de negocio, combinación y agrupación de innovaciones, transformación digital, métodos de gestión

Clasificación JEL: D 89, L30, J45

Recibido: 1 de abril de 2021

Aceptado: 6 de abril de 2021

1. Introducción

La intensidad del desarrollo económico global y la tecnoglobalización está acelerando la transformación de la economía postindustrial en digital. El rápido desarrollo de la economía digital contribuye a una expansión significativa de la gama de bienes y servicios en el mercado, acelera y reduce el costo de los procesos de intercambio. Además, la economía digital conduce a la formación de un nuevo valor: los datos, con la llegada de modelos comerciales y plataformas digitales adecuados. Esta tendencia se debe a la dirección innovadora del desarrollo de todos los sectores de la economía, incluido el negocio de la restauración.

Las tendencias actuales en el desarrollo económico requieren cambios innovadores en las tecnologías de gestión y los principios de funcionamiento de las empresas en el negocio de los restaurantes. Un rasgo característico del negocio de la restauración es la orientación al cliente, por lo que hoy las empresas de este rubro “ofrecen no solo servicios de alimentación, sino que acompañan el proceso de consumo de alimentos con otros factores visuales y emocionales, lo que hace necesaria la necesidad de desarrollar no solo los servicios de alimentación, sino también para brindar servicios adicionales. Requiere una gestión exitosa de las emociones e impresiones de los clientes” (Shpak et al., 2016). En tales condiciones, para obtener ventajas competitivas, las innovaciones en la política de surtido, las tecnologías de la información y el marketing, la provisión de recursos y las tecnologías de gestión empresarial en general demuestran su eficacia. La globalización de los fenómenos de crisis en la economía nacional y mundial, en particular complicada por la pandemia COVID19, la feroz competencia en el mercado requiere una orientación innovadora para un mayor desarrollo del negocio de los restaurantes, en particular, en el contexto de la digitalización de todo el espectro de procesos comerciales. .

La globalización digital, caracterizada por la infinidad y continuidad de flujos de información, conocimiento, ideas e innovaciones, está intensificando la transición de la economía mundial hacia un formato digital dominado por la inteligencia artificial, la automatización y las plataformas digitales. Penetrando en todos los ámbitos de la sociedad, las últimas tecnologías digitales permiten que el estado, las empresas y la población interactúen de manera más efectiva y contribuyan al logro de los objetivos de desarrollo sostenible (Davydova et al., 2020). Los resultados de la investigación del Foro Económico Mundial muestran que el 84% de las “tecnologías de Internet de las cosas” pueden contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible Globales de la ONU (Dzhun, 2019). Las nuevas condiciones operativas requieren la mejora de los parámetros de calidad del desarrollo del negocio de restaurantes nacionales,

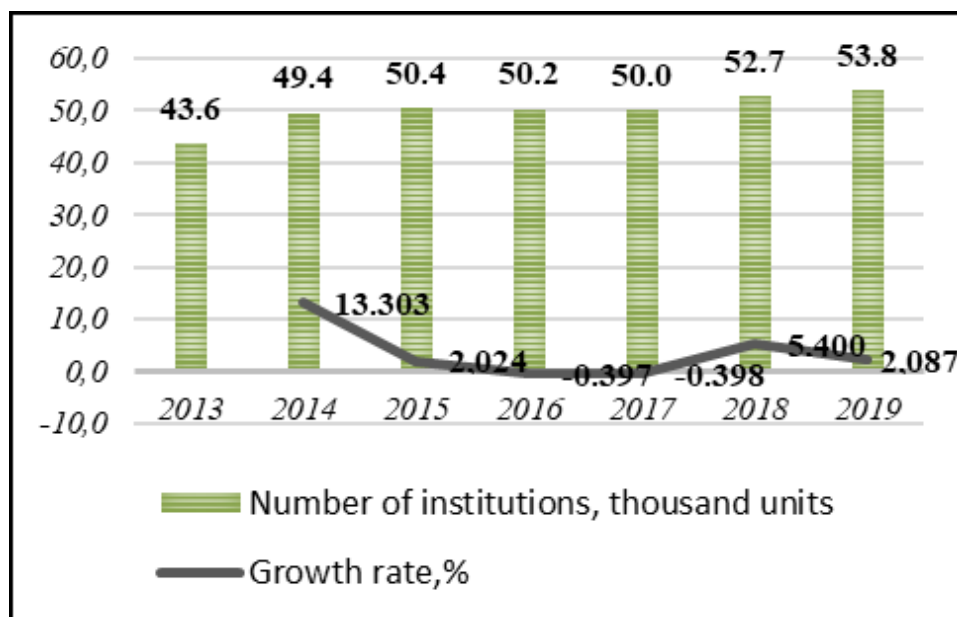
Las actuales condiciones operativas del negocio de restaurantes se caracterizan por importantes turbulencias en el entorno de mercado, inestabilidad sociopolítica en el país y la profundización de la crisis financiera, que se complica por las restricciones de cuarentena relacionadas con la pandemia de COVID19.

2. Materiales y métodos

Según la plataforma para trabajar con datos abiertos Opendatabot y expertos de Poster, en 2019 el mercado del negocio de la restauración en Ucrania estuvo representado por más de 50.000 establecimientos (Fig.1).

Después de dos semanas de estricta cuarentena, el 63% de los establecimientos de restauración dejaron de funcionar. En total, durante el período de estricta cuarentena alrededor de 12 mil instituciones de este grupo fueron liquidadas como entidades económicas (Fig. 2).

Durante el período de restricciones de cuarentena, los restaurantes y otros establecimientos de catering sufrieron pérdidas importantes, lo que provocó una reducción de las asignaciones presupuestarias en un 23% o 535,5 millones de UAH. Lo más difícil para el negocio de la restauración fue abril, tras lo cual se inició una recuperación paulatina, y en septiembre estas empresas casi alcanzaron las cifras de 2019. El negocio relacionado - “servicio de bebidas” (bares, tabernas, cafeterías, etc.) - redujo las deducciones en casi un 30%. Durante los períodos más difíciles, abril-mayo, el estado recibió 10 millones de UAH al mes de bares, tabernas, cafeterías, pubs y cafeterías: el 50% de las cantidades de 2019 (Fig.3).

