

MEJORA CONTINUA Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE ACOPIADORA PERUANA DEL NORTE S.A.C. TRUJILLO 2021.

CONTINUOUS IMPROVEMENT AND PROFITABILITY AT THE TRANSPORTATION COMPANY ACOPIADORA PERUANA DEL NORTE S.A.C. TRUJILLO 2021.

*Leonardo Augusto Zegarra Guzmán, Bachiller en administración¹ y Oscar Fabián Alayo Zavaleta Bachiller en administración²,
Julia Otilia Sagástegui Cruz, Doctora en Administración³*

¹Universidad Privada del Norte, Trujillo, N00172015@upn.pe

²Universidad Privada del Norte, Trujillo, N00167288@upn.pe

³Universidad Privada del Norte, Trujillo, julia.sagastegui@upn.edu.pe

Resumen – La elevada competitividad a la que se ve sometida la industria moderna, provoca que las empresas aceleren y replanteen constantemente sus procesos operativos en la compañía. Dentro de ello una de las más grandes estrategias es la aplicación de la mejora continua, aplicando herramientas muy útiles a la hora de diagnosticar un proceso de deficiente o un proceso eficiente. Diseñar una metodología de la mejora continua en él. Se emplearon diversas herramientas de mejora continua, partiendo de un análisis situacional, en base a ello la propuesta de gestión considera: el diseño de una metodología adecuada para los procesos de atención al usuario; así mismo, se esbozó una metodología de mejora continua de la calidad para así generar un presupuesto del diseño del plan. De tal manera, la investigación concluye que el diseño de gestión de la metodología de mejora continua se relaciona e influye directamente en el nivel de satisfacción de los clientes, pues si ésta es gestionada eficientemente se obtienen avances en los procesos, las relaciones del personal y los procedimientos administrativos finales de la institución, todo ello nos permite la optimización de los recursos y una mejora en la rentabilidad de la empresa. El artículo de investigación tiene como objetivo general identificar la relación que existe entre la mejora continua con la rentabilidad

analysis, based on this, the management proposal considers: the design of an adequate methodology for user service processes; Likewise, a methodology for continuous quality improvement was outlined in order to generate a budget for the design of the plan. In this way, the research concludes that the management design of the continuous improvement methodology is directly related to and influences the level of customer satisfaction, because if it is managed efficiently, progress is made in processes, staff relations and the final administrative procedures of the institution, all this allows us to optimize resources and improve the profitability of the company. The research article has the general objective of identifying the relationship between continuous improvement and profitability

Keywords—*Continuous improvement, Methodology and Profitability.*

Palabras Clave—*Mejora continua, Metodología y Rentabilidad.*

Abstract – The high competitiveness to which modern industry is subjected causes companies to constantly accelerate and rethink their operating processes in the company. Within this, one of the greatest strategies is the application of continuous improvement, applying very useful tools when diagnosing a poor process or an efficient process. Design a methodology of continuous improvement in it. Various continuous improvement tools were used, based on a situational

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo global el enfoque de mejora continua ha sido, y sigue siendo utilizada por grandes empresas en el mundo, en ese sentido nos habla de la importancia de relacionarse con métodos de mejora continua, y su influencia muy marcada con el sistema de incrementar su productividad “lean thinking”. Por ello, en el Perú consideramos que es imprescindible orientar a las empresas al desarrollo de una cultura de mejora continua de sus procesos, incluyendo la participación de todo el equipo de trabajo, la motivación e innovación constante, resulta necesario que las empresas de transporte en el Perú tomen en consideración que la aplicación de mejora continua influye directamente en la rentabilidad que tiene la empresa, desde el inicio de su producción, hasta la finalización del mismo. Muchas de estas organizaciones regionales perciben su sistema de mejora continua como un dictamen burocrático, generador de gastos sin oportunidad de retorno y acaban valorándolo como una pérdida de tiempo y dinero. Sin darse cuenta que impacta directamente con la rentabilidad de la empresa, es por eso que debe hacer más énfasis en el control del propio sistema que en proporcionar herramientas eficaces para facilitar la toma de decisiones dirigidas a mejorar el funcionamiento de la organización. Este es el problema que atraviesa en la actualidad la empresa Acopiadora peruana del Norte S.A.C, puesto que no ha logrado implantar un sistema de mejora continua dentro de sus procesos productivos. La empresa le ha costado mucho desenvolverse en un mercado tan competitivo como es, el de transporte, teniendo como principales problemas Existen despilfarros de combustible, mala distribución de productos y deficiencia en la cadena de suministro.

