

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO PARA MEJORAR LA DISPONIBILIDAD DE INSUMOS EN EMPRESAS DE COMIDA RÁPIDA EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autores:

Cynthia Trayce Armas Valdez

Asesor:

Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor

Cajamarca - Perú

2019





DEDICATORIA

Dedico esta investigación primeramente a Dios, por el
Apoyo y medios que me brindó para culminar este trabajo.

También quiero dedicar a mis padres, quienes me han

Apoyado en todo momento de mi vida de manera

Incondicional.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por brindarme salud,

Fortaleza y capacidad. A mis padres por brindarme

Su inmenso apoyo. A la profesora Lupe Gallardo

Por brindarnos su tiempo en todos los alcances e

Inspirarme en esta investigación y así

Culminar esta revisión sistemática.



Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	27
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	35
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	39



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.....	15
TABLA 2.....	20
TABLA 3.....	28
TABLA 4.....	30



ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS	27
FIGURA 2 ARTÍCULOS SELECCIONADOS POR AÑO	29
FIGURA 3 ARTÍCULOS SELECCIONADOS POR PAÍS	31
FIGURA 4 ARTÍCULOS SELECCIONADOS POR BUSCADOR	32



RESUMEN

Actualmente las empresas de comida rápida pueden mejorar su sistema en gestión de aprovisionamiento, tanto en sus procesos de aprovisionamiento y el almacén, implementando un estudio de flujo de materiales, informativos y financieros, por medio de un canal de distribución. Además debemos estudiar las causas que originan la disminución en la entrega de producto al cliente y así aumenta su competitividad con otras empresas.

El objetivo de la presente investigación fue realizar una revisión sistemática de la literatura basada en detallar el análisis del sistema de gestión de aprovisionamiento en empresas de comida rápida y su vinculación con la disponibilidad de sus insumos.

Todos los artículos y libros están en idioma español, analizando su lugar de procedencia, su fuente y su objetivo. Se examinaron 18 artículos y 12 libros.

La búsqueda de información se realizó en las siguientes fuentes: Academia, Google Academic y Books, biblioteca virtual y presencial de la Universidad Privada del Norte, Redalyc, Scielo, Ebsco, Refseek, Base, Dialnet. Los criterios de inclusión fueron: la información en un rango entre los años 2000 – 2019 y artículos relacionado con el tema de investigación.

La limitación de esta investigación fue no hallar diversos artículos referentes al tema de investigación. El 60% de los artículos de estudios investigados, son experiencias de empresas exitosas que diseñaron un modelo propuesto para abastecer su capacidad y tiempos de entrega a sus clientes.

PALABRAS CLAVES: Gestión de aprovisionamiento, logística, comida rápida, insumos, disponibilidad, mejora.



CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La importancia de hablar de la gestión de aprovisionamiento, “surge a finales del siglo XX, que se viene experimentando un proceso de globalización y deslocalización de la economía, lo que ha provocado que todas las bases en las que se sustentaba el comercio internacional cambiaran de forma radical, dando origen a varios fenómenos empresariales entre los que destaca la empresa global, la cual se surte de materiales y componentes de más de un país, además, tiene plantas de ensamble y manufactura dispersas geográficamente y vende sus productos en todo el mundo”. (Christopher, 2000).

Los autores Guevara y Velásquez (2005) nos dicen en su investigación

“La gestión de aprovisionamiento se refiere a las compras, los almacenes, los inventarios y el transporte que garanticen el buen desempeño de la gestión de producción o servicios. Además todo el proceso de gestión de aprovisionamiento es la selección de proveedores, elaboración del contrato y la emisión de órdenes de compras que generan gastos, teniendo como objetivo el estudio y optimización de estas operaciones.”

Además nos comenta Parada (2009) “en los últimos años los clientes se han convertido en una fuente de información estratégica sobre la calidad del producto y del servicio en lugar de ser únicamente el objetivo de las campañas publicitarias de empresas productivas y de servicios.”

La gestión de aprovisionamiento pasa por una serie de fases hasta que un producto llegue al consumidor final. Por eso las empresas hacen frente a estos costes y posteriormente repercutirlos en el precio final. “El plan de aprovisionamiento incluye actividades relacionadas con la compra, la gestión, la distribución y el almacenaje de todos los bienes y servicios que la



empresa adquiere en el exterior y son necesarios para llevar a cabo su actividad.” (Gonzales & Gutierrez, 2018)

Para mejorar la gestión de aprovisionamiento se realizó un estudio de varios procedimientos e investigaciones y así lograr representar sus fases en objetivos. En la fase I se desea obtener un proceso de mejora en la gestión de aprovisionamiento. En la Fase II se propone realizar un análisis de la situación actual del sistema de aprovisionamiento para detectar posibles desviaciones. En la fase III se propone el perfeccionamiento del sistema de aprovisionamiento, llevando a cabo el diseño de todo el sistema como en la gestión de inventario, en gestión de transporte y gestión de almacenamiento. En la fase IV tiene objetivo aplicar todas las soluciones propuestas para elaborar un programa de tareas según la disponibilidad existente. Y por último en la fase V, se realizará la evaluación y mejora de las soluciones propuestas y lograr el mejoramiento. (Fernández & Sánchez , 2007)

Ramírez (2011) nos dice que “el término *restaurante* posee una etimología que proviene del francés restaurativo, que significa la restauración del cuerpo a través de la alimentación con comidas preparadas fuera del ambiente del hogar, cuyo origen se evidenció en las ciudades europeas a finales del siglo XVIII.”

“A nivel microeconómico o empresarial, la característica de los restaurantes de comida rápida es la elevada estandarización de procesos y la ventajas de reducción de costos, gracias a la preparación de una homogénea variedad de alimentos poco elaborados; es decir, de fácil preparación y consumo”. (Morillo & Landaeta, 2016)

Para las docentes investigadoras Feria, Herrera y Rodríguez (2013) nos comentan que existe una hipótesis que los clientes tienen una fidelidad con la comida rápida en franquicias y



negocios familiares. Así los establecimientos de comida rápida aumentan sus niveles de competitividad y sobre todo su lealtad y satisfacción del cliente en el servicio.

