



**MEJORA CONTINUA DE PROCESOS EN LÍNEAS DE PRODUCCIÓN DE  
INDUSTRIA VAVER, C.A.**

Ing. Valecillos Yumary  
Ingeniero Químico,  
egresada de la Universidad de los Andes (ULA )  
Email: valecillosy@uvm.edu.ve  
Br. Gabriel Cabrera  
Email: cabritarosariog@uvm.edu.ve



## RESUMEN

El trabajo de grado buscó analizar el ciclo de mejora continua de procesos en líneas de producción de Industria Vaver, C.A. La investigación se enmarca bajo el paradigma positivista. Para el logro de dicho propósito, se adoptó un tipo de investigación descriptiva, con diseño de campo no experimental transeccional. La población de estudio fueron cinco (5) empleados que laboran en la unidad de análisis y la muestra estuvo representada por la totalidad de la población por ser esta finita. La recolección de los datos se realizó aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de 36 ítems validado por su contenido mediante el juicio de expertos y su confiabilidad de 0.88 se determinó a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva, y analizados con apego al marco teórico. Los resultados mostraron que el ciclo de mejora continua en relación a la caracterización de los procesos, y las fases del ciclo son eficientes; y los mecanismos para la evaluación y seguimiento de los procesos poco eficientes. Como conclusión, el ciclo de mejora continua de los procesos de las líneas de producción de Industria Vaver, C.A. posee un desempeño eficiente en la caracterización de los procesos y las fases del ciclo, y poco eficiente en los mecanismos para la evaluación y seguimiento de los procesos, que impide la continuidad del ciclo. Por lo tanto, se recomienda aplicar la repetición del ciclo de mejora, auditorías de calidad y Benchmarking.

**Palabras clave:** Mejora continua, procesos, líneas de producción.



## ABSTRACT

The degree work sought to analyze the cycle of continuous improvement of processes in the production lines of IndustriaVaver, C.A. The research is framed under the positivist paradigm. To achieve this purpose, a descriptive type of research was adopted, with a non-experimental transectional field design. The study population consisted of five (5) employees who work in the unit of analysis and the sample was represented by the entire population as it was finite. The data collection was carried out by applying the survey technique and as an instrument the 36-item questionnaire validated by its content through the judgment of experts and its reliability of 0.88 was determined through the Cronbach's Alpha Coefficient. The data were processed using descriptive statistics, and analyzed according to the theoretical framework. The results showed that the continuous improvement cycle in relation to the characterization of the processes, and the phases of the cycle are efficient; while the mechanisms for the evaluation and follow-up of the processes are not very efficient. In conclusion, the cycle of continuous improvement of the processes of the production lines of IndustriaVaver, C.A. it has an efficient performance in the characterization of the processes and the phases of the cycle, and not very efficient in the mechanisms for the evaluation and follow-up of the processes that impede the continuity of the cycle. Therefore, it is recommended to apply the repetition of the improvement cycle, quality audits and Benchmarking.

**Keywords:** Continuous improvement, processes, producción lines.



## Introducción

En las industrias, el área de operaciones o de producción suele ser responsable de la transformación real de los insumos en productos o servicios terminados, a través de la ejecución de procesos de producción que demandan de la gestión de la calidad como el conjunto de habilidades para la resolución de problemas, mediante el uso eficiente de recursos y su orientación está dirigida hacia la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes.

Específicamente, la gestión de la calidad con énfasis en la mejora continua de los procesos, utiliza el análisis cuantitativo para resolver problemas, lo cual requiere de la caracterización de los procesos de producción; los conceptos del comportamiento organizacional como ayuda para diseñar trabajos y dirigir a la fuerza de trabajo, en el marco de una cultura de calidad; y el conocimiento de diversos métodos para el diseño de un plan de mejora continua, su implementación, verificación y actuación que aluden al ciclo de mejora desarrollado por W. Shewhart y difundido por W. E. Deming, tomado como referente teórico en la presente investigación. También emplea mecanismos para la evaluación y seguimiento de los procesos que aseguran nuevas entradas de datos al sistema de calidad en procura de mejores resultados.

La mejora continua constituye uno de los principios de la Gestión de la Calidad Total y representa una actividad recurrente destinada a incrementar la capacidad para cumplir los objetivos y expectativas de la organización en el marco de los más altos



estándares de calidad. La mejora continua abarca todas las áreas de la organización: productos, eficiencia de los recursos y procesos.