La elaboración de un sistema para reducir los gastos hormiga en la empresa, también forman parte de una mejora continua, evaluar equipos necesarios para desarrollar un método de seguimiento que influya en el cumplimiento por iniciativa propia. A partir de ello se concluye que existe una relación directa significativa entre mejora continua y rentabilidad [5].

La mejora continua es un enfoque constante de evaluación y mejoramiento de los procesos y resultados de una empresa. En una empresa de transporte, la mejora continua es esencial para aumentar la rentabilidad y la eficiencia, al mismo tiempo que se garantiza la seguridad y la satisfacción del cliente. En este artículo, discutiremos la importancia de la mejora continua y cómo puede mejorar la rentabilidad de una empresa de transporte.

La mejora continua y su influencia en la rentabilidad de la empresa se refleja en los indicadores de gestión y ratios financieros positivos, la percepción del personal asistencial y operacional son muy importante para lograr lo que la empresa busca, a partir de ello concluye que la rentabilidad muestra dependencia moderada, positiva de la mejora continua.

La mejora continua es un enfoque sistemático para la mejora de los procesos y la eficiencia de una empresa. Se basa en la evaluación constante de los procesos, la identificación de áreas de mejora y la implementación de soluciones para mejorar continuamente el desempeño. La mejora continua también se

centra en la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, lo que puede aumentar la lealtad del cliente y la rentabilidad a largo plazo.

En distintas empresas, la mejora continua puede incluir la revisión constante de los procesos de carga y descarga, la planificación de rutas, la gestión y la formación del personal. La mejora continua también puede incluir la implementación de tecnologías innovadoras, como el seguimiento de vehículos en tiempo real y la automatización de procesos, para mejorar la eficiencia y la seguridad de los procesos.

La mejora continua puede aumentar la eficiencia y la productividad de la compañía, lo que puede aumentar la capacidad de operatividad y manejo administrativo, gracias a ellos se puede aumentar los ingresos. La mejora continua puede mejorar la formación del personal.

En conclusión, la mejora continua es un enfoque esencial para la rentabilidad y el éxito de una empresa. La mejora continua puede mejorar la eficiencia, reducir los costos operativos, mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del cliente, lo que puede aumentar la rentabilidad y la reputación de la empresa. Por lo tanto, es importante que las empresas de transporte adopten un enfoque sistemático de mejora continua para garantizar el éxito y la rentabilidad a largo plazo.

Finalmente, la presente investigación se sustentará en las bases teóricas respecto a las variables de estudio como la mejora continua y rentabilidad en el sector transporte, es de gran utilidad para todos los estudiantes e investigadores que realicen estudios a futuro sobre las variables analizadas.

Por consiguiente, con los antecedentes ya analizados, se genera la siguiente interrogante ¿De qué manera influye la Mejora continua en la Rentabilidad de la empresa Acopiadora Peruana del Norte S.A.C.?

Por ello se propone los siguientes objetivos:

- Analizar el estado actual del proceso de mejora continua en la empresa de transporte Acopiadora Peruana S.A.C 2021, Trujillo.
- Analizar la relación que existe entre la mejora continua y la rentabilidad en la empresa de transporte Acopiadora Peruana S.A.C 2021, Trujillo.
- Identificar la técnica de mejora continua que se puede utilizar para incrementar la rentabilidad en la empresa de transporte Acopiadora Peruana S.A.C 2021, Trujillo.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio es de tipo descriptiva – correlacional – aplicada porque describe a las variables en un ambiente específico, sin manipular las dos variables de estudio. Es

Digital Object Identifier: (only for full papers, inserted by LACCEI).

ISSN, ISBN: (to be inserted by LACCEI).

DO NOT REMOVE

descriptivo correlacional porque el análisis se basó en medir la relación de las 2 variables. Y es aplicada porque con los conocimientos se buscan medir la rentabilidad mediante un sistema de mejora continua.

