



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“MEJORA DE PROCESOS PARA REDUCIR COSTOS OPERATIVOS EN EL ÁREA DE COCINA DE RESTAURANTES”: una revisión de la literatura científica en los últimos 10 años.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Cinthyá Natalia Salcedo Salazar
Katharine Beatriz Pinillos Argomedo

Asesor:

Ing. CARLOS ENRIQUE MENDOZA OCAÑA
Trujillo - Perú

2018



ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Ing. Carlos Enrique Mendoza Ocaña, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del (los) estudiante(s):

- Pinillos Argomedo, Katharine Beatriz
- Salcedo Salazar, Cinthya Natalia

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “MEJORA DE PROCESOS PARA REDUCIR COSTOS OPERATIVOS EN EL ÁREA DE COCINA DE RESTAURANTES”: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

Ing. Carlos Enrique Mendoza Ocaña

Asesor



ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr Luigi Vatslav Cabos Villa, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Pinillos Argomedo, Katharine Beatriz, Salcedo Salazar, Cinthya Natalia*, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: "MEJORA DE PROCESOS PARA REDUCIR COSTOS OPERATIVOS EN EL ÁREA DE COCINA DE RESTAURANTES": UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Luigi Vatslav Cabos Villa

Evaluador



DEDICATORIA

La presente investigación se la dedicamos a nuestros padres y hermanos que en todo momento nos apoyaron incondicionalmente.



AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a nuestro docente del curso por
saber guiarnos en el transcurso del desarrollo del proyecto.



Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Error!
Bookmark not defined.	
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Error!
Bookmark not defined.	
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	13
CAPÍTULO III: RESULTADOS	20
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS	28



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1, CARACTERÍSTICAS DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS.....	15
TABLA 2, TIPO DE ARTÍCULO	21
TABLA 3, FACTORES RELEVANTES DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS.....	22



ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. BÚSQUEDA DE LITERATURA CIENTÍFICA	14
FIGURA 2. ARTÍCULOS CIENTÍFICOS.....	20

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

RESUMEN

La presente investigación teórica se elaboró con el objetivo de analizar los estudios teóricos y empíricos sobre cómo mejorar los procesos para reducir los costos operativos en el área de cocina de restaurantes, a partir de una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años.

Fue elaborada gracias a 11 investigaciones científicas relacionadas a la mejora de procesos y reducción de costos operativos, del objeto de estudio que es el rubro de restaurantes; la aparición de nuevos restaurantes conlleva a idear alternativas para lograr la reducción de costos operativos en el área de cocina.

Se realizó la revisión sistemática de la literatura científica, con base en adaptación de la metodología PRISMA; para garantizar el proceso de búsqueda se utilizó la técnica, bola de nieve, en donde a partir de la pregunta de investigación formulada, utilizando las palabras claves para la búsqueda apropiada y así garantizar las preguntas de la investigación. Los buscadores de las investigaciones científicas fueron: Redalyc, EBSCO host, Repositorio UPN y Repositorio UPAO.

Se puede concluir que la mejora de procesos del área de cocina que se han dado en los procesos productivos para la reducción de costos operativos, es el Sistema de Conocimiento Profundo (SoPK) de Deming.



PALABRAS CLAVES: Propuesta de mejora, Mejora de procesos, Enfoque por procesos, Gestión de la calidad, Costos, Reducción de costos, Cocinas de restaurantes.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Los establecimientos comerciales dedicados al rubro de comida preparada y bebidas, están atravesando cambios en la última década, estos son causados por normativas reguladoras, innovaciones tecnológicas y exigencias de los comensales.

Actualmente la globalización conlleva una competencia elevada debido a la aparición de nuevos restaurantes. Es necesario idear alternativas para lograr la reducción de costos operativos en el área de cocina, en la elaboración de platillos con el objetivo de ofrecer precios adecuados y productos de calidad a sus comensales que les permitan continuar con la preferencia.

Todo esto mantiene a las empresas a la expectativa de la mejora continua, y adaptabilidad permanente. La mejora de procesos es el estudio de la secuencia de actividades, y de sus entradas y salidas, con el objetivo de entender el proceso y sus detalles.

Esta filosofía busca desarrollar mecanismos que permitan mejorar el desempeño de los procesos, es decir, optimizarlos en función a la reducción de costos y al incremento de la productividad y calidad (Carla Alvarez Reyes, Paula De La Jara Gonzales, 2012).