Figura 1 Tendencias en el número de establecimientos de restauración en 2013-2019


Cabe destacar que el negocio de la restauración fue capaz de soportar las condiciones de estricta cuarentena, principalmente aquellos que realizaban entregas selectivas de alimentos o trabajaban “para llevar”. La mayoría de estas instituciones ya han implementado o implementado rápidamente ciertas innovaciones de marketing y organizacionales, cuya efectividad se ha complementado con el apoyo de plataformas y aplicaciones digitales relevantes. Este ejemplo de adecuación operativa demuestra la viabilidad del estudio de la digitalización como herramienta componente para el desarrollo innovador del negocio de la restauración en las condiciones comerciales modernas.

Dada la urgencia de los problemas de desarrollo sostenible, competitividad sostenible y estabilidad financiera del negocio de la restauración en las complejas condiciones actuales, el propósito de este estudio es identificar y sistematizar las innovaciones en el negocio de la restauración en el contexto de la digitalización de la gestión de procesos de negocio.

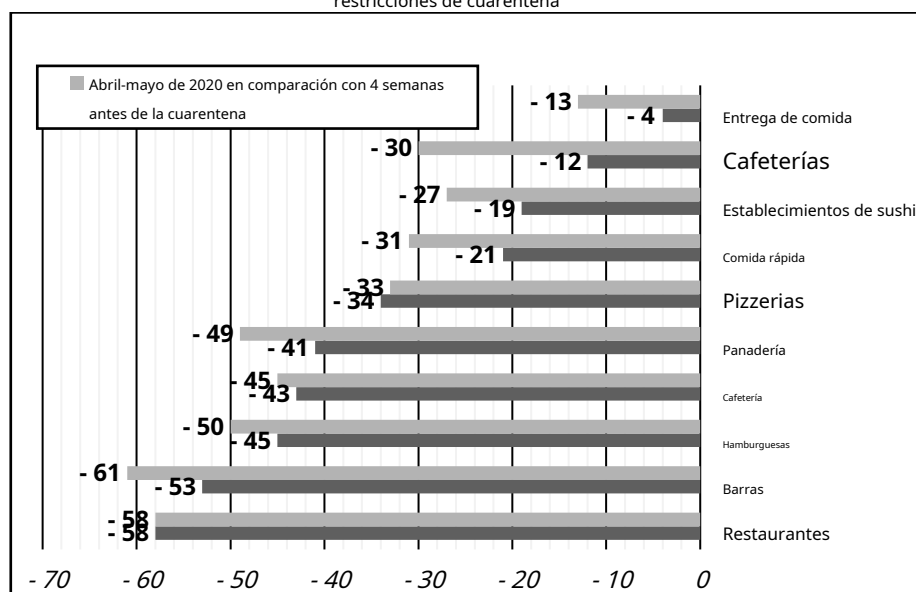
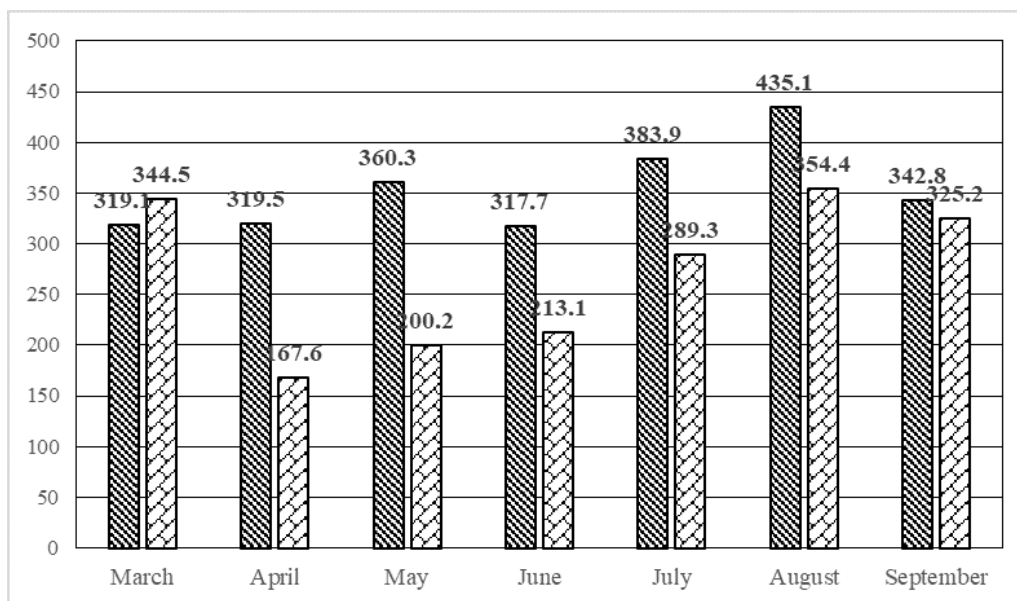
Figura 2 Dinámica de reducción del número de establecimientos de restauración durante el período de estricta restricciones de cuarentena


figura 3 Volúmenes de pago de impuestos por restaurantes, establecimientos de restauración y servicio de bebidas en marzo-septiembre de 2019 y 2020, millones de UAH



3. Resultados y discusión

El surgimiento de las teorías del desarrollo innovador comenzó en la segunda mitad del siglo XIX - primera mitad del siglo XX, aunque ya en el siglo XVIII el economista escocés Adam Smith en su trabajo "Investigación sobre la naturaleza y las causas de la riqueza" señaló el papel de innovación tecnológica en productividad económica. El fundador de la teoría clásica de la innovación en economía es el científico austriaco Josef Alois Schumpeter, quien creía que la innovación no es solo una innovación, sino un factor de producción. Al mismo tiempo, el científico estaba interesado no tanto en "factores específicos de cambio" como en "el mecanismo del cambio, es decir, la forma en que ocurren los cambios" (Schumpeter, 2011). Como tal mecanismo, J. Schumpeter consideró el proceso de formación de nuevas combinaciones de producción, a saber:

- 1) haciendo un nuevo bien;
- 2) introducción de un nuevo método de producción;
- 3) desarrollo de un nuevo mercado;
- 4) obtener una nueva fuente de materias primas o productos semiacabados;
- 5) reestructuración organizacional.

