

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

Revisión de la literatura científica de optimización de procesos de servicios en el periodo del 2008 al 2018 en Latinoamérica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en **Ingeniería Industrial**



Autores:

Gary Chachaima Altamirano

Asesor:

Mg. Marco Diaz Diaz

Lima - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

Este proyecto está dedicado a:

A nuestro señor Jesucristo,  
quien me permite la vida para  
así lograr mis metas y  
objetivos.

Mis padres Félix Chachaima y  
Salome Altamirano por el  
apoyo, aliento incondicional y  
consejos para ser una mejor  
versión de mi persona.

A mis hermanos Ronald, Kevin  
y Dina por su paciencia y  
tiempo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Privada del norte, por darme la oportunidad de formarme como un profesional.

Asimismo, agradezco al asesor del curso de proyecto de tesis Mg Marco Diaz Diaz por guiarme durante el curso entero y transmitirme el conocimiento necesario, la paciencia y consejos asertivos para realizar los objetivos y hacer realidad este proyecto de investigación.

A mis compañeros de la Universidad por compartir sus experiencias, comentarios en diversos aspectos y animando para lograr culminar el curso.

## INDICE

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
INDICE DE TABLAS .....	5
INDICE DE GRAFICOS .....	6
RESUMEN .....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGIA .....	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	12
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES .....	19
REFERENCIA .....	20

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Proceso de selección de datos.....	12
Tabla 2 Año de publicacion .....	13
Tabla 3 Tipo de publicacion.....	14
Tabla 4 Palabras claves para la investigación.....	14
Tabla 5 Numero de publicaciones encontradas por Base Datos y Motores de Búsqueda.....	15

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 <i>Proceso de selección de datos</i> .....	16
Gráfico 2 <i>Año de publicación</i> .....	17
Gráfico 3 <i>Tipo de publicaciones</i> .....	17
Gráfico 4 <i>Palabras claves para la investigación</i> .....	18
Gráfico 5 <i>Numero de publicaciones encontradas por datos y motores de búsqueda</i> .....	18

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo, analizar la influencia de optimizar el proceso de servicios en las empresas en el periodo 2008-2018.

La revisión de la literatura especializada se realiza en base a diferentes motores de búsqueda EBSCO (Discovery Service), Scielo, EBSCO HOST, PROQUEST, ENGINEERING SOURCE, Google académico y diversos Repositorios Institucional a nivel Universitario referentes a Latinoamérica, en idioma castellano e inglés en el sector de servicios e industrial. A los 300 documentos de estudios e investigaciones encontradas en diferentes motores de búsqueda se les hará cuatro criterios de exclusión de selección de datos. En primer lugar, que sean documentos de estudio e investigaciones, en segundo lugar, no pertenecientes al periodo de estudio 2008-2018, en tercer lugar, datos que no guardan relación con el tema de investigación y, por último, no pertenecientes a Latinoamérica.

Como resultado se obtuvo 40 publicaciones que cumplen con los criterios antes mencionados y hay una total de 260 documentos de estudios e investigaciones que fueron excluidos por no cumplir con la totalidad de los criterios de selección. Se concluye que, si es relevante iniciar una investigación sobre los temas de optimización de procesos, porque habrá originalidad en la investigación científica.

**Palabras claves:** Gestión de procesos, Talento humano, Lean manufacturing, mejora continua y optimización de procesos

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Ya estando en la segunda década del siglo XXI, en nuestro país, para consolidar un crecimiento económico sostenible, las empresas de manufactura o de servicios realizan procesos de transformación ya sea materia prima, recursos humanos, etc en bienes o servicios que satisfacen sus expectativas, requerimientos y necesidades de sus clientes.

Por tal, la optimización de procesos está orientada en rediseñar procesos con el objetivo de aumentar la eficiencia y reducir sus costos a las empresas, usando herramientas de mejora adecuada para lograr resultados efectivos y un mayor beneficio posible, un proceso defectuoso genera sobrecostos (Menéndez, 2016), con ello se puede planificar, monitorear, ejecutar, comercializar y tomar decisiones correctamente. Este proceso, además, resulta eficiente para cuando las mipymes aumentan el volumen de sus operaciones (Maza, 2017).