El enfoque basado en procesos, es una herramienta propuesta por la serie de Normas ISO 9000 la cual propone mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades que se realizan en áreas dentro de las organizaciones. Esta técnica, busca definir cuáles son las necesidades de los clientes externos, determinar propósitos y objetivos de la organización (Basados en las necesidades), para después gestionar procesos que realicen productos o servicios con requerimientos indispensables que satisfagan las necesidades del cliente. (Tomás José Fontalvo Herrera, 2010)

Deming, de acuerdo a The W. Edwards Deming Institute (2014) desarrolló el sistema de conocimiento profundo (o SoPK por sus siglas en inglés) como resultado de todos sus estudios previos, y se considera el trabajo cumbre de su carrera, el cual resume toda una vida de trabajo. Según indicó el instituto:

“Al gerenciar apropiadamente aplicando los principios y prácticas del SoPK, un negocio puede simultáneamente reducir costos a través de la reducción de desperdicios, reelaboración, desgaste del personal y litigios, mientras se incrementa la calidad, fidelidad del cliente, satisfacción del personal y, en última instancia, la rentabilidad” (Arana Barbier, 2015).

La pregunta de investigación sería ¿Qué mejora de procesos del área de cocina se han dado en los procesos productivos para la reducción de costos operativos del área de cocina de los restaurantes? una revisión de la literatura científica en los últimos 10 años.

La mejora de los procesos y la reducción de los costos operativos son los objetivos centrales en la investigación en el área de cocina en restaurantes, estas se consideran líneas de estudio científico.

El objetivo de esta investigación sistemática fue analizar los estudios teóricos y empíricos sobre cómo mejorar los procesos para reducir los costos operativos en el área de cocina de restaurantes, a partir de una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica, con base en adaptación de la metodología PRISMA (Preferred Reporting of Items From Systematic Reviews, and Meta Analyses).

Las características de los estudios considerados fueron aquellos estudios que involucran la mejora de los procesos productivos, así como también los costos en restaurantes.

La pregunta de investigación establecida para el proceso metodológico fue: ¿Qué mejora de procesos del área de cocina se han dado en los procesos productivos para la reducción de costos operativos del área de cocina de los restaurantes? una revisión de la literatura científica en los últimos 10 años.

Para garantizar el proceso de búsqueda se utilizó la técnica conocida como bola de nieve en la que a partir de la pregunta de investigación formulada se usaron descriptores o palabras claves tales como: Propuesta de mejora, Mejora de procesos, Enfoque por procesos, Gestión de la calidad, Costos, Reducción de costos, Cocinas de restaurantes, así mismo se usaron los siguientes operadores lógicos: AND con sus símbolos “+” o “&”; OR con su símbolo “|”; XOR; NOT con su símbolo “-”.

Se hicieron uso de los siguientes criterios de inclusión:

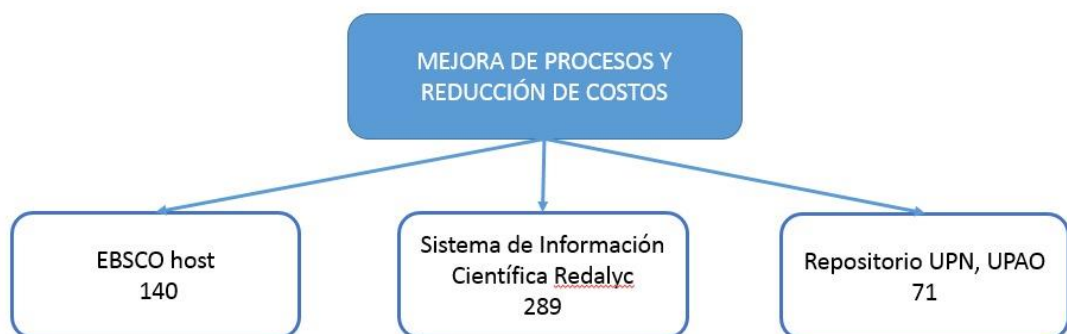
Publicaciones de investigación a nivel internacional, nacional y local de los últimos 10 años es decir comprendido entre los años 2008 al 2018, en el idioma español e inglés,

La búsqueda comprendió acceso a información primaria en los siguientes medios digitales de bases especializadas: Redalyc, EBSCO host, Repositorio UPN y Repositorio UPAO.