Según la teoría de Schumpeter, el factor determinante en el proceso es el emprendedor, gracias a quien el desarrollo económico se da a través de una nueva combinación de factores de producción. El científico definió la innovación como una nueva combinación científica y organizativa de factores de producción motivados por el espíritu empresarial (Antonyuk, 2003). Es decir, la innovación es, por un lado, el resultado final del proceso creativo, que se materializa en la forma de un nuevo producto, tecnología, método, etc., y por otro, el proceso de obtención de este resultado, la introducción de nuevas tecnologías, métodos o mejora de los antiguos. La base del desarrollo exitoso de la innovación es la creación de grupos de innovación, un paquete de innovaciones básicas que se implementan simultáneamente.

Así, la innovación en el negocio de la restauración se entiende como un proceso emprendedor creativo de creación y / o mejora y comercialización de un nuevo producto, servicio o tecnología con la adecuada transformación de los métodos de gestión que aumentan la eficiencia de los procesos de negocio al tiempo que bifurcan los parámetros de gestión de la calidad y forman la base para un mayor desarrollo en general.

Las empresas de restauración modernas tienen la oportunidad de implementar tecnologías innovadoras en todos los procesos comerciales. Las innovaciones en la industria de la restauración, por un lado, pueden describirse como producción (producción de alimentos) y, por el otro, no producción (prestación de servicios de catering y

servicios no relacionados) (Zavgorodnya & Tkach, 2016). Al mismo tiempo, todo tipo de innovaciones en el negocio de la restauración brindan ciertas ventajas tanto a los productores de productos y servicios como a los consumidores.

Las condiciones económicas modernas han llevado a una cierta transformación del agrupamiento combinatorio de innovaciones. En nuestra opinión, en el negocio de la restauración las combinaciones de innovaciones se pueden clasificar según los siguientes criterios: marketing; surtido de productos); económico; social; organizativo; gerencial; recurso; tecnológico; tecnologías de la información (digitales) (Cuadro 1).

tabla 1 Métodos para garantizar la flexibilidad y adaptabilidad del sistema de gestión de la calidad de los procesos comerciales.

Tipos	Nombres	Resumen
Económico	Indicadores de evaluación económica de la calidad métodos de gestión	Comparación de la gestión de la calidad individual métodos para la idoneidad de sus solicitud
	Evaluación integral de soluciones alternativas desarrolladas en grupos (círculos) en problemas de calidad	Determinación de la idoneidad de los métodos al trabajar en grupo para resolver problemas de calidad y aplicar la valiosa experiencia de especialistas en equipos
	Estructuración de los procesos de negocio y determinación de su importancia para los resultados del sistema de gestión de la calidad	Prestando atención a aquellos eslabones del círculo de la calidad que desarrollan el mayor valor del producto y son importantes para la calidad La formación
Socio- psicológico	Desarrollo y aplicación de los conocimientos cognitivos <small>habilidades de los trabajadores</small>	continua y la mejora de las habilidades de empleados, transferencia de experiencia
	Participación en concursos y premios para calidad (evaluación comparativa)	Motivación adicional para presentar lo mejor experiencia en el campo de la calidad Derivación
Tecnológico	empresarial) Introducción de información sobre diseño débil y aspectos tecnológicos en y documentación de diseño	paso a paso de una posible lista de errores para realizar cambios en los indicadores de calidad del producto en aspectos lógicos
	Certificación del sistema de gestión de la calidad empresarial de acuerdo con varios normas internacionales o nacionales	Consideración de las fortalezas de los estándares individuales, adaptación del sistema de calidad al requisitos de varios clientes Identificación
	Consideración de las fases del desarrollo de la flexibilidad y adaptabilidad de el sistema de gestión de la calidad	de una etapa en el ciclo de desarrollo del sistema de calidad y la introducción de mecanismos adecuados de flexibilidad y adaptabilidad
Administrativo	Gestión y aseguramiento de la calidad <small>mapas</small>	Modelos coincidentes de errores probables y formas de corrígelos
	Creación y mantenimiento de un grupo en problemas de calidad	Implementación de la práctica de equipos para resolver problemas de calidad y otorgarles autoridad legal en el sistema de gestión empresarial Organización y
	Implicación de los empleados en el desarrollo de recomendaciones y propuestas de calidad	motivación de los empleados para encontrar formas de mejorar la calidad