El diseño de esta investigación es no experimental correlacional – transversal. Es de diseño no experimental porque se observan los fenómenos y hechos tal y como se desarrollan en el mismo contexto de la empresa, sin que se manipule las variables, para después posteriormente ser analizadas.

Sigue un enfoque cuantitativo, porque se obtienen los resultados estadísticos mediante respuestas del cuestionario, que sirven para obtener los resultados de los objetivos y la respuesta de la hipótesis.

El estudio estuvo conformado por las respuestas de los trabajadores de la empresa Acopiadora Peruana del Norte.

Para esta investigación se utilizó Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos validado por el autor, Rodríguez, E. (2005), en su libro titulado: “*metodología de la investigación*”. Asimismo, con respecto a la Validez este representa los grados de las cuales los instrumentos son medidos, las interrogantes fueron ejecutadas de forma coherente, considerando que la muestra es tanto para personal Administrativo y operativo de la empresa de transporte. En la presente investigación la validez del contenido fue determinado por juicio de 3 expertos especialistas relacionados al tema quienes dan respaldo a que los ítems se adapten a las dimensiones de las variables y concuerde con la hipótesis.

Para recopilación de información y confiabilidad del instrumento se utilizó Alfa de Cronbach a través de la herramienta estadística SPSS – 25 para medir el grado de consistencia de las variables del presente estudio.

TABLA I
Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

MEJORA CONTINUA Y RENTABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N° de elementos

Para logara una adecuada recolección de información, primero se adjuntó los reportes de accidentes laborales y los reportes de seguridad industrial, es decir reportes de capacitaciones, talleres y simulacros proporcionada por la empresa.

Asimismo, para efectuar un adecuado estudio y análisis de información, se empleará una herramienta estadística descriptiva SPSS v. 25, en el cuál se procesará los reportes recolectados para posteriormente ser interpretados y presentados mediante tablas estadísticas, con la finalidad de evidenciar los resultados obtenidos por medio de este instrumento.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

En el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la mejora continua y la rentabilidad en la empresa de transporte Acopiadora Peruana del Norte S.A.C. en el año 2021, Trujillo. En Trujillo en el 2021. A partir de los hallazgos se logró determinar que existe relación entre la mejora continua con la rentabilidad en la empresa de transporte Acopiadora Peruana del Norte S.A.C. en el año 2021, Trujillo. con un $p = 0.005 < 0.05$, el cual nos indica que existe una relación estadística positiva con un nivel de correlación moderada ($\rho = 0.725$) Mejora Continua y Rentabilidad, eso se refleja que, a mayores sistemas de mejora continua, como las 5s, ciclo de Deming entre otras técnicas que se aplican y pueden aplicarse en la empresa sirven como impulso y mejora en la rentabilidad de la compañía, por lo tanto, se acepta la hipótesis que establece que la mejora continua influirá de manera directa y significativa en la rentabilidad de la empresa Acopiadora Peruana del Norte S.A.C.

TABLA II
Coeficiente de Correlación de Pearson de las Variables

		Variable 2	Variable 1
Correlación de Pearson	Variable 2	1	-0,435
	Variable 1	-0,435	1
Sig. (unilateral)	Variable 2	.	0,004
	Variable 1	0,004	.
N	Variable 2	20	20
	Variable 1	20	20

Respecto al primer objetivo específico que consiste en analizar el estado actual del proceso de mejora continua en la empresa de transporte Acopiadora Peruana del Norte S.A.C en el año 2021, Trujillo. y a partir de los resultados encontrados, se evidencia que en la variación de conocimiento de la aplicación de sistemas de mejora continua existe un promedio de 68% de los trabajadores lo conocen y aplican y un 32% que desconoce la aplicación de Mejora Continua. También se evidencia la falta de un sistema de Mejora Continua por parte de la empresa, solo el hallazgo de aplicación de pocas acciones de mejora, justificando así, el bienestar del personal en la empresa. Los resultados obtenidos se respaldan en lo que menciona García (2003). Que nos da énfasis que la mejora continua es la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones y el éxito de cualquier método que actualmente utilizan las organizaciones para gestionar es establecer objetivos, procesos, y tomar las acciones necesarias para

mejorar su rendimiento.