A la vez se hicieron uso de los siguientes criterios de exclusión:

Publicaciones de investigación a nivel internacional, nacional y local de los últimos mayores a 10 años, en el idioma español e inglés; información no científica; información científica que no se encuentre en base de datos especializadas.

• **Figura 1:** *Búsqueda de literatura científica*



Fuente: Elaboración propia

El método de extracción de datos de los estudios se plasmará a continuación en una tabla que describe las características de los estudios según el campo de interés de las variables asociadas como: título, objeto de estudio, año de publicación, revista o artículos, país, institución, tipo de estudio, palabras claves y referencias infográficas, y confirmar los datos de estudio:

Tabla 1. Características de la unidad de análisis.

ITEM	TÍTULO	OBJETO DE ESTUDIO	AÑO DE PUBLICACIÓN	REVISTA O ARTÍCULO	PAIS	INSTITUCIÓN	TIPO DE ESTUDIO	PALABRAS CLAVE	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA - INFOGRÁFICA
1	Costos y rentabilidad del proceso de producción apícola en México.	Determinar y analizar el nivel y la estructura del costo y la rentabilidad del proceso de producción de la miel de abeja en los siete principales estados productores de México	2011	Sistema de Información Científica Redalyc	México	Universidad Nacional Autónoma de México	-	Apicultura, proceso de producción, costos y rentabilidad.	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39519916006
2	Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga.	Observar el objeto estudio para especificar: características, estructura y dinámica de las empresas de la industria de las confecciones Infantiles de Bucaramanga, con el fin de recolectar, medir y analizar la información útil para estudiar dicho objeto.	2011	Revista Escuela de Administración de Negocios -Redalyc	Colombia	Universidad EAN	Descriptiva	-	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20620709014

ITEM	TÍTULO	OBJETO DE ESTUDIO	AÑO DE PUBLICACIÓN	REVISTA O ARTÍCULO	PAIS	INSTITUCIÓN	TIPO DE ESTUDIO	PALABRAS CLAVE	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA - INFOGRÁFICA
3	Método matricial FHER en un sistema de costos por procesos, o en línea.	Diseño de una herramienta de costos que permite manipular y entregar resultados de los costos por procesos o en línea en una matriz de manera sencilla y entendible.	2009	Sistema de Información Científica Redalyc	Colombia	Universidad Libre	-	Sistemas de costos, operación, costos por proceso o en línea, elementos del costo, matriz.	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265419724008
4	El Sistema de Costos por Procesos y su Mejora del Producto en La Empresa Solagro S.A.C. de la Ciudad de Trujillo – Año 2015	Demostrar que la aplicación del sistema de costos por proceso mejorará el calculado del costo del producto en la empresa "SOLAGRO" S.A.C.	2015	Repositorio UPAO - EBSCO host	Perú	Universidad Privada Antenor Orrego	Metodológico	-	http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1481
5	Diseño de un sistema de mejora del proceso de lavandería para reducir costos operativos en la	Reducir los costos operativos y tener una mejor producción.	2016	Repositorio UPN - EBSCO host	Perú	Universidad Privada del Norte	-	-	http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13050