Esto debido, por un lado, a que la búsqueda de la excelencia permitirá ser mejor que la competencia, y por otro lado, la realidad es cambiante, es decir, la demanda del mercado, los productos comercializados, los medios productivos y los procesos cambian permanentemente, lo que genera un proceso de desarrollo con posibilidades de mejorar, a través de la mejora continua como un ciclo ininterrumpible. El mismo se enmarca en una acción de control del proceso, que busca conocer si se conoce su propósito (misión), si sus pasos están descritos (sub procesos), si están identificadas sus entradas, salidas, clientes y proveedores, si existe un responsable, y si se mide y mejora su efectividad y eficiencia (Vallejo, 2001).

Las industrias son todas aquellas unidades de producción que llevan a cabo la transformación de materias primas en productos terminados, que son distribuidos a los consumidores finales. En Venezuela, debido a la crisis económica que atraviesa el país en la actualidad, y a los cambios en los gustos y preferencias de clientes cada vez más informados, y exigentes de la calidad de los productos que consumen, todas las empresas, incluyendo las del sector industrial, se han visto en la necesidad de adecuar sus procesos productivos para generar un mayor nivel de competitividad, basando su gestión de producción en la mejora continua de sus procesos.

Específicamente el sector industrial de alimentos, viene reportando desde el año 2019, un incremento en la participación en la oferta de productos disponibles en el mercado (Organización Ciudadanía en Acción, 2020), pues existe un crecimiento importante en el índice de disponibilidad de alimentos en el año 2020 respecto al año



2019, que oscila el treinta por ciento (30%), lo cual deja ver la importancia de que este sector empresarial disponga de procesos eficientes que les permitan a las empresas de este ramo, satisfacer las necesidades básicas de la población y lograr mejores niveles de competitividad.

A través de una gestión de Calidad Total, es posible hacer que los productos de alimentos que predominen en el mercado sean sólo aquellos que mantengan una excelente calidad y unos precios competitivos. Esto gracias a procesos eficientes derivados de un ciclo permanente de mejora continua; disminuyendo con ello, el riesgo de presentar posibles problemas de producción que puedan traer pérdidas, contaminación al ambiente, e insatisfacción de los clientes, entre otros.

En el sector de industrias de alimentos del Estado Trujillo, lleva a cabo sus operaciones Industria Vaver, C.A., empresa dedicada a la elaboración de leche líquida envasada en distintas presentaciones, tanto de tamaños como de sabores. Esta empresa ofrece a sus clientes bebidas lácteas, leche completa o descremada. También, tienen la producción de queso duro, ricota, crema, requesón y próximamente, contará con una línea para producir jugo natural.

Su importancia en el mercado local viene dada principalmente por ser la leche de vaca uno de los alimentos de primera necesidad más recomendados por los nutricionistas, este producto contribuye con las proteínas, vitaminas y calcio necesarios para el desarrollo de las personas. Además es una bebida equilibrada que tiene todos los nutrientes principales que requiere el organismo para crecer y conservar un buen estado de salud, por ello es muy valorado por los consumidores.



Para profundizar en el estudio del ciclo de mejora continua de los procesos de producción en esta unidad de análisis, se procedió a realizar una entrevista informal al gerente de la compañía, a través de la cual se pudo evidenciar que no cuenta con un buen cronograma de producción, ajustado a su capacidad instalada, razón por la cual, no logra abastecer suficientemente la demanda de los productos que ofrece, impidiendo que la marca Vaver sea reconocida por los clientes, lo cual afecta negativamente su posicionamiento en el mercado.

También, presentan debilidades en la organización de las líneas de producción por productos, lo cual reduce la calidad del producto final, e incrementa los riesgos de contaminación por el inadecuado manejo de proceso productivo, tampoco existen responsables de cada etapa del proceso productivo.

Estas circunstancias pueden generar problemas de productividad, contaminaciones y errores que traen consigo un aumento en los costos de producción asociados a pérdidas de productos que no cumplen con los estándares de calidad requeridos para ser comercializados. La realidad descrita en los dos párrafos anteriores, quizás pueda deberse a la ausencia de mecanismos para la evaluación y seguimiento de los procesos, tales como: repetición del ciclo de mejora, Benchmarking, auditorías de calidad, que puede estar impidiendo la continuidad del ciclo de mejora de los procesos de producción, al no disponer de la información necesaria para identificarlos problemas susceptibles de mejoras.

Las condiciones descritas, sugieren que se hace necesaria implementar la mejora continua de los procesos productivos de Industria Vaver, C.A., con el fin de garantizar la productividad y calidad en los mismos, pues de continuar esta



problemática, se corre el riesgo de perder clientes por fallas en la calidad de los productos derivadas de procesos de producción poco eficientes, así como de generar pérdidas cuantiosas por altos costos asociados a errores en los procesos productivos.