Esto se justifica en el estudio de Mestas y Rodríguez (2017) En su tesis titulada Diseño de un proceso de mejora continua para el aumento de la productividad en la línea de bebidas isotónicas en la empresa selva industrial S.A. donde se resalta la importancia de analizar la organización mediante el análisis inductivo, para identificar el problema y el sistema de mejora continua a utilizar, teniendo conclusiones claras en base a las distintas causas que da como resultado el problema central y como se determina la técnica de Mejora Continua para una mejor productividad.

TABLA III

Prueba de correlación entre mejora continua y Rentabilidad

Prueba de correlación entre mejora continua y Rentabilidad

	Mejora Continua	Rentabilidad
Rho de Spearman	Mejora Continua	Rentabilidad
	Coficiente de correlación	,725**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	10
	Rentabilidad	Mejora Continua
	Coficiente de correlación	,725**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	10

Respecto al segundo objetivo específico que consiste en analizar la relación que existe entre la variable Mejora Continua y la variable Rentabilidad en la empresa de transporte Acopiadora Peruana del Norte S.A.C. y a partir de los resultados encontrados, el índice de correlación de Rho de Spearman tiene una relación alta de 0.725 entre las variables, también se observa que el 85% de los trabajadores indican que no hay actualización de gastos por parte de la empresa. Asimismo, se observa que el 15% de los trabajadores indican que manejan un correcto proceso de actualización de información financiera para gastos recurrentes. Esto se justifica en el estudio de Cuno, M (2017). En su tesis titulada La mejora continua y la rentabilidad de la empresa lamariño E.I.R.L; Callao 2017 donde sustentan que para que una empresa tenga control financiero debe tener una relación directa entre mejora continua y rentabilidad, para ello debe manejar indicadores de gestión, así mismo también revisar constantemente los indicadores de rentabilidad, mecanismos sistemáticos y desempeño de procesos, logrando contribuir el aumento significativo de índices de rentabilidad en la empresa, garantizando un ambiente financieramente estable para la organización.

TABLA IV

Análisis de la técnica más favorable de mejora continua

Análisis de la técnica más favorable de mejora continua en la empresa

	Deficiente		Regular		Eficiente	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Estrategia	2	37.0%	3	44.0%	2	23.0%
Gestión de procesos	1	20.0%	4	47.0%	2	28.0%
Gestión de Recursos	6	70.0%	2	28.0%	0.0	6.0%

Elaboración: Propia

Respecto al tercer objetivo específico que consiste en identificar la técnica de Mejora Continua que se puede utilizar en la empresa de transporte Acopiadora Peruana del Norte S.A.C. en el año 2021, Trujillo, a partir de los resultados encontrados, se evidencia que dentro de las técnicas de, Estrategia, Gestión de Recursos y Gestión de procesos, la que más predomina es la técnica de Gestión de Recursos, mostrando un 70% de aprobación y aplicación por parte de los trabajadores, por lo que muestra un conocimiento específico de los recursos que tiene la empresa. Esto justifica lo mencionado por García (2003).

TABLA V

Análisis de frecuencia de mejora continua

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Malo	1	20,0	20,0	20,0
Regular	3	25,6	26,7	46,7
Bueno	6	54,4	53,3	100,0
Total	10	100,0	100,0	

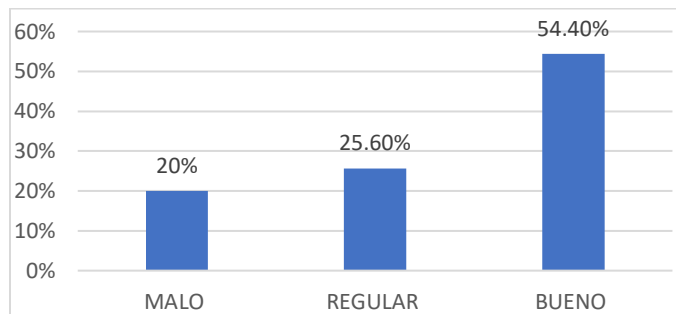
Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

En la tabla se manifiesta que el proceso de mejora continua es la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. Teniendo como resultados que un gran porcentaje de colaboradores indican que el grado de mejora continua es alto y bueno. El éxito de cualquier método que

actualmente utilizan las organizaciones para gestionar depende del compromiso hacia la mejora de todos los niveles, especialmente de la alta dirección, y permite desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos, y tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento.