La formulación del problema de esta investigación es: ¿Qué se conoce sobre el diseño del sistema de gestión de aprovisionamiento para mejorar la disponibilidad de insumos y su impacto en las empresas de comida rápida, en los últimos 5 años? Y el objetivo de esta investigación es analizar el sistema de gestión de aprovisionamiento para mejorar la disponibilidad de insumos y su impacto en las empresas de comida, en los últimos 5 años.



CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Respecto a la revisión sistemática como metodología de mi investigación, los siguientes autores nos indica que la revisión sistemática:

“Son investigaciones científicas en las cuales la unidad de análisis son los estudios originales primarios. Además son una herramienta esencial para sintetizar la información científica disponible e incrementar la validez de las conclusiones de estudios individuales e identificar áreas de incertidumbre donde sea necesario realizar la investigación.” (Ferreira, Urrutia, & Coello, 2011). Ellos indican que la revisión sistemática de la literatura tiene como objetivo resumir la información con respecto de un tema en particular, además de realizar en aspectos cuantitativos y cualitativos; siendo en este caso la investigación realizada al análisis del sistema de gestión de aprovisionamiento en empresas de comida rápida.

El autor Molina (2013), comenta los procesos de realización de una revisión sistemática de literatura cuenta con cinco pasos: el primer paso es formular el problema que tratamos de resolver con la revisión, el segundo paso es realizar una búsqueda bibliográfica para encontrar todos los trabajos de calidad relacionados con el tema, el tercer paso es la comprobación de la validez de los estudios hallados, el cuarto paso es la extracción de los datos y por último el quinto paso es el análisis de los resultados.

Para el docente investigador Pérez (2013), dice “que la revisión sistemática de literatura está compuesta por cuatro procesos, las cuales son: identificar, describir, profundizar y divulgar. Que nos posibilita deducir las condiciones actuales y los desafíos



futuros de temas propios de ingeniería, posibilitando reproducibilidad de los resultados, asegurando la eficacia en la identificación de la literatura más posicionada y propiciando eficiencia a los investigadores o estudiantes en formación.”

2.2. Criterios de inclusión

Se tomaron en cuenta como criterios de inclusión para la selección los siguientes:

- A) Artículos de estudio entre los años desde el periodo 2000 – 2019, país e idioma español, y con la finalidad que cumplan el campo de estudio de ingeniería: gestión de aprovisionamiento, comida rápida e insumos.
- B) Investigaciones científicas, libros, publicaciones académicas, revistas o paper que tengan acceso al texto completo del trabajo relacionados al tema de investigación. Procedentes de universidades internacionales, nacionales y locales.

2.3. Criterios de exclusión

Se tomaron en cuenta como criterios de exclusión los siguientes:

- A) Los artículos escritos en inglés, francés, italiano o portugués.
- B) Los artículos con dificultad al acceso a la información, no relacionados al tema.
- C) Los artículos publicados entre los años 1990 hasta 1999.



2.4. Selección de datos

Para la pregunta en cuestionar ¿Qué se conoce sobre el análisis del sistema de gestión de aprovisionamiento para mejorar la disponibilidad de insumos y su impacto en las empresas de comida rápida, en los últimos 5 años? , se tomaron en cuenta los artículos científicos entre los años del 2000 al 2019 sobre los conocimientos del tema de gestión de aprovisionamiento, en relación a las empresas de comida rápida. Por ello se realizó la búsqueda en las siguientes fuentes confiables como: Academia, Google Academic, Google Books, biblioteca virtual y presencial de la Universidad Privada del Norte, Redalyc, Scielo, Ebsco, Refseek, Base, Dialnet, entre otras. Obteniendo 19 763 investigaciones por parte de Academia seleccionando solo 1 investigación, 44 100 investigaciones por parte de Google Academic seleccionando solo 3 investigaciones, 22 431 investigaciones por parte de Redalyc seleccionando solo 2 investigaciones, 26 investigaciones por parte de Scielo seleccionando solo 3 investigaciones, 55 investigaciones por parte de Ebsco seleccionando solo 4 investigaciones, 630 000 investigaciones por parte de Refseek seleccionando solo 3 investigaciones, 823 investigaciones por parte de Base seleccionando solo 1 investigación y 218 investigaciones por parte de Dialnet seleccionando solo 3 investigaciones.



2.5. Clasificación de datos

Para elaborar la base de datos, la información se sintetizó en dos Tablas. En la Tabla 1 se seleccionaron por año de publicación, autor, título de investigación, título de fuente, país. En la Tabla 2 por año de publicación, autor, título de investigación y objetivos.

Tabla 1

Atributos de la unidad de estudio a considerar son año de publicación, autor, título de investigación, título de fuente, país

Año	Autor	Título de Investigación	Título de fuente	País
1994	Merli, G.	Nueva estrategia de aprovisionamiento para la fabricación. "Comakership"	Google Books	España
1999	Martinez, E.	Gestión de compras : negociación y estrategias de aprovisionamiento	Biblioteca Presencial UPN	España
2000	Christopher, M.	Logística: Aspectos estratégicos	Scielo	México
2001	Ponce, E. & Prida, B.	Nuevos modelos de gestión de aprovisionamientos basados en las tecnologías de la información	Dialnet	España
2003	Pyme, E.	Gestión de la Cadena de Suministro	Refseek	España
2003	Ponce, E. & Prida, B.	Nuevo paradigma en la gestión de aprovisionamientos. Marco conceptual basado en el análisis de tres sectores industriales	Dialnet	España



2004	Prida, B. & Ponce, E.	La logística de aprovisionamientos para la integración de la cadena de suministros	Biblioteca Presencial UPN	España
2004	Ballou, R.	Logística Administración: cadena de suministro	Google Books	México
2005	Guevara, J. & Velasquez, P.	Gestión de aprovisionamiento en un centro de producción de medicamentos	Ebsco	Cuba
2007	Fernández, Y. & Sanchez, Y.	Procedimiento para la mejora continua de la gestión de aprovisionamiento	Redalyc	Cuba
2007	Anaya, J.	Logística integral: La gestión operativa de la empresa	Google Books	España
2007	Ferrín, A.	Gestión de stocks en la logística de almacenes	Biblioteca Presencial UPN	España
2009	Parada, O.	Desarrollo y aplicación de un modelo operacional para la gestión de aprovisionamiento hotelera.	Ebsco	España