La información de los mapas ayuda a superar las desviaciones de manera rápida y eficiente durante los procesos comerciales. El lugar y el papel de los mapas de los métodos de gestión de la calidad de los procesos comerciales de las empresas en los mecanismos para garantizar la flexibilidad y adaptabilidad del sistema de gestión de la calidad está determinado por las funciones de estos sistemas y sus objetos (componentes de los mecanismos). El mecanismo de desarrollo de la calidad no puede consistir exclusivamente en una redistribución estructural tan simple de las características de los productos y servicios. En este caso, la calidad del producto no se desarrollaría de forma intensiva y progresiva. Algunas características se beneficiarían de otras a los ojos de los consumidores. Basado en la generalización de la teoría y la práctica, Se mejoraron los enfoques para la identificación de signos de flexibilidad del sistema de gestión de la calidad en una empresa y su adaptabilidad. Sobre la base de la generalización de la teoría y la práctica sobre los problemas de la gestión de procesos comerciales, se mejoraron los enfoques para identificar signos de flexibilidad del sistema de gestión de la calidad de los procesos comerciales. Es con el fin de asegurar y aumentar la flexibilidad de acuerdo con la secuencia desarrollada que los procesos de negocio deben adaptarse a los nuevos métodos de gestión (para ello deben ser adaptables a las transformaciones). Las secuencias y relaciones presentadas permiten formar razonablemente los requisitos para la flexibilidad y adaptabilidad del Se mejoraron los enfoques para identificar signos de flexibilidad del sistema de gestión de la calidad de los procesos comerciales. Es con el fin de asegurar y aumentar la flexibilidad de acuerdo con la secuencia desarrollada que los procesos de negocio deben adaptarse a los nuevos métodos de gestión (para ello deben ser adaptables a las transformaciones). Las secuencias y relaciones presentadas permiten formar razonablemente los requisitos para la flexibilidad y adaptabilidad del Se mejoraron los enfoques para identificar signos de flexibilidad del sistema de gestión de la calidad de los procesos comerciales. Es con el fin de asegurar y aumentar la flexibilidad de acuerdo con la secuencia desarrollada que los procesos de negocio deben adaptarse a los nuevos métodos de gestión (para ello deben ser adaptables a las transformaciones). Las secuencias y relaciones presentadas permiten formar razonablemente los requisitos para la flexibilidad y adaptabilidad del

sistema de gestión de la calidad de los procesos empresariales. Son estas características las que determinan la atención del sistema a las herramientas de gestión existentes y potenciales que son más apropiadas para su uso en determinadas situaciones. Los resultados del estudio, que constituyen y determinan su novedad científica, con explicaciones de su contenido práctico para los sistemas de gestión de la calidad y su flexibilidad y adaptabilidad se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2 Instrumentos para influir en el desarrollo de la flexibilidad y adaptabilidad de la gestión de la calidad sistema de procesos comerciales de una empresa

Nombres de desarrollo	Métodos de búsqueda	Valor práctico
Un enfoque integrado de la toma de decisiones en las unidades centrales para la gestión de la calidad en las empresas (grupos, círculos de calidad), que se basa en la aplicación de la teoría de juegos.	Consideración de las características propias del ámbito de la calidad de las situaciones que surgen en caso de inconsistencias en el funcionamiento de los sistemas de gestión de la calidad, como factores durante la modelización del interacción entre los miembros del grupo (juegos) para evaluar alternativas y seleccionar la decisión de gestión óptima en términos de calidad	El resultado del modelado del juego puede ser la consideración de la solución óptima seleccionada para la adaptación o la flexibilidad asegurada del sistema de gestión de la calidad o la identificación de factores subjetivos en el trabajo del grupo en términos de calidad, que no permitieron realizar una decisión objetiva
Un modelo analítico de consideración de los vínculos de secciones individuales en calidad internacional estándares de gestión en el contexto del apoyo a la adaptabilidad y flexibilidad de los sistemas de gestión de la calidad en empresas	Se basa en el modelo desarrollado de requisitos modernos de calidad. sistemas de gestión desde estándares internacionales, considera los nuevos componentes de esta filosofía, que asume una orientación hacia la eficiencia en la gestión, adaptabilidad y flexibilidad	Desarrollo de una filosofía de gestión de la calidad sobre los principios de la gestión del cambio (gestión del cambio en un organización), el reconocimiento de la flexibilidad y adaptabilidad de los sistemas de calidad como herramientas económicas y de gestión para asegurar la eficacia de gestión de la calidad
Enfoque metodológico para el establecimiento de flexibilidad y adaptabilidad de los sistemas de gestión de la calidad, basada en la asignación de tres fases de su desarrollo, en función del nivel de indicadores de su medición	Adaptabilidad: una característica que determina la transición de una fase. de declive a un aumento en la flexibilidad del sistema de gestión de la calidad en la empresa, prevé la transición de los mecanismos de flexibilidad del sistema de gestión de la calidad a los mecanismos de adaptabilidad	Permite considerar la posibilidad de introducir o aplicar métodos más flexibles de gestión de la calidad según el modelo desarrollado de dependencia "flexibilidad - adaptabilidad" y el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad en la empresa.
Mecanismos para el elaboración de mapas de calidad métodos de gestión de procesos comerciales de las empresas como herramientas para la flexibilidad y adaptabilidad de los sistemas de gestión de la calidad	Los mapas de métodos permiten una solución flexible de problemas de calidad basada en la selección alternativa y la optimización de las decisiones de gestión en el campo. de calidad	Criterios para determinar métodos basados en el tiempo de implementación, el tiempo de espera para el efecto, los costos materiales y financieros de las empresas para la implementación de ciertos métodos y la sostenibilidad del resultado; mejora de la calidad a lo largo del tiempo
Mecanismos de uso del sistema de benchmarking empresarial en función de las características de su gestión de la calidad sistemas, que, a su vez, se basan en la gestión de la calidad nacional e internacional normas	Modelo para evaluar oportunidades, riesgos y formas de superar los riesgos de participación de empresas en concursos y premios a la calidad como elementos de evaluación comparativa de empresas y sistemas de gestión de la calidad en ellos	Requisitos generales para la adaptabilidad y la flexibilidad de los sistemas de gestión de la calidad empresarial se desarrollan, que es aconsejable garantizar durante la <small>proceso de evaluación comparativa</small>
Herramientas para superar las resistencias y obstáculos del personal en el establecimiento de flexibilidad, adaptabilidad y calidad. aseguramiento de los procesos comerciales de empresas	Se construye la superación de obstáculos para el establecimiento de la adaptabilidad y flexibilidad de los procesos comerciales. sobre los principios del trabajo en equipo en los sistemas de aseguramiento de la calidad del producto y teniendo en cuenta los errores de calidad administración	Con base en conocidos enfoques del trabajo en equipo en la gestión de proyectos, se agrega una gama de herramientas que pueden ser utilizadas con éxito en la gestión del trabajo en equipo para la gestión de la calidad, principios del trabajo en equipo y posicionamiento de los grupos de trabajo en la gestión de sistemas de aseguramiento de la calidad para empresas. los procesos están fundamentados