### **Objetivo General**

Analizar el ciclo de mejora continua de procesos en líneas de producción de Industria Vaver, C.A.

### **Objetivos Específicos**

Caracterizar los procesos en líneas de producción de Industria Vaver, C.A.

Describir las fases del ciclo de mejora continua de procesos en líneas de producción de Industria Vaver, C.A.

Identificar los mecanismos para la evaluación y seguimiento de procesos en líneas de producción de Industria Vaver, C.A.

### **La Mejora Continua**

La mejora continua como lo enfoca Castro (2017), se inserta en la gestión de calidad, término utilizado para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad de procesos y productos, lo cual comprende: a) los principios que asumen y que guían la acción organizativa, b) las prácticas o actividades que se incorporan para llevar a la práctica estos principios, y c) las técnicas que intentan hacer efectivas estas prácticas .

La gestión de calidad con énfasis en la mejora continua para Castro (2017) “destaca que la mejora de las especificaciones no debe redundar en aumentos de costos, sino que debe ser el resultado “natural” de un proceso de mejora continua”



(p.237). En la mayoría de las ocasiones es factible sobrepasar las especificaciones en que se traducen las necesidades del cliente, superando sus expectativas, mediante la mejora continua de los procesos que permite, al mismo tiempo que elevar la calidad, reducir costos por el ahorro en desperdicios, reprocesos y defectos. La mejora continua es, en gran medida, una pauta cultural que no requiere grandes inversiones.

Por tanto la mejora continua es una filosofía a la cual, muchas empresas tratan de adaptarse, buscando optimizar todos los procesos y disminuir los riesgos de errores y omisiones que afecten negativamente el logro del plan de la organización. Vale la pena destacar, que en Industria Vaver C.A., que constituye la unidad de análisis del presente estudio, se está buscando implementar esta filosofía, para poder depurar el sistema de producción de todos aquellos procesos que no agregan valor al producto.

### **Metodología**

El tipo de investigación se enmarca como descriptiva, Méndez (2001), la define como “aquella orientada a recolectar información relacionada con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentan en el momento de su recolección” (p.135). En este sentido, la investigación llevó a cabo una descripción de la realidad de la variable en el contexto investigado, tal como se presenta al momento del estudio, sin manipular su comportamiento.

El diseño de la investigación, representa la estrategia que adoptó el investigador para responder a las interrogantes planteadas, se procede a afirmar que este estudio corresponde a un diseño de campo, el cual define Balestrini (2006) como



“aquel que permite no sólo observar, sino recolectar información directamente de la realidad objeto de estudio, en su ambiente cotidiano, para posteriormente analizar e interpretar los resultados de estas indagaciones” (p.134). De esta manera, la realidad sobre la variable ciclo de mejora continua de los procesos de las líneas de producción en el contexto de estudio, es captada, durante el proceso de investigación.

La población, según Balestrini (2001) “es cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p.137). En este sentido, en la presente investigación, la población estuvo conformada por cinco (5) personas que laboran en la unidad de análisis, y desempeñan cargos de gerente, coordinador de producción, coordinador de mantenimiento, supervisor de planta, y jefe de control de calidad, quienes proporcionaron información sobre las categorías de estudio. Debido a que las dimensiones del universo fueron finitas, la muestra quedó conformada en igual número que la población.

De acuerdo con el propósito del trabajo de grado, se seleccionó la técnica de la encuesta para acceder a la información proporcionada por los sujetos de estudio. La encuesta como señala Hurtado (2000), “es aquella en que la información es obtenida a través de preguntas a otras personas sin establecer un diálogo con el entrevistado, es decir, el grado de interacción entre el investigador y los sujetos de estudio es menor” (p.475).

Los instrumentos de investigación, según Hurtado (2000) “constituyen la vía mediante la cual es posible aplicar una determinada técnica de recolección de información.”(p.434). Por lo tanto, en este estudio, los datos se recolectaron a través



de un cuestionario tipo Escala Likert contentivo de 36 afirmaciones relacionadas con los indicadores de la variable, la cual contempla las siguientes opciones de respuesta: S: Siempre, CS: Casi Siempre, AV: Algunas Veces, CN: Casi Nunca, N: Nunca

Para medir el comportamiento de cada una de las dimensiones: a) características de los procesos, b) fases del ciclo, y c) mecanismos para la evaluación y seguimiento, se establecieron tres escalas de medición del ciclo de mejora continua, sobre la base de la cantidad de respuestas dadas sobre cada una de las dimensiones (ver Tablas 1, 2 y 3):