2009	Escudero, M.	Gestión de aprovisionamiento	Google Academic	España
2009	Sarache, W. , Castrillón, O. & Ortiz, L.	Selección de proveedores: Una aproximación al estado del arte	Scielo	Colombia
2011	Ramírez, M.	Estrategias de gestión del conocimiento aplicado a las Pyme del sector turismo	Redalyc	Colombia
2011	Bureau, V.	Logística integral	Biblioteca Presencial UPN	España
2012	Pérez, M.	Procedimiento para la gestión de aprovisionamiento en instalaciones hoteleras	Base	Cuba
2013	Feria, M., Herrera, S. & Rodríguez, M.	Comida Rápida: Calidad Del Servicio Y Fidelidad Del Cliente En Franquicias Y Negocios Familiares En Aguascalientes	Ebsco	México



2013	Pozo, B.	La función de aprovisionamiento y la gestión de compras	Refseek	España
2013	Colomé, R.	Aprovisionamiento	Refseek	España
2013	Chopra, S. & Meindl, P.	Administración de la cadena de suministro: Estrategia, planeación y operación	Biblioteca Virtual UPN	México
2013	Escudero, M.	Gestión logística y comercial	Google Academic	España
2014	Escriva, J. Savall, V. & Martínez, A.	Gestión de compras	Biblioteca Virtual UPN	España
2014	Naranjo, D. & Ruiz, D.	Aplicación del benchmarking en la gestión de la cadena de aprovisionamiento sanitaria: efectos sobre el coste y la calidad de las compras	Dialnet	España



2016	Morillo, M. & Landaeta, N.	Comportamiento de los niveles de calidad del servicio de comida rápida según las características de los usuarios	Ebsco	Venezuela
2018	Gonzales, P. & Gutiérrez, C.	Logística de aprovisionamiento	Sintesis	España
2018	Martin, M.	Logística y aprovisionamiento	Google Academic	Reino Unido
2018	Sulu, I.	Gestión del aprovisionamiento	Academia	México



Tabla 2

Atributos de la unidad de estudio a considerar son año de publicación, autor, título de investigación y objetivo

Año	Autor	Título de Investigación	Objetivo
1994	Merli, G.	Nueva estrategia de aprovisionamiento para la fabricación. "Comakership"	Determinar los proveedores y las compras que constituyen la parte más importante de los costos industriales.
1999	Martinez, E.	Gestión de compras : negociación y estrategias de aprovisionamiento	Satisfacer las necesidades de las empresas con los elementos externos, obteniendo la mayor rentabilidad del dinero invertido.
2000	Christopher, M.	Logística: Aspectos estratégicos	Determinar el enfoque administrativo y práctico de la logística del sector clasificada en cinco aspectos.
2001	Ponce, E. & Prida, B.	Nuevos modelos de gestión de aprovisionamientos basados en las tecnologías de la información	Aplicar nuevos modelos de aprovisionamiento para adaptar los procesos de negocio de las empresas.



2003	Pyme, E.	Gestión de la Cadena de Suministro	Identificar las cuatro áreas importantes en la atención del desarrollo óptimo y relacionarla entre las áreas.
2003	Ponce, E. & Prida, B.	Nuevo paradigma en la gestión de aprovisionamientos. Marco conceptual basado en el análisis de tres sectores industriales	Establecer relaciones entre los sistemas de producción y mecanismos de articulación logísticos utilizados por las empresas.
2004	Prida, B. & Ponce, E.	La logística de aprovisionamientos para la integración de la cadena de suministros	Analizar la función de compras en la empresa industrial, caracterizando un enfoque tradicional de compras.
2004	Ballou, R.	Logística Administración: cadena de suministro	Medir el nivel de las actividades logísticas de los productos y servicios disponibles para los clientes.
2005	Guevara, J. & Velasquez, P.	Gestión de aprovisionamiento en un centro de producción de medicamentos	Analizar la situación actual del abastecimiento público de medicamentos en el Perú y los principales problemas que enfrenta.



2007	Fernández, Y. & Sanchez, Y.	Procedimiento para la mejora continua de la gestión de aprovisionamiento	Determinar la función de aprovisionamiento en las empresas para satisfacer a los clientes y sea económico para el sistema.
2007	Anaya, J.	Logística integral: La gestión operativa de la empresa	Sistematizar los diferentes métodos y procedimientos aplicables en la industria, de modo relativo al control de flujo de materiales.
2007	Ferrín, A.	Gestión de stocks en la logística de almacenes	Controlar el flujo de materiales para asegurar la satisfacción de la demanda de los clientes en un determinado grado.
2009	Parada, O.	Desarrollo y aplicación de un modelo operacional para la gestión de aprovisionamiento hotelera.	Dirigir a las organizaciones el análisis y la optimización de las áreas funcionales a favor de los enfoques sistemáticos.
2009	Escudero, M.	Gestión de aprovisionamiento	Medir el grado de cualificación que exigen los empleados y la demanda de las empresas para adaptarse a las nuevas tecnologías y sistemas de organización.



2009	Sarache, W. , Castrillón, O. & Ortiz, L.	Selección de proveedores: Una aproximación al estado del arte	Identificar la selección de proveedores a través de una decisión estratégica en el desempeño de la organización, tomando como referencia la selección de criterios e identificación de conjunto de métodos.
2011	Ramírez, M.	Estrategias de gestión del conocimiento aplicado a las Pyme del sector turismo	Diagnosticar los procesos de gestión del conocimiento en la Pymes del sector turismo e identificar las oportunidades de mejora.
2011	Bureau, V.	Logística integral	Planificar las actividades que integran la cadena de suministro y la cadena logística internacional, optimizando los costes logísticos.
2012	Pérez, M.	Procedimiento para la gestión de aprovisionamiento en instalaciones hoteleras	Evaluar el procedimiento que sirva a los hoteles para perfeccionar su gestión de aprovisionamiento y mostrar su aplicación de práctica.