El autor Koontz en su publicación relaciona el desarrollo empresarial con factores como; generar diversas unidades económicas, con la mejora continua, la competitividad, gestión, con niveles de liquidez, optimización de procesos y la productividad (Koontz, 2013).

El autor Menedez, en su publicación, en la columna de finanza empresarial del diario la Gestión, menciona que a satisfacción del cliente va depender directamente de la forma como utiliza los recursos humanos y materiales la empresa durante la ejecución de un proceso (Menéndez, 2016).

El autor Javier león en su informe analiza que el objetivo de las empresas y/o organizaciones modernas es incrementar la mejora competitiva y su nivel de desempeño; y como consecuencia una mayor rentabilidad (Leon, 2016).

El autor Leonardo Restrepo en la publicación de su documento de investigación analiza, los objetivos de las industrias modernas que desarrollan modelos de estandarización y



gestión humano, logran eficiencia y eficacia durante el proceso de producción y/o servicio (Restrepo, 2017).

Por tal motivo el presente estudio responde a la siguiente pregunta: ¿Que se conoce en el Perú de la optimización de procesos de servicios en los últimos 10 años?

El estudio tiene el objetivo de analizar la influencia de optimizar el proceso de servicios en las empresas en el periodo 2008-2018, mediante esta revisión de estudios sistemáticos sacadas de revistas científicas de impacto en el sector servicios e industrial.

## CAPÍTULO II. METODOLOGIA

El presente estudio de investigación teórica corresponde a una revisión sistemática de la literatura científica que responde a la siguiente pregunta: ¿Que se conoce en el Perú de la optimización de procesos de servicios en los últimos 10 años?, el estudio tiene el objetivo de analizar la influencia de optimizar el proceso de servicio en las empresas en el periodo 2008-2018, mediante esta revisión de estudios sistemáticos sacadas de revistas e investigaciones científicas, de impacto en el sector servicios e industrial.

Los autores de la presente publicación analizaron que las revisiones sistemáticas científicas son estudios primarios originales, donde son de mucha utilidad a la hora de identificar la veracidad y sintetizar la información científica (González & Ignacio, 2011).

La revisión de la literatura especializada se realizará en base a las referencias bibliográficas asociadas a la variable de estudio, esta revisión se hará a diferentes motores de búsqueda: Base de Datos EBSCO (Discovery Service), Scielo, EBSCO HOST, PROQUEST, ENGINEERING SOURCE, Google académico y diversos Repositorios Institucional a nivel Universitario. También, se considerará información de documentos tipo: revistas científicas, tesis y libros debido a su disponibilidad y fácil accesibilidad en los motores de búsqueda antes mencionados.

Dentro de los criterios de exclusión e inclusión de documentos, se buscará información del periodo 2008 - 2018, publicaciones referentes a Latinoamérica, en idioma castellano e inglés, tipos de publicación (informes técnicos, revistas profesionales, tesis, tesinas, normas y páginas web) y documentos que guarden relación con el tema de

investigación. Por último, cada documento será revisado, según el contenido relacionado al tema que se está investigando en forma cualitativa.

Para la realización de extracción de datos, se tendrá como datos de estudio: Autor, título, Base de datos, año de publicación, accesibilidad, palabras claves, resumen y resultado.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el siguiente capítulo, se analizaron 300 documentos de estudios e investigaciones encontrados en diferentes motores de búsqueda: Base de Datos EBSCO (Discovery Service), Scielo, PROQUEST, Repositorios UPN, Repositorio UPC, Repositorio UNI y CONCYTEC. Se usaron los criterios de inclusión y exclusión señalados en el capítulo de metodología de los cuales solo se consideraron 40 publicaciones que cumplen con los criterios antes mencionados.