Tabla 1

*Escala de Medición Dimensión Características de los Procesos*

Puntuación obtenida	Valoración
0-146 puntos	Deficiente
147-293 puntos	Poco eficiente
294-440 puntos	Eficiente

Nota: La tabla señala los criterios de valoración de la Dimensión Características de los Procesos.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

*Escala de Medición Dimensión Fases del Ciclo*

Puntuación obtenida	Valoración
0-53 puntos	Deficiente
54-107 puntos	Poco eficiente
108-160 puntos	Eficiente



Nota: La tabla señala los criterios de valoración de la Dimensión Fases del Ciclo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

*Escala de Medición Dimensión Mecanismos para la Evaluación y Seguimiento*

Puntuación obtenida	Valoración
0-40 puntos	Deficiente
41-80 puntos	Poco eficiente
81-120 puntos	Eficiente

Nota: La tabla señala los criterios de valoración de la Dimensión Mecanismos para la Evaluación y Seguimiento.

Fuente: Elaboración propia

La validez definida por Hernández, Fernández y Baptista (2006) como “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p.201). Dicha validez fue determinada a través del juicio de tres expertos sobre la pertinencia de los ítems con las dimensiones de la variable en estudio. La confiabilidad del instrumento de recolección de datos se obtuvo mediante el método de consistencia interna, utilizando el procedimiento del Coeficiente de Alfa de Cronbach a partir de las varianzas, según la siguiente fórmula (ver Figura 1), obteniéndose un resultado de 0.88, lo cual manifiesta que el instrumento es altamente confiable:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde,

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ .
- $S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados.
- $k$  es el número de preguntas o ítems.



Figura 1. *Fórmula Alfa de Cronbach a partir de las Varianzas*

Fuente: (Hernández y col., ob.cit.)

## Resultados

El análisis e interpretación de los datos recolectados durante el trabajo de campo permitieron el análisis del ciclo de mejora continua de los procesos de las líneas de producción de Industria Vaver, C.A.

### Dimensión: Características de los Procesos

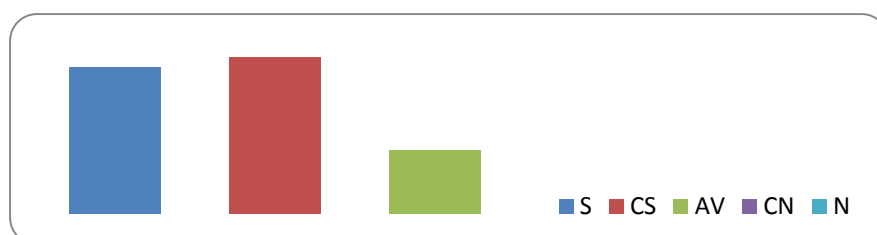
Tabla 4

#### *Características de los Procesos*

Ítems	Media (Puntos)	Total (Puntos)	Escala de Medición (Puntos)	Criterio
22	3,23	355	294-440	Eficiente

Nota: La tabla señala los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los sujetos de estudio sobre la dimensión Características de los Procesos de la variable de investigación.

Fuente: Elaboración propia





*Figura 2. Distribución de Frecuencia Dimensión Características de los Procesos*

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4, figura 2, se muestra en relación a la dimensión características de los procesos de la variable: ciclo de mejora continua de los procesos de las líneas de producción de industria Vaver, C.A., que para una total de veintidós (22) ítems, se obtuvo una media de tres coma veintitrés (3,23) puntos, y una puntuación total de (355) puntos, cuyo resultado se ubica en la escala de medición de (294-440) puntos, permitiendo valorar como eficiente la dimensión características de los procesos correspondiente al ciclo de mejora continua en la unidad de análisis. Los resultados obtenidos, revelan que Industria Vaver, C.A. tiene caracterizados sus procesos de las líneas de producción, lo cual facilita la tarea de identificar fallas, errores, omisiones y desperdicios en su sistema productivo, por ende, aquellas actividades susceptibles de mejora continua.

**Dimensión: Fases del Ciclo**

Tabla 5

*Fases del Ciclo*

Ítems	Media (Puntos)	Total (Puntos)	Escala de Medición (Puntos)	Criterio
8	3,23	129	108-160	Eficiente

Fuente: Elaboración propia



Figura 3. *Distribución de Frecuencia Dimensión Fases del Ciclo*

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, figura 3, se muestra en relación a la dimensión fases del ciclo de la variable: ciclo de mejora continua de los procesos de las líneas de producción de industria Vaver, C.A., que para una total de ocho(8) ítems, se obtuvo una media de tres coma veintitrés (3,23) puntos, y una puntuación total de ciento veintinueve (129) puntos, cuyo resultado se ubica en la escala de medición de (108-160) puntos, permitiendo valorar como eficiente la dimensión fases del ciclo correspondiente al ciclo de mejora continua en la unidad de análisis.