ITEM	TÍTULO	OBJETO DE ESTUDIO	AÑO DE PUBLICACIÓN	REVISTA O ARTÍCULO	PAIS	INSTITUCIÓN	TIPO DE ESTUDIO	PALABRAS CLAVE	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA - INFOGRÁFICA
	empresa la alternativa S.A.C								
6	Mejora en los procesos de mantenimiento para reducir costos operativos en la Empresa GSP Trujillo S.A.C.	Determinar el impacto de la mejora de los procesos del área de mantenimiento para reducir los costos operativos en la empresa GSP TRUJILLO S.A.C	2017	Repositorio UPN - EBSCO host	Perú	Universidad Privada del Norte	Aplicativa, pre experimental	-	http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12267/Pacheco%20Buleje%20Christian%20Victor.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7	Procedimiento para la mejora de los procesos operativos. ETECSA.	Mostrar el diseño de un procedimiento de mejora para los procesos de la Unidad de Negocios Red de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. así como los resultados alcanzados con su aplicación.	2009	Ingeniería Industrial - Repositorio UPN - EBSCO host	Perú	Instituto Superior Politécnica José Antonio Echevarría	-	Procesos, Calidad, Mejora continua.	http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12267/Pacheco%20Buleje%20Christian%20Victor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ITEM	TÍTULO	OBJETO DE ESTUDIO	AÑO DE PUBLICACIÓN	REVISTA O ARTÍCULO	PAIS	INSTITUCIÓN	TIPO DE ESTUDIO	PALABRAS CLAVE	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA - INFOGRÁFICA
8	Evaluación de la satisfacción del cliente y de los costos de calidad del proceso de restauración en la hotelería	Proponer un procedimiento para evaluar la satisfacción del cliente y los costos de calidad en el proceso de restauración en la hotelería.	2015	Retos turísticos - EBSCO host	Ecuador	Universidad Técnica de Ambato	-	Costos de calidad, mejora de los servicios, satisfacción de los clientes	http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=778e0d0e-023f-412c-8bb5-6368f2bd6689%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMMc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsdoj.3f3d1e9274ba41d48a0ac8fcb938d747&db=edsdoj
9	Aplicación del sistema de costos basado en actividades en los restaurantes dedicados a la elaboración de pollo rostizado del municipio de San Salvador.	Favorecer a que las entidades distribuyan adecuadamente sus costes de producción, utilizando el método de costeo ABC.	2016	EBSCO host	El Salvador	Universidad de El Salvador	Descriptiva	Costos basado en actividades ; restaurantes	http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/10205/1/Tesis%20ABC%202016%2011.00pm.pdf

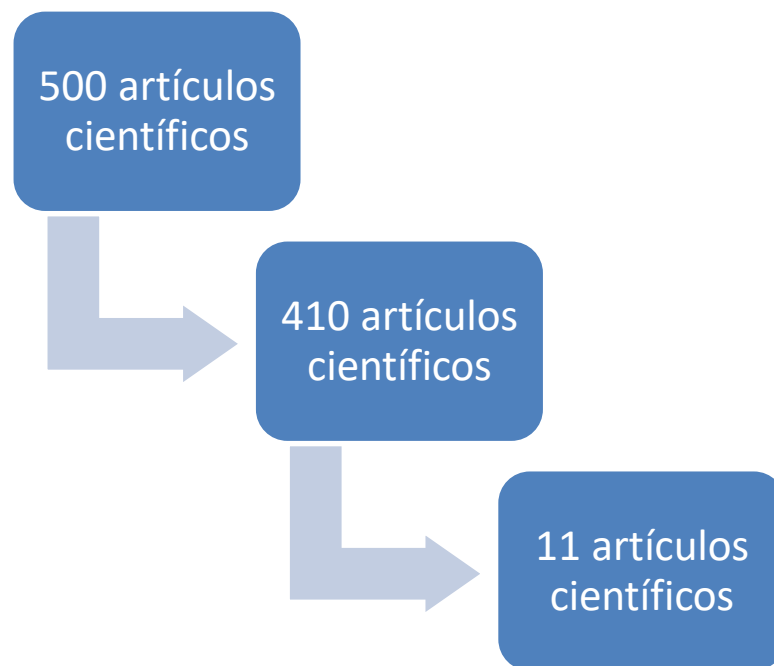
ITEM	TÍTULO	OBJETO DE ESTUDIO	AÑO DE PUBLICACIÓN	REVISTA O ARTÍCULO	PAIS	INSTITUCIÓN	TIPO DE ESTUDIO	PALABRAS CLAVE	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA - INFOGRÁFICA
10	Determinación de un sistema de costos ABC para los restaurantes de lujo de la ciudad de Cuenca caso práctico: restaurantes Rancho Chileno, septiembre 2015	Obtener información sobre los procesos de producción. Gestionar la empresa mediante el conocimiento de las actividades que actúan en el proceso productivo.	2015	EBSCO host	Ecuador	Universidad de Cuenca	-	Costos ABC, Costos Driver, Costos indirectos de fabricación, Proceso Productivo, Materia Prima, Mano de Obra	http://dspace.ucue.nca.edu.ec/handle/123456789/25954
11	Sistemas de Costos de Platos preparados del Restaurante La Posada de la Garza	Elaborar un sistema que sirva para el control del costo de cada plato que se elabora en el Restaurante, en base a todos los productos que lleva el plato y todos los gastos tanto directos como indirectos que tiene el Restaurante.	2001	EBSCO host	Ecuador	Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato	-	Sistema de costos, Sistema de Costos de platos preparados	http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/544/1/75193.pdf