Las secuencias y relaciones presentadas permiten evaluar la flexibilidad y adaptabilidad de la gestión de calidad de los procesos comerciales. Son estos signos los que determinan la atención a las herramientas del sistema de gestión existentes y potenciales, que son las más apropiadas para su uso en determinadas circunstancias y situaciones de gestión. La primera forma de garantizar la calidad es la prerrogativa de la flexibilidad del sistema de gestión de calidad, es la respuesta del sistema de calidad a la aparición de ciertos requisitos, lo que garantiza una transición fluida de los cambios cualitativos en los productos para formar una nueva estructura de calidad. La segunda vía es la tarea de adaptabilidad del sistema de gestión de la calidad, que asegura un cambio fundamental y revisión de la calidad.

La segunda forma es más complicada: debido al desarrollo y la aparición de nuevos requisitos de los consumidores, a menudo existe una gran brecha en su satisfacción. Si las características de calidad de los productos no tienen en cuenta las demandas futuras esperadas, este vacío debe llenarse con el tiempo. El relleno residirá en cambiar la composición de las características del producto, la aparición de nuevas características cualitativas. La segunda vía es importante desde el punto de vista de la presencia de elementos de adaptabilidad y flexibilidad del sistema de gestión de la calidad. Los métodos para evaluar la flexibilidad y adaptabilidad del sistema de gestión de la calidad de los procesos comerciales de una empresa, desarrollados en base a la investigación en la teoría y la práctica de la gestión de procesos comerciales, se presentan en la Tabla 3. El estudio de la práctica de la gestión de procesos de negocio indica que es de gran importancia para la flexibilidad de los sistemas de gestión de la calidad que sus métodos para eliminar inconsistencias puedan cambiar. Las dificultades en la transición de un método a otro indican la baja flexibilidad y adaptabilidad del sistema de gestión de la calidad. Las transiciones entre el uso de diferentes métodos pueden requerir ciertos costos financieros y un cierto lapso de tiempo. Sobre la base de la generalización de la teoría y la práctica sobre la gestión de procesos comerciales, se han mejorado los enfoques para identificar signos de flexibilidad del sistema de gestión de la calidad de los procesos comerciales.

Tabla 3 Métodos para evaluar la flexibilidad y adaptabilidad del sistema de gestión de la calidad empresarial. procesos

Nombres de desarrollo	Métodos de búsqueda
Un conjunto de indicadores del nivel de adaptabilidad y flexibilidad de la gestión de calidad empresarial. sistema	Consideran los factores de tiempo y costos de materiales que son necesarios para la implementación de decisiones de gestión destinadas a eliminar las inconsistencias identificadas en el sistema de gestión de la calidad en la empresa. Por separado, el período de tiempo para obtener un efecto económico positivo de la implementación las decisiones de gestión se consideran
Identificación de signos de flexibilidad del sistema de gestión de la calidad en la empresa y su adaptabilidad	La flexibilidad del sistema de gestión de la calidad no implica la adaptabilidad automática de este componente del sistema de gestión, lo que le permite utilizar un gradiente de cambios mayor que la flexibilidad (su nivel), respondiendo a nuevos desafíos del mercado, consumidores, proveedores, etc., y factores internos de calidad administración
Enfoques metodológicos para evaluar la importancia de los procesos comerciales empresariales basados en el indicador de integración vertical	El indicador se basa en un enfoque metodológico basado en la valor agregado a los productos intermedios y finales de la empresa, se utiliza para enfocar el sistema de gestión de calidad en flexibilidad y adaptabilidad
Un modelo para la determinación de la eficiencia económica de los sistemas de gestión de la calidad en una empresa basado en la relación entre los resultados de su operación y los costos de su implementación.	Considera las dificultades de evaluar el sistema de gestión de la calidad en relación con el efecto sinérgico y paralelo procesos de gestión en la empresa
Indicadores de la flexibilidad del sistema de gestión de la calidad en la logística de suministro del empresa	Los indicadores propuestos se adaptan al aseguramiento de la calidad de los suministros de la empresa
Modelo de evaluación comparativa de la flexibilidad de los sistemas de gestión de la calidad para procesos comerciales de las empresas	Se recomienda que la comparación se lleve a cabo sobre la base de una descripción fija de los requisitos de flexibilidad, adaptabilidad y calidad de los procesos comerciales en la pirámide empresarial. documentación sobre gestión de la calidad

Los sistemas de gestión de la calidad basados en la flexibilidad y la adaptabilidad deberían responder de la forma más rápida y rentable posible a la aparición de cambios en estos problemas. La respuesta también debe corresponder a situaciones de incumplimiento de las características de calidad del producto con los requisitos de forma sistemática o sistemática. Entre las numerosas definiciones del concepto de “calidad del producto”, la mayoría están formuladas de tal manera que, directa o indirectamente, prevén la flexibilidad y adaptabilidad del sistema de gestión de la calidad como sus propiedades indispensables.