2013	Feria, M., Herrera, S. & Rodriguez,M.	Comida rápida: calidad del servicio y fidelidad del cliente en franquicias y negocios familiares en Aguascalientes	Identificar las formas de satisfacer las necesidades del cliente, ofreciendo calidad en el servicio o producto.
2013	Pozo, B.	La función de aprovisionamiento y la gestión de compras	Definir una estrategia de compras, gestionar a un proveedor y la importancia de la gestión de stocks en la empresa.
2013	Colomé, R.	Aprovisionamiento	Dirigir la disposición de la empresa de todos los productos, bienes o servicios del exterior que resulten necesarios para garantizar su funcionamiento.
2013	Chopra, S. & Meindl, P.	Administración de la cadena de suministro: Estrategia, planeación y operación	Identificar las decisiones en una cadena de suministro en el éxito de una empresa, y clasificar los procesos macro de la cadena de suministro.



2013	Escudero, M.	Gestión logística y comercial	Analizar la situación laboral para poder superar los obstáculos y las barreras que se presentan dentro de la gestión logística y comercial.
2014	Escriva, J. Savall, V. & Martínez, A.	Gestión de compras	Determinar las necesidades de compra y realizar planes de aprovisionamiento de mercaderías mediante la selección de proveedores.
2014	Naranjo, D. & Ruiz, D.	Aplicación del benchmarking en la gestión de la cadena de aprovisionamiento sanitaria: efectos sobre el coste y la calidad de las compras	Analizar la aplicación de un proceso benchmarking en la gestión de compras hospitalarias y examinar su efecto en la reducción de precios.
2016	Morillo, M. & Landaeta, N.	Comportamiento de los niveles de calidad del servicio de comida rápida según las características de los usuarios	Desarrollar una investigación analítica para determinar el comportamiento de los niveles de calidad del servicio según las características de los usuarios.



2018	Gonzales, P. & Gutiérrez, C.	Logística de aprovisionamiento	Establecer las frecuencias de reaprovisionamiento y controlar el nivel de stock para el control de calidad de los materiales comprados.
2018	Martin, M.	Logística y aprovisionamiento	Mejorar la reducción de costos, stocks y servicios en la gestión de existencias vinculados con la organización de la cadena logística.
2018	Sulu, I.	Gestión del aprovisionamiento	Planificar las necesidades, la compra de materiales y las mercancías recibidos dentro de una empresa de la logística integral y en los costos del producto final.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Según en la búsqueda de información en las diferentes bases de datos como Academia, Google Academic, Google Books, biblioteca virtual y presencial de la Universidad Privada del Norte, Redalyc, Scielo, Ebsco, Refseek, Base, Dialnet. Las cuales se identificaron 100 publicaciones que mantenían asociación con el tema de investigación, pero solo fueron consideradas 30 artículos según su año de publicación, países y base de datos. Se identificaron 18 publicaciones y 12 libros.

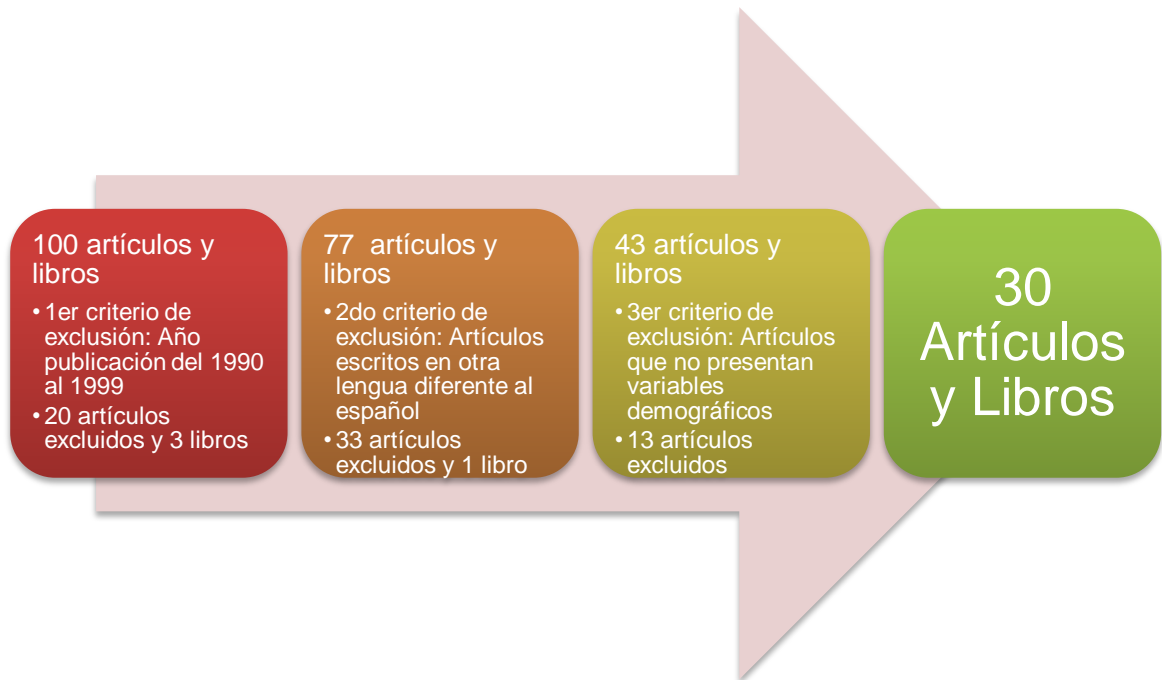


Figura 1 Criterios de selección de la unidad de análisis

Al revisar los 30 documentos, fue posible identificar el contexto y problemas de cada investigación relacionado al tema “Análisis del sistema de gestión de aprovisionamiento en empresas de comida rápida”.