TABLA VI

Análisis de frecuencia de mejora continua



El estudio proviene de las respuestas al cuestionario por parte de los trabajadores de la empresa de transporte Acopiadora Peruana del Norte S.A.C. Mediante este estudio se evidencia y sirve como una fuente importante de información para posteriores investigaciones: por ello, la importancia consiste en el tema de seguridad en el trabajo su influencia en los accidentes laborales. Siendo un aspecto decisivo de los beneficios que refleja esta investigación, finalmente, los resultados encontrados son representativos del mismo tema, de tal manera que es necesario indagar con mayor profundidad acciones que conduzcan a lograr una buena investigación y garantizar autenticidad de la misma.

La investigación se inició con inspecciones diarias a la empresa para entender el proceso operativo, comprobando que las actividades de transporte tenían un efecto directo en la satisfacción al usuario y/o contribuyente, esta es la razón por la que se incluyó a estas áreas dentro del alcance del proyecto. Además, se realizó una observación sistemática y controlada para conocer a detalle los materiales, métodos y recursos utilizados con el fin de identificar a través de árbol de problemas para identificar los problemas directos en el área de registro.

Dentro de los resultados indicados, se tomó en cuenta ciertas actividades para el mejoramiento de la compañía.

Compromiso de la Alta Dirección: El proceso de mejoramiento debe comenzarse desde los principales directivos y progresa en

la medida al grado de compromiso que éstos adquieran, es decir, en el interés que pongan por superarse y por ser cada día mejor.

- Consejo Directivo del Mejoramiento: Está constituido por un grupo de ejecutivos de primer nivel quienes estudiarán el proceso de mejoramiento productivo y buscarán adaptarlo a las necesidades de la compañía.
- Participación Total de la Administración: El equipo de administración es un conjunto de responsables de la implantación del proceso de mejoramiento. Eso implica la participación activa de todos los ejecutivos y supervisores de la organización. Cada ejecutivo debe participar en un curso de capacitación que le permita conocer nuevos estándares de la compañía y las técnicas de mejoramiento respectivas.
- Participación de los Empleados: Una vez que el equipo de administradores esté capacitado en el proceso, se darán las condiciones para involucrar a los empleados. Esto lo lleva a cabo el gerente o supervisor de primera línea
- Participación Individual: Es importante desarrollar sistemas que brinden a todos los individuos los medios para que contribuyan, sean medidos y se les reconozcan sus aportaciones personales en beneficio del mejoramiento.
- Equipos de Mejoramiento de los Sistemas (equipos de control de los procesos): Toda actividad que se repite en un proceso que puede controlar. Para ello se elaboran diagramas de flujo de los procesos, después se le incluyen mediciones, controles y bucles de retroalimentación. Para la aplicación de este proceso se debe contar con un solo individuo responsable del funcionamiento completo de dicho proceso.
- Actividades con Participación de los Proveedores: Todo proceso exitoso de mejoramiento debe tomar en cuenta a las contribuciones de los proveedores.
- Aseguramiento de la Calidad: Los recursos para el aseguramiento de la calidad, que se dedican a la solución de problemas relacionados con los productos, deben reorientarse hacia el control de los sistemas que ayudan a mejorar las operaciones y así evitar que se presenten problemas.
- Planes de Calidad a Corto Plazo y Estrategias de Calidad a Largo Plazo: Cada compañía debe desarrollar una estrategia de calidad a largo plazo. Después debe asegurarse de que todo grupo administrativo comprenda la estrategia de manera de que sus integrantes puedan elaborar planes a corto plazo detallados, que aseguren que las actividades de los grupos coincidan y respalden la estrategia a largo plazo.
- Sistema de Reconocimiento: El proceso de mejoramiento pretende cambiar la forma de pensar de las personas acerca de los errores. Para ello existen dos maneras de reforzar la aplicación de los cambios deseados

IV. CONCLUSIONES

- El estudio propone de forma rigurosa la aplicación de la mejora continua en todos los procesos de la empresa para que su impacto en la rentabilidad sea de margen positivo en un corto plazo y a largo plazo.
- Se diseñó un Sistema de Mejora Continua, basado en el ciclo PHVA, el cual influyó directamente en la mejora de la

productividad rentable de la empresa, demostrando que la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación es aceptable.