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En la realización de la búsqueda preliminar por cada variable de investigación, se consultaron 500 artículos, del total se obtuvo restricción de publicación del autor de 90 artículos porque no aportaron a la investigación. De los 410 restantes se filtraron rigurosamente de acuerdo a las necesidades de la investigación, en su mayoría no incluían las variables de mejora de procesos y reducción de costos operativos. Por lo tanto, se llega a un filtro detallado de 11 artículos científicos, los cuales aportan increíblemente a la investigación a desarrollar. Ver figura 2.

- Figura 2: *Artículos Científicos*



Fuente: Elaboración propia

De los 11 artículos analizados, el 36 % corresponden a mejora de procesos, el 36% a estandarizaciones procesos el 18 % a reducción de costos y el 10% a estandarización de costos. Investigaciones recopiladas a nivel local, nacional e internacional. Ver tabla 2.

Tabla 2: *Tipo de Artículo.*

%	TIPO
36	Mejora De Procesos
36	Estandarizaciones Procesos
18	Reducción de costos
10	Estandarización de costos

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3: Factores relevantes de la unidad de análisis

ITEM	TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	ÁREAS	AUTORES	PROFESIÓN	REVISTA O ARTÍCULO	PAIS	INSTITUCIÓN	TIPO DE ESTUDIO	INSTRUMENTOS
1	Costos y rentabilidad del proceso de producción apícola en México.	2011	Administración de empresas	Magaña Magaña, Miguel A., Leyva Morales, Carlos E.	Contador y Administrador	Sistema de Información Científica Redalyc	Mexico	Universidad Nacional Autónoma de Mexico	No reporta	Cédula de entrevista
2	Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga.	2011	Administración de empresas	Gómez Niño, Ofelia	Magister en Administración de Empresas	Revista Escuela de Administración de Negocios - Redalyc	Colombia	Universidad EAN	Descriptiva	Preguntas orientadas
3	Método matricial FHER en un sistema de costos por procesos, o en línea.	2009	Contabilidad	Villarreal Vásquez, Fernando; Rincón Soto, Carlos Augusto	Contadores	Sistema de Información Científica Redalyc	Colombia	Universidad Libre	No reporta	No reporta
4	El Sistema de Costos por Procesos y su Mejora del Producto en La Empresa Solagro S.A.C. de la Ciudad de Trujillo – Año 2015	2015	Contabilidad	Gamboa Otiniano, Víctor; Velasquez Becerra, Juan	Br. Contadores	Repositorio UPAO - EBSCO host	Perú	Universidad Privada anterior Orrego	Metodológico	Hoja de registro, guía de entrevista.
5	Diseño de un sistema de mejora del proceso de lavandería para reducir costos operativos en la empresa la alternativa S.A.C	2016	Ingeniería industrial	Sáenz Boñon, Cristhian Aníbal	Br. Ingeniero Industrial	Repositorio UPN - EBSCO host	Perú	Universidad Privada del Norte	No reporta	No reporta
6	Mejora en los procesos de mantenimiento para reducir costos operativos en la Empresa GSP Trujillo S.A.C.	2017	Ingeniería industrial	Christian Víctor Pacheco Buleje	Ingeniero Industrial	Repositorio UPN - EBSCO host	Perú	Universidad Privada del Norte	Aplicativa, pre experimental	Fichas de control
7	Procedimiento para la mejora de los procesos operativos. ETECSA.	2009	Ingeniería industrial	Lescay Cordero, Milagros Mercedes; Pérez	Ingeniero de telecomunicaciones e Ingenier	Ingeniería Industrial - Repositorio UPN - EBSCO host	Perú	Instituto Superior Politécnica José Antonio Ehevarría	No reporta	Cronogramas específicos