Tomando en cuenta los estudios descritos en la tabla 1, se clasificó la información en las siguientes tablas:

Tabla 3

Artículos seleccionados por año

AÑO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1994	1	3.33%
1999	1	3.33%
2000	1	3.33%
2001	1	3.33%
2003	2	6.67%
2004	2	6.67%
2005	1	3.33%
2007	3	10.00%
2009	3	10.00%
2011	2	6.67%
2012	1	3.33%
2013	5	16.67%
2014	2	6.67%
2016	1	3.33%
2018	3	10.00%
2019	1	3.33%
TOTAL	30	100%

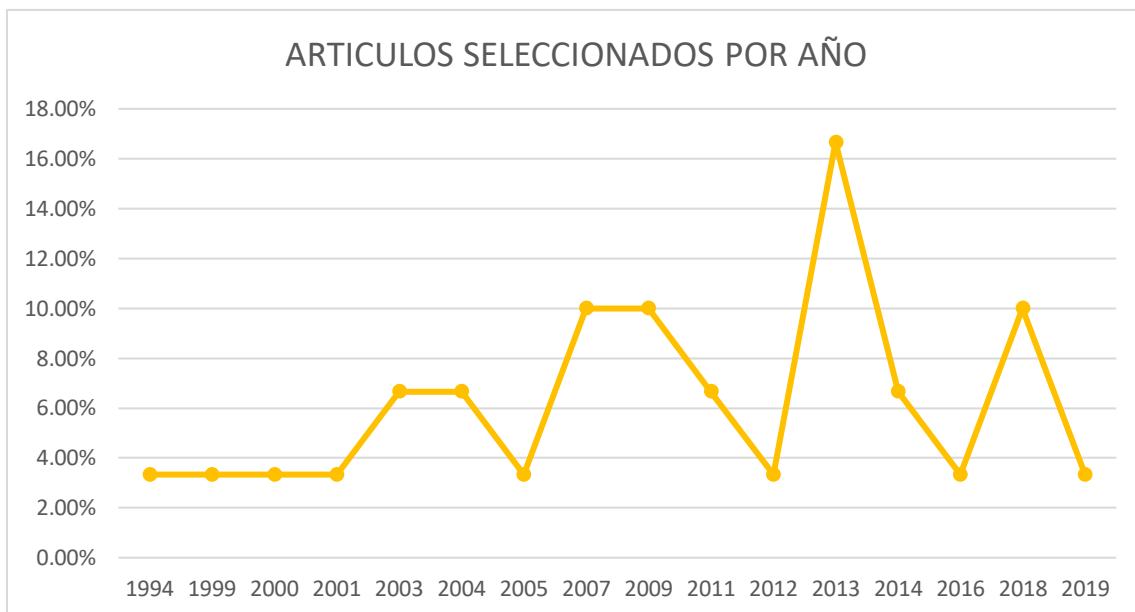


Figura 2 Artículos seleccionados por año

En la tabla 2, se muestra que el 16.67% de los documentos analizados han sido publicados en el año 2013, el 10% de los documentos analizados han sido publicados entre los años 2007, 2009 y 2018, el 6.67% de los documentos analizados han sido publicados entre los años 2003, 2004, 2011 y 2014 y el 3.33% de documentos analizados han sido publicados en los años 1994, 1999, 2000, 2001, 2005, 2012, 2016 y 2019.



Tabla 4

Artículos seleccionados por país

PAÍS	CANTIDAD	PORCENTAJE
CHILE	1	3.33%
COLOMBIA	2	6.67%
CUBA	3	10.00%
ESPAÑA	17	56.67%
MÉXICO	5	16.67%
REINO UNIDO	1	3.33%
VENEZUELA	1	3.33%
TOTAL	30	100%

CANTIDAD	PORCENTAJE
1	3.33%
2	6.67%
3	10.00%
17	56.67%
5	16.67%
1	3.33%
1	3.33%
30	100%

CANTIDAD	PORCENTAJE
1	3.33%
2	6.67%
3	10.00%
17	56.67%
5	16.67%
1	3.33%
1	3.33%
30	100%



AÑO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1994	1	3.33%
1999	1	3.33%
2000	1	3.33%
2001	1	3.33%
2003	2	6.67%
2004	2	6.67%
2005	1	3.33%
2007	3	10.00%
2009	3	10.00%
2011	2	6.67%
2012	1	3.33%
2013	5	16.67%
2014	2	6.67%
2016	1	3.33%
2018	3	10.00%
2019	1	3.33%
TOTAL	30	100%