Por ejemplo, la definición de este concepto por parte de la Organización Europea para el Control de Calidad: “Un producto se considera de buena calidad si, a un costo mínimo durante todo su ciclo de vida, maximiza la salud y la felicidad de las personas involucradas en su diseño y restauración. (reutilización), sujeto a costos mínimos de energía y otros recursos y con un impacto aceptable (permisible) en el medio ambiente y la sociedad)”. Esto define claramente la conexión entre la tarea y los problemas del aseguramiento de la calidad del producto con los problemas globales y locales que son importantes para los consumidores. Para simplificar la terminología de calidad de la Organización Internacional de Normalización (ISO), se ha desarrollado una aclaración de las definiciones, se han desarrollado y aprobado normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO) 8402: serie 1994, y publicado. Evolutivamente, esta norma, después de la revisión, se introdujo en la nueva serie de normas ISO 9000: 2000. Durante la investigación, se consideraron los términos y definiciones regulados por esta norma. El modelo del sistema de gestión de la calidad en la empresa tiene como objetivo adaptarse a su entorno cambiante, cada uno requiere la capacidad de cambiar. El modelo de sistema de gestión de la calidad de los procesos de negocio de la organización reconoce que no todos los sistemas, procesos y actividades pueden predeterminarse; por lo tanto, debe ser flexible y fácilmente adaptable en un entorno de organización complejo. El modelo del sistema de gestión de la calidad en la empresa tiene como objetivo adaptarse a su entorno cambiante, cada uno requiere la capacidad de cambiar. El modelo de sistema de gestión de la calidad de los procesos de negocio de la organización reconoce que no todos los sistemas, procesos y actividades pueden predeterminarse; por lo tanto, debe ser flexible y fácilmente adaptable en un entorno de organización complejo. El modelo del sistema de gestión de la calidad en la empresa tiene como objetivo adaptarse a su entorno cambiante, cada uno requiere la capacidad de cambiar. El modelo de sistema de gestión de la calidad de los procesos de negocio de la organización reconoce que no todos los sistemas, procesos y actividades pueden predeterminarse; por lo tanto, debe ser flexible y fácilmente adaptable en un entorno de organización complejo.

La “gestión de la calidad” se entiende como el alcance completo de los problemas, desde la gestión internacional, nacional (estatal) hasta la gestión de la calidad a nivel de empresas individuales. Manejo a nivel micro, macro y meso. Este estudio refleja el problema de la gestión de la calidad a nivel del sistema de gestión de las empresas industriales. Entre los muchos aspectos de la gestión de la calidad, que ha pasado de ser una de las secciones de la gestión a un sistema bastante autónomo de conocimientos, habilidades y habilidades, los desarrollos científicos modernos, las invenciones y los conocimientos científicos y prácticos, se destaca una cierta característica en el operación. Esta característica ayuda a adaptar la calidad, el sistema que la controla en las empresas modernas, a los requisitos del entorno interno y externo. Es más, esta característica implica una atención especial a una función tan general de cualquier sistema de gestión como la regulación, y a la función específica de los sistemas de gestión de las empresas más exitosas: garantizar cambios organizativos y desarrollo empresarial. Por el bien de este estudio, esta característica se denomina adaptabilidad y flexibilidad del sistema de gestión de calidad empresarial. En las modernas condiciones intensivas de desarrollo económico, la calidad, como factor de competencia, se convierte en un factor decisivo en la existencia de una empresa y su desarrollo exitoso. Lograr una alta calidad de los productos, bienes y servicios de la empresa requiere acciones de gestión, influencias y métodos efectivos y razonables. El resultado de estas acciones es el desarrollo de alternativas, optimización, adopción, e implementación de decisiones de gestión destinadas a mantener y mejorar la calidad de los bienes y servicios. El sistema para tomar la decisión más óptima debe basarse en información adecuada y soporte analítico. A saber: evaluación del entorno para la toma de decisiones, evaluación de los problemas de calidad que se resuelven en los sistemas de calidad, debe basarse en los principios de la estadística, prever la construcción de métodos estadísticos de evaluación y análisis.

De gran importancia para la flexibilidad de los sistemas de gestión de la calidad es cómo pueden cambiar sus métodos para resolver las no conformidades. Los métodos más valiosos y costosos se utilizan para prevenir inconsistencias, sin embargo, el uso de estos métodos para corregirlos indica una falta de flexibilidad. Y la complejidad de la transición de un método a otro indica la baja adaptabilidad del sistema de gestión de la calidad de los procesos comerciales. Es lógico suponer que la transición entre el uso de diferentes métodos puede requerir ciertos costos financieros y un cierto desfase de tiempo. Los costos surgen debido tanto a cambios estructurales en los procesos comerciales como a cambios en su flujo rítmico. El papel más importante en esto se asigna a la formación del personal en el uso de varios métodos (Romero & Cortes,

2014). Como lo demuestran numerosos estudios en empresas manufactureras, esto se refiere a un sistema de formación continua cíclica y formación avanzada.

Las técnicas de reingeniería de procesos comerciales se utilizan activamente para mejorar la eficiencia, garantizar la flexibilidad y adaptabilidad del sistema de gestión de la calidad. Los sistemas que operan tanto en la empresa como en los de nueva creación prevén elementos de cambio que se pueden esperar y que constituyen pasos de respaldo para mejorar la calidad. Los sistemas complejos, especialmente en las corporaciones líderes japonesas, permiten clasificar entre los indicadores de calidad, en particular, reducir los costos empresariales, aumentar la eficiencia laboral, reducir la intensidad del trabajo, mejorar otros resultados económicos de una empresa manufacturera. Para evaluar el potencial de flexibilidad, las barreras para lograr esta característica del sistema, es necesario identificar y analizar todos los procesos comerciales principales en la empresa. Como es sabido, esto está asegurado por la gestión de calidad total (TQM) y los estándares de calidad internacionales y permite obtener una lista de objetos de gestión que pueden soportar la flexibilidad y adaptabilidad, y a través de una descripción detallada, análisis y estudio en profundidad de los procesos de negocio, gestionar de forma flexible las interrelaciones de cada proceso con otros procesos en la empresa. La identificación de procesos ineficaces, con errores y deficiencias, proporciona pautas para el desarrollo de direcciones para eliminar inconsistencias en la calidad y mejorar los resultados en la salida del proceso. Gestione de forma flexible las interrelaciones de cada proceso con otros procesos de la empresa. La identificación de procesos ineficaces, con errores y deficiencias, proporciona pautas para el desarrollo de direcciones para eliminar inconsistencias en la calidad y mejorar los resultados en la salida del proceso. Gestione de forma flexible las interrelaciones de cada proceso con otros procesos de la empresa. La identificación de procesos ineficaces, con errores y deficiencias, proporciona pautas para el desarrollo de direcciones para eliminar inconsistencias en la calidad y mejorar los resultados en la salida del proceso.