Tabla 1. *Proceso de selección de datos*

	Documentos de estudios e investigaciones	No pertenece al período de estudio 2008-2018	No Guarda relación con el tema de investigación	No pertenece a Latinoamérica	Documentos de estudios e investigaciones que cumplen los criterios
Scielo(biblioteca virtual)	50	17	23	3	7
PROQUEST	20	9	6	0	5
EBSCO(Discovery Service)	40	17	20	0	3
Repositorios UPN	60	23	27	0	10
Repositorio UPC	80	30	43	0	7
Repositorio UNI	30	10	14	0	6
CONCYTEC	20	6	12	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>112</b>	<b>145</b>	<b>3</b>	<b>40</b>

*Fuente:* Elaboración Propia.

En la Tabla 1 se muestra un total de 300 documentos de estudios e investigaciones, donde 50 pertenecen a Scielo (biblioteca virtual), 20 a PROQUEST, 40 a EBSCO

(Discovery Service), 60 a Repositorios UPN, 80 a Repositorio UPC, 30 a Repositorio UNI y 20 a CONCYTEC.

En la tabla 1 se muestra un total de 40 documentos de estudios e investigaciones que fueron seleccionados aplicando los criterios de exclusión e inclusión. También, se observa que hay una total de 260 documentos de estudios e investigaciones que fueron excluidos por no cumplir los criterios de selección (Véase Gráfico 01).

Tabla 2 .*Año de publicación*

Año	Frecuencia	Porcentaje
2008	1	3%
2009	2	5%
2012	8	20%
2013	2	5%
2014	8	20%
2015	3	8%
2016	3	8%
2017	8	20%
2018	5	13%
Total	40	100%

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 2, se muestra un total de 40 documentos de estudios e investigaciones analizados mediante la relación al año de publicación, observando el cumplimiento de exclusión dentro del periodo (2008 – 2018), así mismo, se observa que en 2008 tiene el 3% de publicaciones, el 2009 tiene 5% de publicaciones, el 2012 tiene el 20% de publicaciones, el 2013 tiene el 5% de publicaciones, el 2014 tiene el 20% de

publicaciones, el 2015 tiene el 8% de publicaciones, el 2016 tiene el 8% de publicaciones, el 2017 tiene el 20% de publicaciones y el 2018 tiene 13% de publicaciones seleccionadas (Véase Gráfico 02).

Tabla 3

*Tipos de publicación*

	Frecuencia	Porcentaje
Documentos de Investigación	25	63%
Revistas	11	28%
Noticieros Financieros	4	10%
Total	40	100%

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 3, se observa que 25 publicaciones pertenecen a documentos de investigación, 11 publicaciones pertenecen a revistas y 4 publicaciones pertenecen a noticieros Financieros, asimismo; el 63% de publicaciones pertenecen a documentos de investigación, el 28% de publicaciones pertenecen a revistas y el 10 % pertenecen a noticieros Financieros (Véase Gráfico 03).

Tabla 4. *Palabras claves para la investigación*

	Frecuencia	Porcentaje
Gestión	5	13%
Talento humano	3	8%
Lean manufacturing	6	15%
Mejora continua	16	40%
Optimización de procesos	10	25%
Total	40	100%

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 4, son los temas seleccionados para realizar los análisis en el presente estudio, se observa que 5 publicaciones pertenecen al tema de gestión, 3 publicaciones pertenecen al tema de talento humano, 6 publicaciones pertenecen al tema de mejora continua y 10 publicaciones pertenecen al tema de optimización de procesos; asimismo, el 13% de publicaciones pertenecen al tema de gestión, el 8% de publicaciones pertenecen al tema de talento humano, el 15% de publicaciones pertenecen al tema de lean manufacturing, el 40% de publicaciones pertenecen al tema de mejora continua y el 25% de publicaciones pertenecen al tema de optimización de procesos.

También se observa que el mayor porcentaje de frecuencia se encuentra con publicaciones de mejora continua y el menor porcentaje de frecuencia se encuentra con publicaciones de talento humano (Véase Gráfico 04).