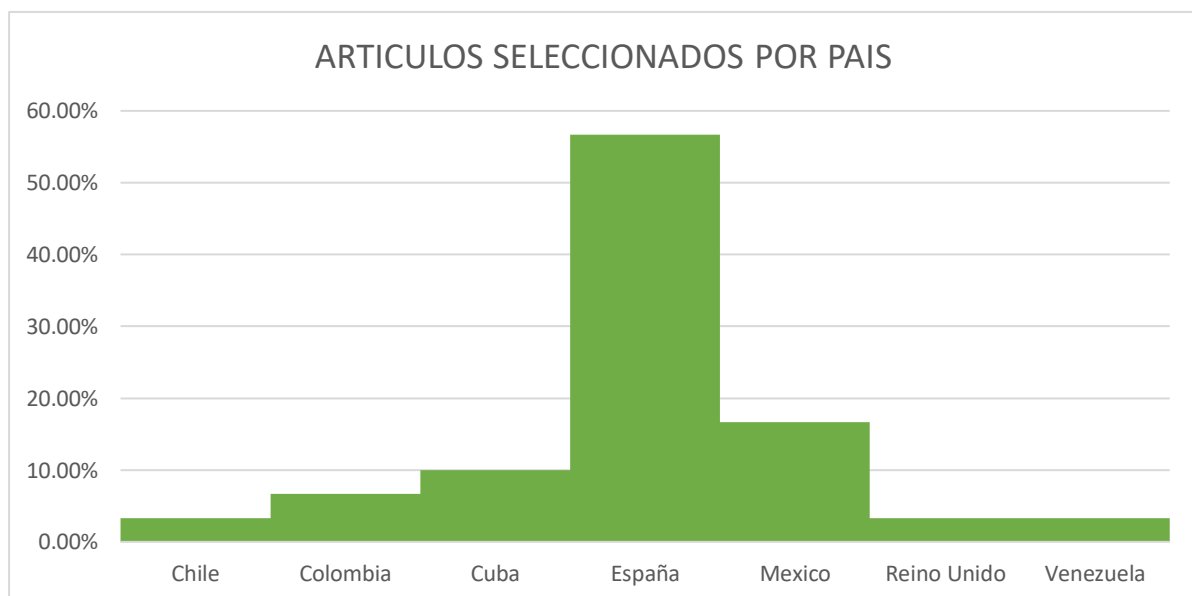


Figura 3 Artículos seleccionados por país



En la tabla 3, se muestra que el 56.67% de los documentos analizados son del país de España, el 16.67% de los documentos analizados son del país de México, el 10% de los documentos analizados son del país de Cuba, el 6.67% de los documentos analizados son del país de Colombia y el 3.33% de los documentos analizados son de los países Chile, Reino Unido y Venezuela.

BUSCADOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
ACADEMIA	1	3.33%
BASE	1	3.33%
REPOSITORIO UPN	6	20.00%
DIALNET	3	10.00%
EBSCO	4	13.33%
GOOGLE ACADEMIC Y BOOKS	7	23.33%
REDALYC	2	6.67%
REFSEEK	3	10.00%
SCIELO	3	10.00%
TOTAL	30	100%

Figura 4 Artículos seleccionados por buscador

En la tabla 4, se muestra que el 23.33% de los documentos analizados son del buscador de Google Academic y Books, el 20% de los documentos analizados son del buscador de Repositorio UPN, el 13.33% de los documentos analizados son del buscador de Ebsco, el 10% de los documentos analizados son del buscador de Dialnet, Refseek y Scielo, el 6.67% de los documentos analizados son del buscador de Redalyc y 3.33% de los documentos analizados son del buscador de Academia y Base.



Se consultaron 100 artículos de investigación, que se encontraron a través de las siguientes fuentes de la Academia, Base, Repositorio UPN, Dialnet, Ebsco, Google Academic, Redalyc, Refseek y Scielo. Del cual pasaron por los criterios de inclusión con finalidad del campo de estudio de ingeniería: gestión de aprovisionamiento, comida rápida e insumos. Además que los artículos estén entre los años del 2000 hasta 2019. Entonces, esta investigación cuenta con 30 artículos en el cual se presentaron los siguientes hallazgos:

- Teniendo los 30 artículos representado el 100%, se tiene que el 60% de investigaciones son de empresas exitosas en la industria del restaurante las cuales tenemos: Badia, Mac Pollo, Levapan, Hindú, Castellano, Alpina, Avicampo, Praxis empresarial, SAP SE. Obteniendo, la mayor investigación se encontró en el país de España con 56.67%, el 16.67% en el país de México, el 10% en el país de Cuba, el 6.67% en el país de Colombia y el 3.33% entre los países de Chile, Reino Unido y Venezuela. Asimismo, se identificó al buscador más alto a Google Academic (23.33%) y al más bajo a Academia y Base (3.33%).
- Los libros de investigación (12 libros) son del tipo estudio descriptivo (35%) y exploratorio (5%). Asimismo los libros con mayor investigación de los países fueron España (30%), México (7%) y Reino Unido (3%).
- Las fuentes analizadas, el 67% fueron de Europa (España), el 30% fueron de Latinoamérica (México, Colombia, Venezuela y Chile) y el 3% fue de América (Cuba). Además los años de publicación fueron desde 1994 hasta 2019, obteniendo la mayor información del año 2013 (16.67%); del 2007, 2009 y 2018 (10%); del 2003, 2004, 2011 y 2014 (6.67%); del 1994, 1999, 2000, 2001, 2005, 2012, 2016 y 2019 (3.33%).



- Las investigaciones fueron el 40% de libros y el 60% de publicaciones. En las cuales las investigaciones de libros fueron en los siguientes países: España (30%), México (7%) y Reino Unido (3%). Y de las publicaciones fueron en los siguientes países: España (27%), Cuba y Colombia (10%) y México y Venezuela (7%).
- Las palabras claves detectadas de los 30 artículos con referente a la investigación son: Gestión de aprovisionamiento (27%), Logística (17%), Restaurante (33%) y Atención al cliente (23%). Además los países con mayor palabras claves de interés son de España contando con 38% se obtuvieron las siguientes palabras claves: Aprovisionamiento, Insumos, Industria, Metodología, Mejoramiento del servicio, Rapidez, Clientes, Servicios, Inventarios, Los demás países cuentan con igual o menos de 2 referencias como México, Colombia y Cuba.
- La investigación del restaurante de comida rápida de Vigo's Pizza utilizó las siguientes técnicas de recolección de datos: Cuestionario a los trabajadores, Cuestionario a los clientes, Entrevista al dueño del establecimiento. Además, se utilizó para su diagnóstico empresarial al SERVQUAL, donde se obtuvieron los resultados más esperados: la atención del personal, los clientes calificaron como “De acuerdo” (41%), La cocción de los alimentos los clientes calificaron como “Muy de acuerdo” (53%), así como, calificaron “De acuerdo” (55%) La limpieza del negocio, y calificaron “Indiferente” al horario de atención del servicio.



CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La revisión de la literatura científica realizada, nos ha ayudado a recopilar y analizar críticamente estudios de investigación relacionados al tema de interés.

Los restaurantes más exitosos que utilizan herramientas más utilizadas son: Vigo's Pizza y Pollería Fogón Dorado. Ambas empresas utilizan un modelo propuesto para abastecer la capacidad y tiempos de entrega a sus clientes como: modelo SERVQUAL, QUALYMAN. Además que su aplicación del procedimiento demostró su factibilidad como instrumento metodológico efectivo para perfeccionar la gestión de aprovisionamiento.

Otra herramienta utilizada en otras empresas es el BENCHMARKING, que es un proceso de evaluación continuo y sistemático, en el cual se analizan los procesos de una organización para mejorar una actividad o servicio. El benchmarking nos permite reducir los precios de compras y mejorar la calidad de los productos.