- Se desarrolló el Sistema de Mejora Continua, puesto que se describió las actividades a realizar en la fase de implementación, teniendo como base las 4 etapas del Ciclo PHVA, así como también los procedimientos de la Metodología 5-S, como herramienta principal de Mejora Continua.

- Se propuso la estrategia para implementar el sistema de mejora continua, con la finalidad de reducir lagunas en procesos operativos de transporte y descuadras a la hora de realizar el balance financiero, eso permite garantizar el crecimiento exponencial de rentabilidad en la empresa.

- El beneficio de la implementación de un sistema de mejora continua ocurrirá en la empresa en un corto, mediano y largo plazo, pero se garantiza el aumento en la rentabilidad.

REFERENCIAS

- [1] Altamirano, L. (2021). PBI en el primer semestre: Crecimiento de 20.9%. AmCham Perú. Recuperado de : <https://amcham.org.pe/news/pbi-en-el-primer-semestre-crecimiento-de-20-9-para-la-primer-mitad/>
- [2] Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación (tercera edición ed.). Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- [3] Bonilla Pastor de Céspedes, E., Díaz Garay, B., Kleeberg Hidalgo, F., & Noriega Aranibar, M. T. (2010). Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas. Recuperado de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10832/Bonilla_Diaz_kleeberg_Noriega_Mejora_continua.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [4] BURBANO, J. (2005) Presupuestos: Enfoque Moderno de Planeación y Control de Recursos. Mc Graw Hill Bogotá. Tercera Edición.
- [5] Caccya, D. (2015) Análisis de rentabilidad de una empresa. Perú: Actualidad empresarial
- [6] Cuno Pizarro, M. A. (2017). La mejora continua y la rentabilidad de la Empresa Transporte Lamariño EIRL Callao, 2017. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14096/Cuno_PMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [7] García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. Industrial data, 6(1), 89-94. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>
- [8] Gitman, Lawrence (1997) Fundamentos de administración financiera. Editorial OUP Harla México, S.A. México. 1077 pp.
- [9] Grijalvo, M., Romo, C. M., & Prida, B. (2002). La gestión por procesos y la mejora continua. Nuevas expectativas abiertas por la ISO 9000 (versión 2000). Dirección y organización, (28). Recuperado de: <https://revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/155>
- [10] Kogan, J. (2004). Perú: análisis del sector transporte (Serie informes sectoriales. Infraestructura, (2)3). Caracas: CAF. Recuperado de <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/395>
- [11] López, P. (2004). Población muestra y muestreo. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- [12] Manay, V. M. A., Cribillero, Y. I. N., & Pesantes, E. G. (2019). Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transportes. Revista Científica EPígmalióN, 1(2). Recuperado de <http://datos.unjpsc.edu.pe/index.php/EPIGMALION/article/view/538/517>
- [13] Maguiño, M. (2013). Análisis e Interpretación de los Estados Financieros. (2ªed). Perú: Editora gráfica Bernilla.
- [14] Mestas Barrenechea, G. I., & Rodríguez Varas, J. B. (2017). Diseño de un proceso de mejora continua para el aumento de la productividad en la línea de bebidas isotónicas en la empresa Selva Industrial SA. Recuperado de file:///C:/Users/User/Downloads/mestas_rodriguez_tomo1.pdf
- [15] Orellana, S. B. (2003). Análisis de rentabilidad económica y financiera. ESAN Ediciones. Recuperado de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55007781/61585337-Analisis-de-rentabilidad-financiera-economica-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1654890843&Signature=a7D7iDuQYOPGFP6sCCe8m7LkCFu~ZCRo0Y2D5y-uAnj~nnecw8LHtErNQIyT5taj-g>
- [16] Poggi García, K. M. (2018). Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la Satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano, 2018. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2068/TITULO%20-%20Kathya%20Milagros%20Poggi%20Garc%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [17] Ramírez Avalos, E. M., & Correa Llumiquinga, C. A. (2013). Propuesta para incrementar la rentabilidad de la empresa Smartpro SA. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2378/1/T-UCE-0005-420.pdf>