ITEM	TÍTULO	AÑO DE PUBLICACIÓN	ÁREAS	AUTORES	PROFESIÓN	REVISTA O ARTÍCULO	PAIS	INSTITUCIÓN	TIPO DE ESTUDIO	INSTRUMENTOS
				Vergara, Ileana G	o Industrial					
8	Evaluación de la satisfacción del cliente y de los costos de calidad del proceso de restauración en la hotelería	2015	Administración de empresas	Ariel Romero-Fernández y Howard Fabian Chávez-Yepez	Administrador de empresas	Retos turísticos - EBSCO host	Ecuador	Universidad Técnica de Ambato	No reporta	Observación
9	Aplicación del sistema de costos basado en actividades en los restaurantes dedicados a la elaboración de pollo rostizado del municipio de San Salvador.	2016	Contabilidad	Milagro Trinidad, Romero Monterrosa; Griselda Yanira, Urrutia De Paz; Ociris Lily, Villatoro Santos	Contadores	EBSCO host	El Salvador	Universidad de El Salvador	Descriptiva	Cuestionario
10	Determinación de un sistema de costos ABC para los restaurantes de lujo de la ciudad de Cuenca caso práctico: restaurantes Rancho Chileno, septiembre 2015	2015	Contabilidad	Viviana Elizabeth, Padilla Matailo; Maria Eugenia, Plaza Auquilla	Contadores	EBSCO host	Ecuador	Universidad de Cuenca	No reporta	Investigación documental, Observación directa, Encuestas
11	Sistemas de Costos de Platos preparados del Restaurante La Posada de la Garza	2001	Ingeniería industrial	Javier Villacrés V.	Br. Analista de Sistemas	EBSCO host	Ecuador	Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato	No reporta	Investigación documental

Fuente: Elaboración propia

Respecto de las características de la revista, tres pertenecen al área de Administración de empresas (27.27%), Cuatro al área de Contabilidad (36.36%) y Cuatro son del área de Ingeniería Industrial (36.36%). Según la indexación, 8 están en Ebsco host (72.73%) y tres están en Redalyc (27.27%). Cabe indicar que 4 revistas son peruanas (36.36%) y las otras 7 son internacionales (63.64%).

La periodicidad de las publicaciones inicia el año 2001 y se observa mayor cantidad de números los años 2015 (tres publicaciones). En cuanto a la profesión de los autores de los estudios revisados, cinco son contadores (45.45%) seguido por 3 administradores (27.27%), dos son ingenieros industriales (18.18%) y uno es Analista de Sistemas (9.09%). En términos de la filiación de los autores, la institución con mayor presencia fue Universidad Privada del Norte UPN, con dos estudios, las otras restantes con un estudio cada uno. Únicamente en

Cuatro estudios se presenta una red de colaboración a nivel nacional (36.36%), y el resto de colaboración internacional.

Según el tipo de estudio siete no reportan (63.64%), seguida de dos descriptivas (18.18%) y uno metodológico (9.09%) y otro aplicativo pre experimental (9.09%).

Los instrumentos más utilizados fueron el de Observación directa en dos investigaciones (18.18%), dos Investigación documental (18.18%), y el resto se utilizan otras técnicas como cuestionarios, cédulas de entrevista y otros.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

La presente investigación teórica presenta una revisión sistemática de las características de investigaciones científicas sobre mejora de procesos y reducción de costos operativos. El objetivo de esta investigación sistemática fue analizar los estudios teóricos y empíricos sobre cómo mejorar los procesos para reducir los costos operativos en el área de cocina de restaurantes, a partir de una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años.

Para garantizar el proceso de búsqueda se utilizó la técnica conocida como bola de nieve en la que a partir de la pregunta de investigación formulada se usaron descriptores. Se hicieron uso de los siguientes criterios de inclusión: publicaciones de investigación a nivel internacional, nacional y local de los últimos 10 años es decir comprendido entre los años 2008 al 2018, en el idioma español e inglés. La búsqueda comprendió acceso a información primaria en los siguientes medios digitales de bases especializadas: Redalyc, EBSCO host, Repositorio UPN y Repositorio UPAO.

Se consultaron 500 artículos, del total se obtuvo restricción de publicación del autor de 90 artículos porque no aportaron a la investigación. De los 410 restantes se filtraron rigurosamente de acuerdo a las necesidades de la investigación, en su mayoría no incluían las variables de mejora de procesos y reducción de costos operativos. Por lo tanto, se llega a un filtro detallado de 11 artículos científicos.

Respecto de las características de la revista, tres pertenecen al área de Administración de empresas (27.27%), Cuatro al área de Contabilidad (36.36%) y Cuatro son del área de Ingeniería Industrial (36.36%). Según la indexación, 8 están en Ebsco host (72.73%) y tres

están en Redalyc (27.27%). Cabe indicar que 4 revistas son peruanas (36.36%) y las otras 7 son internacionales (63.64%).