Tabla 5. *Numero de publicaciones encontradas por Base Datos y Motores de Búsqueda.*

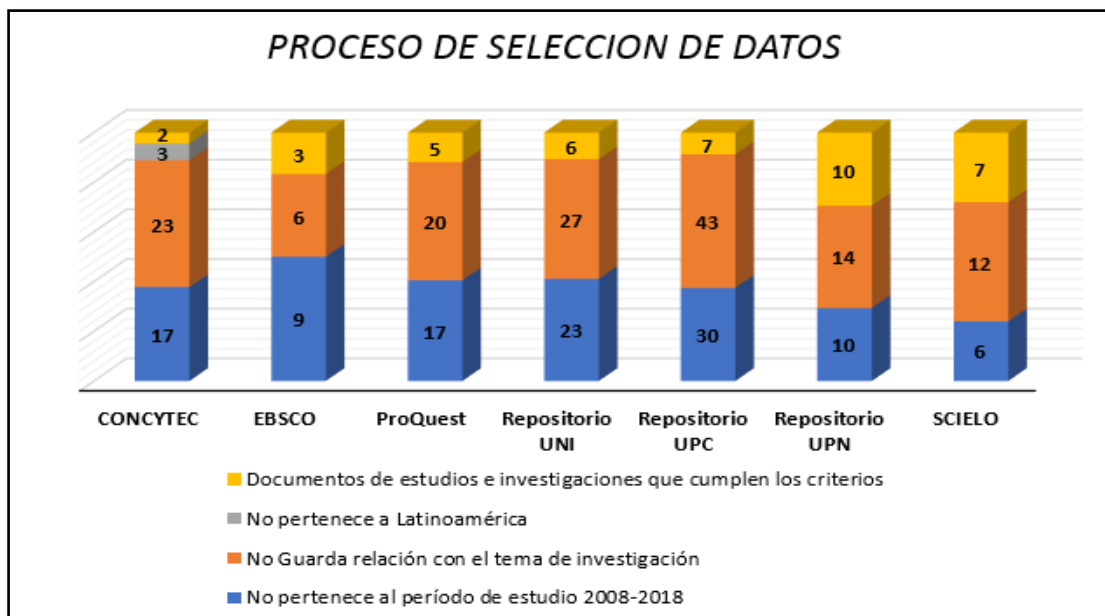
	Frecuencia	Porcentaje
CONCYTEC	2	5%
EBSCO	3	8%
ProQuest	5	13%
Repositorio UNI	6	15%
Repositorio UPC	7	18%
Repositorio UPN	10	25%
Scielo	7	18%
Total	40	100%

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 5, se muestra los motores de búsqueda y base de datos escogidas para la explicación del presente trabajo, que también ayudan responder la pregunta planteada

del presente estudio de investigación, ¿Que se conoce en el Perú de la optimización de procesos de servicios en los últimos 10 años? Por lo cual, se observa que el 5% corresponde a CONCYTEC, el 8% corresponde a EBSCO, el 13% corresponde a ProQuest, el 15% corresponde a Repositorio UNI, el 18% corresponde a Repositorio UPC, el 25% corresponde a Repositorio UPN y el 18% corresponde a Scielo (Véase Gráfico 05).