El establecimiento y uso de sistemas de gestión de la calidad adaptables para los procesos comerciales contribuye a la creación de un sistema de gestión flexible y adaptable a nivel empresarial. Por tanto, adaptabilidad significa una cierta eficiencia de adaptación a los cambios en los entornos externos e internos. A menudo se distinguen los niveles operativos y estratégicos de los procesos comerciales y su gestión de la calidad en las empresas. La transición de asegurar la calidad adecuada de los servicios y productos estipulados por los contratos a la selección e implementación de métodos de calidad basados en decisiones de gestión óptimas en el sistema de gestión de la calidad. La construcción de un sistema de gestión de la calidad y su adecuación en la empresa a determinados procesos de negocio se desarrollan en base a la adaptación,

El estudio realizado en empresas y el estudio de fuentes científicas literarias indicó que, en la gestión moderna de la calidad, los enfoques más comunes para determinar la calidad existen basados en el costo de asegurarla. Se propusieron muchas recomendaciones para clasificar los costos de asegurar la calidad de los procesos comerciales. Se desarrolló una clasificación en dos aspectos: los costos de mantener los parámetros especificados de calidad del producto y los costos de mejorar la calidad del producto. Sobre esta base, se propusieron fundamentos metodológicos y registros para su contabilidad analítica y sintética, que brindan una base de información para la realización de controles y análisis tanto operativos como posteriores por el nivel de su desarrollo. La condición para la implementación de un aviso, El análisis económico amplio y detallado para controlar la calidad de los procesos de producción es el establecimiento de una base de información de alta calidad de la empresa. La atención insuficiente a este factor reduce las posibilidades de control, reduce el nivel de responsabilidad de la gerencia y el personal de las empresas para la implementación y el cumplimiento de las recomendaciones y los requisitos obligatorios de los estándares de calidad y los requisitos de las especificaciones técnicas. Las empresas orientadas a la exportación están cambiando gradualmente al uso de regulaciones europeas como análogas a las especificaciones técnicas. La experiencia práctica permitió formular recomendaciones para mejorar los indicadores de calidad de perfil en los negocios modernos, agrupando los tipos de productos de una empresa con el posterior detalle de los datos necesarios por categorías de calidad.

2021).

Los estudios sobre el establecimiento y distribución de funciones de gestión específicas en el sistema de gestión empresarial indicaron que las actividades de gestión se centran en gran medida en el uso activo de la función de regulación. El principal motivo de atención a esta función es la imposibilidad de prever todas las características del objeto de control en la etapa de planificación. La atención al desarrollo y la aplicación del componente de personal del sistema de gestión empresarial mejora el poderoso potencial

para mejorar la calidad del producto y la competitividad de la empresa en su conjunto (Azam & Qureshi, 2021).

4. Conclusiones

En la actualidad, se utilizan métodos estadísticos para evaluar el sistema de gestión de la calidad, que están suficientemente respaldados por métodos y modelos matemáticos. La gestión de la calidad del servicio estadístico requiere la selección y justificación de métodos para evaluar la calidad, un conjunto de indicadores, métodos de análisis factorial de signos visibles ocultos e indirectos, validez de la evaluación de la calidad, métodos estadísticos de análisis. En la mayor medida, los principios modernos de TQM para apoyar la adopción de decisiones científicas sobre la gestión de la calidad se cumplen mediante métodos estadísticos de procesamiento y análisis de datos. La introducción de los principios de la gestión de la calidad total (general, integrada) (TQM) se ha generalizado en la gestión de la calidad. Como una especie de teoría de la gestión moderna, TQM asume la presencia de signos de flexibilidad y adaptabilidad del sistema de gestión de calidad de los procesos de negocio. En particular, TQM prevé la orientación y reorientación del cliente, el liderazgo en cambios flexibles y adaptables, la participación de los empleados en el proceso de cambio, un enfoque de proceso para el cambio, un enfoque sistemático para garantizar la flexibilidad de la gestión; revisión constante de opciones de mejora y mejora, consideración de decisiones alternativas de gestión y su optimización y adopción en base a hechos y estadísticas; Relación de beneficio mutuo en cuanto a cambios con socios y proveedores. Un principio importante de un sistema moderno de gestión de la calidad en una empresa es el enfoque de la gestión en los procesos clave (procesos comerciales); responsabilidad de la gestión; Administración de recursos; producción; medición,

A partir de la evaluación de la dinámica de certificación de los sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con los estándares internacionales, se determinó la relación de estos procesos con el número y la rentabilidad de las empresas por sector de la economía. Los datos analizados sobre la certificación de empresas de acuerdo con estándares internacionales de calidad dan motivos para hablar de la adecuación de los estándares a determinados tipos de actividades y sus procesos de negocio y la existencia de tendencias hacia requisitos crecientes para su flexibilidad. Los resultados de dicha comparación indican una concentración bastante alta de intereses en la certificación internacional en varias industrias, que se distinguen por su alto poder adquisitivo, rentabilidad e inversiones, principalmente,