Las similitudes de las investigaciones son que todas presentaron variables asociadas como: título, objeto de estudio, año de publicación, revista o artículos, país, institución, tipo de estudio, palabras claves y referencias infográficas.

Las dificultades y limitaciones encontradas en el proceso de la investigación realizada fueron el no contar con el acceso a la investigación de buscadores como Ebsco host; tesis de publicación parcial o restringida; y la negación al proporcionar una copia de tesis de acceso restringido del repositorio de la UPN los Olivos.

Conclusiones

- La revisión de la literatura científica realizada nos corrobora la existencia de investigaciones previas sobre mejora de procesos para reducir costos operativos.
- La mejora de procesos del área de cocina que se han dado en los procesos productivos para la reducción de costos operativos del área de cocina se percibe en el Sistema de Conocimiento Profundo (SoPK) de Deming, el cual indica que se pueden reducir costos a través de la reducción de desperdicios, reelaboración, desgaste del personal y litigios, mientras se incrementa la calidad, fidelidad del cliente, satisfacción del personal y, en última instancia, la rentabilidad.
- El objetivo de realizar la investigación sistemática fue analizar los estudios teóricos y empíricos sobre cómo mejorar los procesos para reducir los costos operativos en el área de cocina de restaurantes entre los años 2008 al 2018.

REFERENCIAS

- "Milagro Trinidad, R. M., Griselda Yanira, U. D., & Ociris Lily, V. S. (2016). EBSCO host. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/10205/1/Tesis%20ABC%2021-05-2016%2011.00pm.pdf>
- Arana Barbier, P. e. (Mayo de 2015). Calidad En Restaurantes Clasificados Por Tenedores Según Reglamento De Restaurantes En Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/12118/ARANA_ARBOCCO_CALIDAD_RESTAURANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Buleje, C. V. (2017). Repositorio UPN - EBSCO host. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12267/Pacheco%20Buleje%20Christian%20Victor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carla Alvarez Reyes, Paula De La Jara Gonzales. (Octubre de 2012). ANÁLISIS Y MEJORA DE PROCESOS EN UNA EMPRESA. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1588/ALVAREZ_CARLA_DE_LA_JARA_PAULA_MEJORA_PROCESOS_BEBIDAS_REHIDRATANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez-Yepe, A. R.-F. (2015). Retos turísticos - EBSCO host. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=778e0d0e-023f-412c-8bb5-6368f2bd6689%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsdoj.3f3d1e9274ba41d48a0ac8fcb938d747&db=edsdoj>
- Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gsb_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gamboa Otiniano, V., & Velasquez Becerra, J. (2015). Repositorio UPAO - EBSCO host. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1481>
- Lescay Cordero, M. M., & Pérez Vergara, I. G. (2009). Ingeniería Industrial - Repositorio UPN - EBSCO host. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12267/Pacheco%20Buleje%20Christian%20Victor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sáenz Boñon, C. A. (2016). Repositorio UPN - EBSCO host. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13050>
- Silva Díaz, C. (21 de Enero de 2013). DISEÑO DE UN SISTEMA DE MEJORAMIENTO Y MEDICIÓN CONTINUA DE CALIDAD DE SERVICIO PARA RESTAURANTES. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113356/Diseno-de-un-sistema-de->



mejoramiento-y-medicion-continua-de-calidad-de-servicio-
para.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Tomás José Fontalvo Herrera, J. C. (Julio de 2010). La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008. Obtenido de http://managementensalud.com.ar/ebooks/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicios_ISO9001-2008.pdf

Viviana Elizabeth, P. M., & Maria Eugenia, P. A. (2015). EBSCO host. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/25954>

Magaña Magaña, M., & Leyva Morales, C. (2011). Costos y rentabilidad del proceso de producción apícola en México. *Contaduría y Administración*, (235), 99-119.

Gómez Niño, O. (2011). Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (70), 167-180.

Villarreal Vásquez, F., & Rincón Soto, C. (2009). MÉTODO MATRICIAL FHER EN UN SISTEMA DE COSTOS POR PROCESOS, O EN LÍNEA. *Entramado*, 5 (2), 106-132.