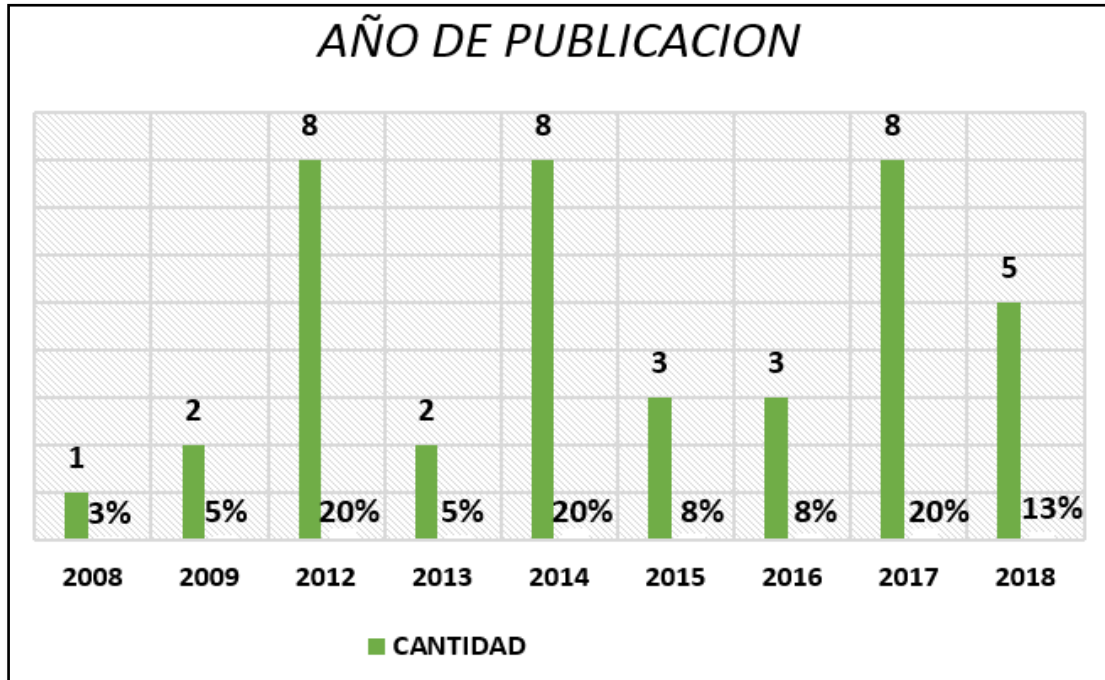
Gráfico 1. *Proceso de selección de datos*