Referencias

1. Azam, M. y Qureshi, JA (2021). Construyendo una imagen de marca de empleador para acumular capital intelectual: Explorando la perspectiva de los empleados en los institutos de educación superior. *Estudios De Economía Aplicada*, 39 (2), 1-15.
2. Chen, C. -K., Shih, Y. -P., Y Tsai, C. -H. (2010). Examinar el nivel de madurez de la gestión de la calidad en diferentes tamaños de empresas en términos del punto de vista de la autoevaluación. *Revista de calidad*, 17 (1), 1-20.
3. Chen, H. -G., Fu, Q., Zhang, Y. -H. Y Ao, C. -L. (2009). Eficacia del sistema de gestión de la calidad de la empresa de construcción del análisis de impacto. En: *Proceedings - International Conference on Management and Service Science, MASS*. <https://ieeexplore.ieee.org/document/5302861>. [Consultado el 22 de enero de 2021].
4. Feng, L., Luo, M., Peng, B. y Ren, J. (2007). Estudio sobre sistema integrado de gestión de la calidad para el ciclo de vida de la empresa virtual. En: *2007 Conferencia Internacional sobre Comunicaciones Inalámbricas, Redes y Computación Móvil, WiCOM*. <https://ieeexplore.ieee.org/document/4341019>. [Consultado el 26 de enero de 2021].
5. Hameed, K., Arshed, N., Yazdani, N. y Munir, M. (2021). Sobre globalización y competitividad empresarial: clasificación de países con datos de panel. *Estudios De Economía Aplicada*, 39 (2), 1-27.

6. Jia, H. y Jia, Y. (2014). Aplicación de entropía mejorada, progresión de catástrofes y método de análisis de pares de conjuntos para extraer reglas difusas de la efectividad de la operación del sistema de gestión de calidad empresarial. *Revista de investigación química y farmacéutica*, 6 (6), 348-53.
7. Kymal, C. (2006). La gestión de la calidad empresarial evoluciona. *Calidad*, 45 (11), 36-9.
8. Liping, S., Qiang, L. y Xingwei, Z. (2014). Aplicación de conjuntos de métodos para evaluar la madurez de la gestión de la calidad empresarial. *An Indian Journal*, 10 (11), 5690-9.
9. Liu, C. -Y. Y Sun, Y. -F. (2009). Proceso de modelado del sistema de gestión de calidad integrado en empresas de fabricación. En: 2009 Congreso Internacional sobre Futuras Tecnologías de la Información e Ingeniería de Gestión, FITME. <https://ieeexplore.ieee.org/document/5380926>. [Consultado el 29 de enero de 2021].
10. Martins, Â., Pinto Ferreira, JJ y Mendonça, JM (2001). Certificación de calidad en la empresa virtual: una herramienta objetiva para la gestión de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente. *Advances in Information and Communication Technology*, 56, 479-86.
11. Martins, A., Pinto Ferreira, JJ y Mendonça, JM (2004). Gestión y certificación de la calidad en la empresa virtual. *Revista Internacional de Fabricación Integrada por Computadoras*, 17 (3), 212-23.
12. Peng, W., Lu, R. y Wang, C. (2008). Un sistema de gestión de calidad de proyectos para toda la empresa en la industria manufacturera. *Federación Internacional de Procesamiento de Información*, 255, 1335-46.
13. Ren, SZ y He, GJ (2013). Estudio sobre la gestión de la calidad de la empresa constructora. *Investigación de materiales avanzados*, 639-640 (1), 1281-4.
14. Romero, FT y Cortes, EA (2014). Asociación entre características empresariales y divulgación de capital intelectual: un estudio de empresas del ibex 35. *Estudios de Economía Aplicada*, 32 (1), 371-98.
15. Sánchez, AC Flores, MAC y Alcantara, JRM (2014). Matrices de contabilidad social y modelos aplicados de equilibrio general desarrollados en España a nivel regional. *Estudios de Economía Aplicada*, 32 (1), 427-54.
16. Schmeleva, AN (2017). Evaluación y mejora de la eficiencia operativa del sistema de gestión de la calidad empresarial (SGC): Bases conceptuales. *Calidad: acceso al éxito*, 18 (160), 100-7.
17. Su, H., Ma, X. y Ma, J. (2010). Investigación sobre gestión de información de calidad empresarial virtual orientada a la producción. En: *Proceedings - 2010 International Conference on Service Science, ICSS*. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/5494340?section=abstract>. [Consultado el 2 de febrero de 2021].
18. Wang, W. y Srivastava, G. (2020). Modelo de gestión de la calidad de los recursos humanos empresariales basado en el análisis relacional gris. *Revista Internacional de Ingeniería de Performabilidad*, 16 (3), 419-29.
19. Wang, X.-C. (2018). Identificación de errores y análisis de la gestión de la calidad empresarial basada en el estándar de gestión de calidad ISO9001 y el método FMEA. *Revista de matemáticas interdisciplinarias*, 21 (5), 1291-6.
20. Xiaofen, T. (2013). Investigación sobre la madurez de la gestión de la calidad de las empresas de Shanghai. *Revista TQM*, 25 (4), 417-30.
21. You, J. y Zhu, L. (2009). Estudio sobre el mecanismo de juego de supervisión gubernamental para empresas que establezcan un sistema de gestión de la calidad. En: *Proceedings - International Conference on Management and Service Science, MASS*. <https://ieeexplore.ieee.org/document/5301812>. [Consultado el 5 de febrero de 2021].
22. Zhang, Z.-L. y Dai, F.-S. (2013). Aplicación del sistema de evaluación de la madurez de la gestión de la calidad en pequeñas y medianas empresas. En: *Conferencia Internacional de Asia sobre Ingeniería Industrial e Innovación en Gestión: Áreas Centrales de Ingeniería Industrial, IEMI*. https://www.researchgate.net/publication/283598479_Application_of_Quality_Management_Maturity_Assessment_System_in_Small_and_Medium-Sized_Enterprises. [Consultado el 10 de febrero de 2021].
23. Zhilkina, AN (2008). Control de calidad de la gestión financiera empresarial. En: 2008 International Conference on Management Science and Engineering 15th Annual Conference Proceedings, ICMSE. <https://www.semanticscholar.org/paper/Enterprise-financial-management-quality-control-Anna/21a0e5195909c43b99267b68e79cac96294e2482>. [Consultado el 18 de febrero de 2021].