Se determinó que el análisis del sistema de gestión de aprovisionamiento es una estrategia para incrementar los insumos en empresas de comida rápida es el nuevo enfoque tradicional este alineada con las necesidades exigidas de los clientes y las necesidades al proveedor. Lo importante es la relación con los proveedores para permitir una cadena de suministro más estable y así aportar valor añadido al consumidor final. Además su vinculación con la disponibilidad de insumos tienen un valor mayor para tener accesibilidad al producto deseado y poder comprar a un precio inferior.

La única limitación de esta revisión sistemática fue la de no hallar muchos artículos referentes a comida rápida. El rubro de restaurantes más productividad no es un tema común.



Las recomendaciones de esta investigación son las siguientes: Utilizar esta información como tesis de investigación. También, seguir indagando más información sobre este tema para encontrar nuevos hallazgos y así elegir una herramienta que sea perfecta para esta problemática de la tesis.



REFERENCIAS

Christopher, M. (2000). *Logística: Aspectos estratégicos*. Mexico: LIIMUSA.

Feria, M., Herrera, S., & Rodríguez, M. (2013). comida rápida: calidad del servicio y fidelidad del cliente en franquicias y negocios familiares en aguascalientes. *Gestion y Estrategia*, 1(43), 95-110.

Fernández, Y., & Sánchez, Y. (2007). Procedimiento para la mejora continua de la gestión de aprovisionamiento. *ciencias Holguín*, 13(4), 1-11.

Ferreira, I., Urrutia, G., & Coello, P. (2011). Revisiones sistemáticas y metaanálisis: bases conceptuales e interpretación. *Revista española de cardiología*, 64(8), 688-696.

Gonzales, P., & Gutierrez, C. (2018). *Logística de aprovisionamiento*. Madrid: Editorial Síntesis.

Guevara, J., & Velasquez, P. (2005). Gestión de aprovisionamiento en un centro de producción de medicamentos. *Revista Transporte*, 25(3), 50.

Molina, M. (2013). lectura crítica en pequeñas dosis. *pediatría atención primaria*, 15(59), 283-285.

Morillo, M., & Landaeta, N. (2016). Comportamiento de los niveles de calidad del servicio de comida rápida según las características de los usuarios. *Municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela*, 31(18), 59-84.

Parada, O. (2009). *Desarrollo y aplicación de un modelo operacional para la gestión de aprovisionamiento hotelera*. España: El Cid Editor.



Pérez, J. (2013). revisión sistemática de literatura en ingeniería. *formacion universitaria*, 6(3),

1.

Ramírez, M. (2011). Estrategias de gestión del conocimiento aplicado a las Pyme del sector turismo. CASO: restaurantes con especialidad en carnes, estado Mérida.(Trabajo de grado de maestría). Universidad de Los Andes, Colombia.



ANEXOS

plagiarismdetector.net

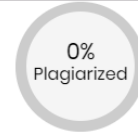
Plagiarism Scan Report

Check Grammar

Make it Unique

Characters: 5537 Words: 856 Sentences: 20 Speak Time: 7 Min

Actualmente las empresas de comida rápida pueden mejorar su sistema en gestión de aprovisionamiento, tanto en sus procesos de aprovisionamiento y el almacén, implementando un estudio de flujo de materiales, informativos y financieros, por medio de un canal de distribución. Además debemos estudiar las causas que originan la disminución en la entrega de producto al cliente y así aumenta su competitividad con otras empresas. Todos los artículos y libros están en idioma español, analizando su lugar de procedencia, su fuente y su objetivo. La búsqueda de información se realizó en las siguientes fuentes: Academia, Google Academic y Books, biblioteca virtual y presencial de la Universidad Privada del Norte, Redalyc, Scielo, Ebsco, Refseek, Base, Dialnet. Los criterios de inclusión fueron: la información en un rango entre los años 2000 - 2019 y artículos relacionado con el tema de investigación. La limitación de esta investigación fue no hallar diversos artículos referentes al tema de investigación. El 60% de los artículos de estudios investigados, son experiencias de empresas exitosas que diseñaron un modelo propuesto para abastecer su capacidad y tiempos de entrega a sus clientes. PALABRAS CLAVES: Gestión de aprovisionamiento, logística, comida rápida, insumos, disponibilidad, mejora. La importancia de hablar de la gestión de aprovisionamiento, "surge a finales del siglo XX, que se viene experimentando un proceso de globalización y deslocalización de la economía, lo que ha provocado que todas las



Checking



View Plagiarized Sources

plagiarismdetector.net

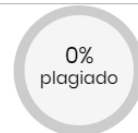
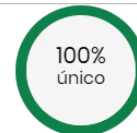
Informe de escaneo de plagio

Verificar gramática

Hazlo único

Caracteres: 4293 Palabras: 629 Oraciones: 20 Tiempo de hablar: 6 min

Respecto a la revisión sistemática como metodología de mi investigación, los siguientes autores nos indican que la revisión sistemática: "Son investigaciones científicas en cualquier unidad de análisis son los estudios originales primarios. Además son una herramienta esencial para sintetizar la información científica disponible e Aumentar la validez de las conclusiones de los estudios individuales e identificar áreas de incertidumbre donde sea necesario. Indique la revisión sistemática de la literatura tiene como objetivo resumir la información con respecto al tema en particular, además de que se realizan en aspectos cuantitativos y cualitativos; siendo en este caso la investigación realizada al análisis del sistema de gestión de aprovisionamiento en empresas de comida rápida. El autor Molina (2013).