Fuente: Elaboración propia

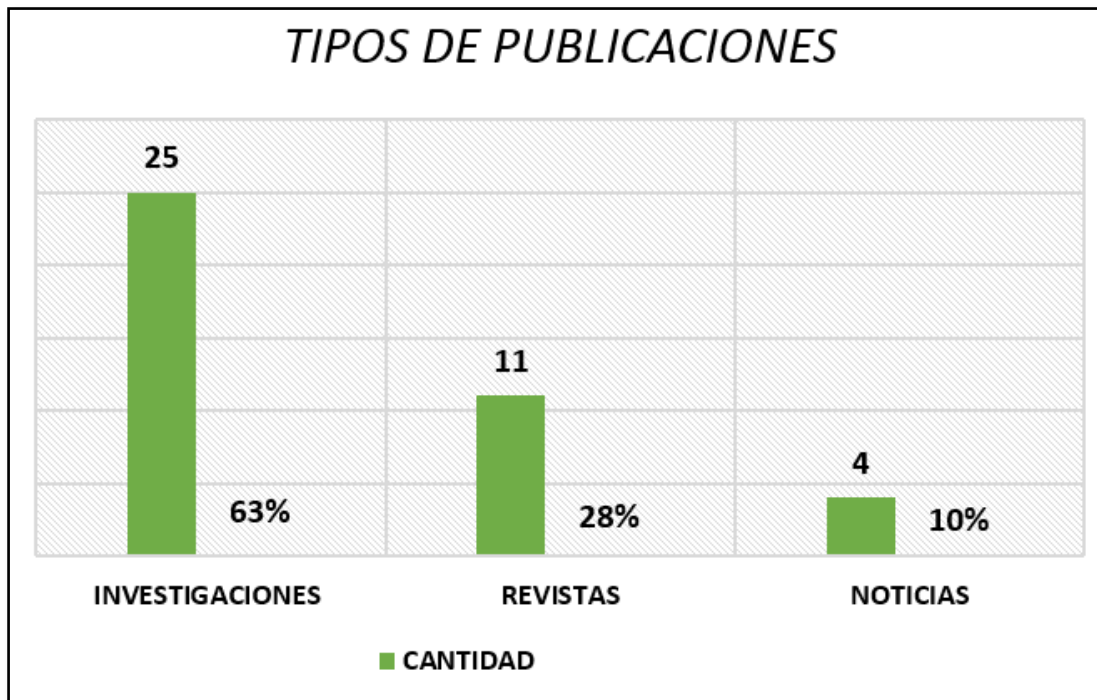


Gráfico 2. Año de publicación



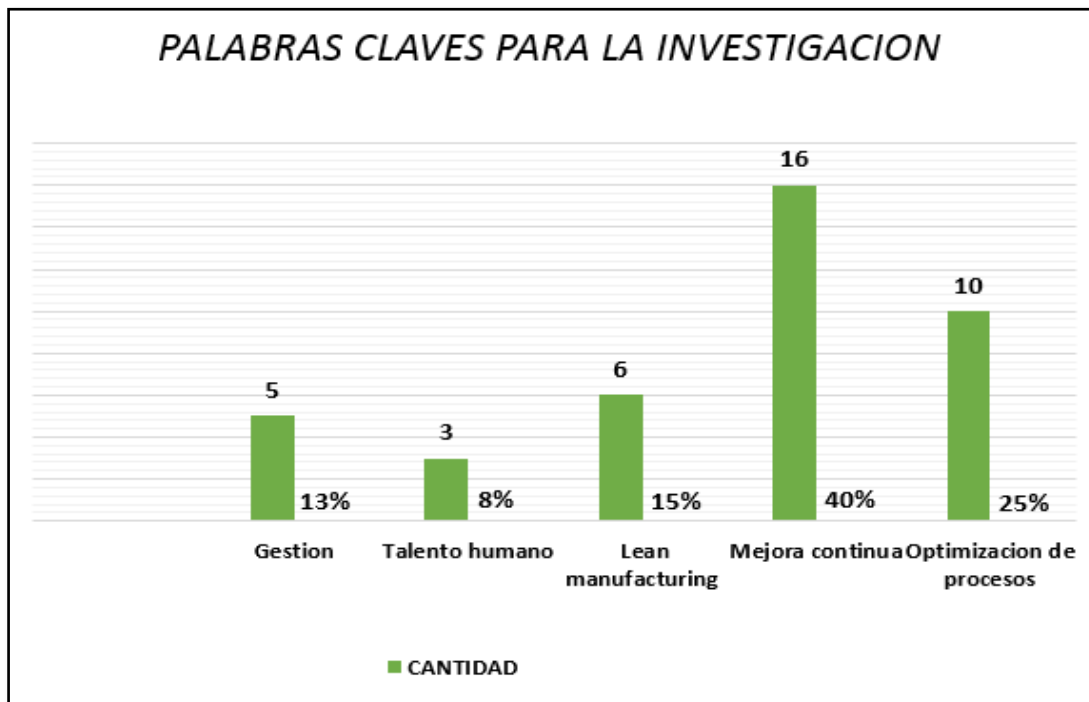
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. Tipo de publicaciones



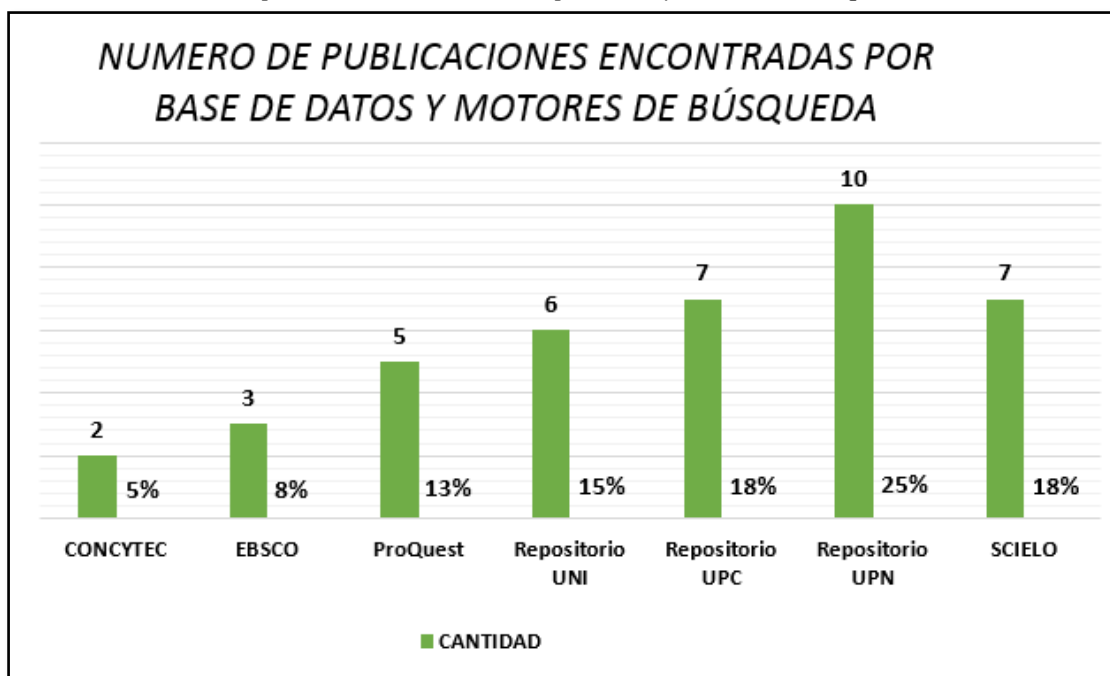
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. Palabras claves para la investigación