Comprobación



Ver fuentes plagiadas

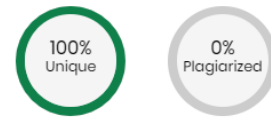


Plagiarism Scan Report

[Check Grammar](#) [Make it Unique](#)

Characters: 6706 Words: 782 Sentences: 20 Speak Time: 8 Min

Atributos de la unidad de estudio a considerar son año de publicación, autor, título de investigación, título de fuente, país Año Autor Título de Investigación Título de fuente País Gestión de compras : negociación y estrategias de aprovisionamiento Biblioteca Presencial UPN España Nuevos modelos de gestión de aprovisionamientos basados en las tecnologías de la información Dialnet España Marco conceptual basado en el análisis de tres sectores industriales Dialnet España La logística de aprovisionamientos para la integración de la cadena de suministros Biblioteca Presencial UPN España Gestión de aprovisionamiento en un centro de producción de medicamentos EbSCO Cuba Procedimiento para la mejora continua de la gestión de aprovisionamiento Redalyc Cuba Logística integral: La gestión operativa de la empresa Google Books España Gestión de stocks en la logística de almacenes Biblioteca Presencial UPN España Desarrollo y aplicación de un modelo operacional para la gestión de aprovisionamiento hotelera. Selección de proveedores: Una aproximación al estado del arte Scielo Colombia Estrategias de gestión del conocimiento aplicado a las Pyme del sector turismo Redalyc Colombia Procedimiento para la gestión de aprovisionamiento en instalaciones hoteleras Base Cuba Comida Rápida: Calidad Del Servicio Y Fidelidad Del Cliente En Franquicias Y Negocios Familiares En Aguascalientes EbSCO México la función de aprovisionamiento y la gestión de compras Refseek España Administración de la cadena de suministro: Estrategia, planeación y operación Biblioteca Virtual UPN México Aplicación del benchmarking en la gestión de la cadena de aprovisionamiento sanitaria: efectos sobre el coste y la calidad de las compras Dialnet España Comportamiento de los niveles de calidad del servicio de comida rápida según las características de los usuarios EbSCO Venezuela Atributos de la unidad de estudio a considerar son año de publicación, autor, título de investigación y objetivo Gestión de compras : negociación y estrategias de aprovisionamiento Satisfacer las necesidades



Checking
100%
[View Plagiarized Sources](#)

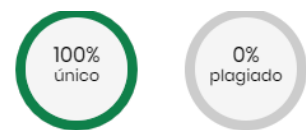
Informe de escaneo de plagio

[Verificar gramática](#) [Hazlo único](#)

Caracteres: 6069 Palabras: 873 Oraciones: 20 Tiempo de hablar: 8 min

La mayor investigación se encontró en el país de España con 56.67%, el 16.67% en el país de México, el 10% en el país de Cuba, el 6.67% en el país de Colombia y el 3.33% entre los países de Chile, Reino Unido y Venezuela. Asimismo, identificaron al buscador más alto en Google Academic (23.33%) y al más bajo bajo Academia y Base (3.33%). - Los libros de investigación (12 libros) son del tipo estudio descriptivo (35%) y exploratorio (5%). También los libros con mayor investigación de los países fueron España (30%), México (7%) y Reino Unido (3%). - Las fuentes analizadas, el 67% fueron de Europa (España), el 30% fueron de Latinoamérica (México, Colombia, Venezuela y Chile) y el 3% fue de América (Cuba). Además, los años de publicación fueron desde 1994 hasta 2019, obteniendo la mayor información del año 2013 (16.67%); del 2007, 2009 y 2018 (10%); del 2003, 2004, 2011 y 2014 (6.67%); del 1994, 1999, 2000, 2001, 2005, 2012, 2016 y 2019 (3.33%). - Las investigaciones fueron el 40% de libros y el 60% de publicaciones. En las cuales las investigaciones de libros fueron en los siguientes países: España (30%), México (7%) y Reino Unido (3%). Y de las publicaciones fueron en los siguientes países: España (27%), Cuba y Colombia (10%) y México y Venezuela (7%). - Las palabras claves detectadas de los 30 artículos con referencia a la investigación son: Gestión de aprovisionamiento (27%), Logística (17%), Restaurante (33%) y Atención al cliente (23%). palabras claves de interés son de España contando con 38% se obtuvieron las siguientes palabras claves: Aprovisionamiento, Insumos, Industria, Metodología, Mejoramiento del servicio, Rapidez, Clientes, Servicios, Inventarios,

[Descargar informe](#) [Comience una nueva búsqueda](#)



Comprobación
100%
[Ver fuentes plagiadas](#)



Informe de escaneo de plagio

[Verificar gramática](#)

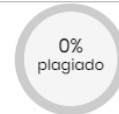
[Hazlo único](#)

Caracteres: 1981

Palabras: 295

Oraciones: 20

Tiempo de hablar: 3 min



Comprobación

100%

[Ver fuentes plagiadas](#)

La revisión de la literatura científica realizada, nos ha ayudado a recopilar y analizar críticamente estudios de investigación relacionados con el tema de interés. Los restaurantes más exitosos que utilizan herramientas más utilizadas son: Vigo's Pizza y Pollería Fogón Dorado, propuesto para abastecer la capacidad y tiempos de entrega a sus clientes como: modelo SERVQUAL, QUALYMAN. Además de su aplicación del procedimiento de demostración de su factibilidad como instrumento metodológico efectivo para perfeccionar la gestión de aprovisionamiento. Otra herramienta utilizada en otras empresas es el BENCHMARKING, que es un proceso de evaluación continuo y sistemático, en el cual se analizan los procesos de una organización para mejorar. El benchmarking nos permite reducir los precios de compras y mejorar la calidad de los productos. Desde los últimos cinco años, el sistema de gestión de aprovisionamiento ha ido cambiando, ahora el proceso de aprovisionamiento está relacionado con la globalización de los mercados, el aumento de la demanda. Por eso es la estrategia para aumentar los insumos en empresas de comida rápida es el nuevo enfoque tradicional este alineado con las necesidades exigidas de los clientes y las lo importante es la relación con los proveedores para permitir una cadena de suministro más estable y así proporcionar valor añadido al consumidor final. La única limitación de esta revisión sistemática fue la de no hallar muchos artículos relacionados a comida rápida. El rubro de restaurantes más productividad no es un tema común. Las recomendaciones de esta investigación son las siguientes: Utilizar esta información como tesis de investigación. seguir indagando más información sobre este tema para encontrar nuevos hallazgos y así elegir una herramienta que sea perfecta para esta problemática de la tesis.