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. Numero de publicaciones encontradas por datos y motores de búsqueda



Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES**

En el presente texto, se encontró que, si existen publicaciones de revistas e investigaciones científicas, de impacto en el sector servicios e industrial, que respondan a la pregunta de investigación mostrado en el capítulo de metodología, ¿Que se conoce en el Perú de la optimización de procesos de servicios en los últimos 10 años?

La mayoría de publicaciones se enfocan en la mejora continua como objetivo principal, para tener un incremento de ventaja competitiva y solvencia a través de la mejora (Segovia Tupia & Curotto Carazas, 2017).

En la revisión de estudios sistemáticos, 10 publicaciones con temas sobre optimización de procesos, 6 publicaciones con temas sobre lean manufacturing y 5 publicaciones con temas sobre gestión, tienen como objetivo de rediseñar los procesos con el fin de reducir costos y aumentar la eficiencia, usando herramientas de mejora. (Trehan, 2009).

Solo se pudo seleccionar 3 publicaciones académicas sobre gestión de talento humano, debido a que tuvieron los criterios de selección que se necesitaba para la revisión científica de estudios primarios.

Se puede concluir que, sí es relevante iniciar una investigación sobre los temas de optimización de procesos, lean manufacturing y gestión, porque habrá originalidad en la investigación científica.

## REFERENCIA

- Castañeda, D. C. (2018). Empleo informal del sector servicios . *La Camara*, 7.
- González, F., & Ignacio, G. U.-C. (2011). Revisiones sistemáticas y metaanálisis: bases conceptuales e interpretación. *revista española de cardiología*, vol.64 num.08.
- Koontz, R. &. (2013). *Administración Moderna*. mexico: Litográfica Ingramex S.A.
- Leon, J. (2016). *La tecnología en la gestión y mejora de procesos*. LIMA-MIRAFLORES: CONCYTEC.
- Maza, K. (24 de Agosto de 2017). ¿Por qué utilizar un sistema de gestión por proceso? *Mis Finanzas*, pág. Editora Web.
- Menéndez, G. A. (21 de junio de 2016). ¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos en las empresas? *Gestion*, pág. 1.
- Menéndez, G. A. (21 de JUNIO de 2016). ¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos en las empresas? *Gestion*, pág. 1.
- Peñaranda, C. (lima de La Camara de EMPLEO INFORMAL DEL SECTOR SERVICIOS). EMPLEO INFORMAL DEL SECTOR SERVICIOS. (MARZO, Ed.) PEÑARANDA, DR. CÉSAR, 7, 2018.
- Restrepo, L. O. (2017). *Gestión de riesgos en el sector de telecomunicaciones y su relación con los marcos internacionales de riesgos corporativos*. bogota: . Revista Logos, Ciencia & Tecnología.
- Segovia Tupia, O. L., & Curotto Carazas, J. L. (2017). *Repositorio UPN*. Recuperado el 2016, de Repositorio UPN: <https://www.upn.edu.pe/es/investigacion/repositorio-upn>
- Trehan, A. (2009). Genpact presenta Smart Enterprise Processes (SEPSM), aplicando la ciencia a la gestión de procesos empresariales: SEP puede quintuplicar el impacto empresarial en comparación con los enfoques tradicionales. *Noticia Financiera*.