Los hallazgos de la investigación revelan que las fases del ciclo de mejora continua de los procesos de las líneas de producción de Industria Vaver, C.A. que consisten en: a) planificar, b) hacer, c) verificar, y d) actuar, se llevan a cabo de forma eficiente, contribuyendo al buen desempeño del ciclo de mejora continua, pues al ejecutar acciones de planificación es posible identificar problemas en las líneas de producción, y sus causas, permitiendo a los gerentes y supervisores establecer prioridades y analizar alternativas de solución, que sean factibles y beneficiosas para optimizar el uso de recursos y llevar a cabo procesos adecuados que generen productos que satisfagan el mercado..

### **Dimensión: Mecanismos para la Evaluación y Seguimiento**

Tabla 6



### *Mecanismos para la Evaluación y Seguimiento*

Ítems	Media (Puntos)	Total (Puntos)	Escala de Medición (Puntos)	Criterio
6	2,67	80	41-80	Poco Eficiente

Fuente: Elaboración propia



Figura 4. Distribución de Frecuencia Dimensión Mecanismos para la Evaluación y Seguimiento

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, figura 4, se muestra en relación a la dimensión mecanismos para la evaluación y seguimiento de la variable: ciclo de mejora continua de los procesos de las líneas de producción de industria Vaver, C.A., que para una total de seis (6) ítems, se obtuvo una media de dos coma sesenta y siete (2,67) puntos, y una puntuación total de ochenta (80) puntos, cuyo resultado se ubica en la escala de medición de cuarenta y uno y ochenta (41-80) puntos, permitiendo valorar como poco eficiente la dimensión mecanismos para la evaluación y seguimiento. En consecuencia, no es posible garantizar la continuidad del ciclo para avanzar en el logro de mayores estándares de calidad de los procesos de producción en el transcurso del tiempo. Por tanto, la discontinuidad en el ciclo de mejora continua representa una debilidad del sistema de gestión de calidad.



## Conclusiones

En síntesis general, el ciclo de mejora continua de los procesos de las líneas de producción de Industria Vaver, C.A. posee un desempeño eficiente en la caracterización de los procesos que provee información valiosa para el análisis situacional, y las fases del ciclo: planificar, hacer, verificar y actuar; y poco eficiente en los mecanismos para la evaluación y seguimiento de los procesos, que impide la continuidad del ciclo, afectando negativamente la gestión de calidad de los procesos.

## Referencias Bibliográficas

- Arias, A. (2012). *La gestión de calidad conceptos básicos*. Madrid. Universidad Complutense de Madrid. <https://infolibros.org/libros-de-control-de-calidad-gratis-pdf/>
- Balestrini, M. (2001). *Cómo se elabora el proyecto de investigación para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles*. Caracas. BL Consultores Asociados.
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. (7<sup>a</sup>. ed.). Caracas. BL Consultores Asociados.
- Carrera, C. (2013). *Fundamentos epistemológicos de la investigación*. [http://www.ffyl.uach.mx/coloquio\\_posg\\_2013/dra\\_carrera\\_hdez.pdf](http://www.ffyl.uach.mx/coloquio_posg_2013/dra_carrera_hdez.pdf)
- Carro, R. y González, D. (2017). *El sistema de producción y operaciones*. Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Buenos Aires. [http://nulan.mdp.edu.ar/1606/1/01\\_sistema\\_de\\_produccion.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1606/1/01_sistema_de_produccion.pdf)



- Castro, J. (2019). *Cómo utilizar los indicadores de producción para saber si el proceso es correcto*. <https://blog.controlgroup.es/utilizar-los-indicadores-produccion-saber-proceso-correcto/>
- Castro, O. (2017). *Enfoques de gestión de la calidad*. Universidad Nacional Autónoma de México. [http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1360/1360\\_U9\\_act6.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1360/1360_U9_act6.pdf)
- Castro, S. (2017). *La mejora continua en los procesos de pago a proveedores en el área de tesorería de la empresa Gas Perú S.A.C. Lima 2016*. [Trabajo de grado, Universidad Autónoma del Perú, Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Perú. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/446>
- Coello, E., Blanco, N. y Reyes, Y. (2012). Los paradigmas cuantitativos y cualitativos en el conocimiento de las ciencias médicas con enfoque filosófico-epistemológico. *Revista Edumecentro*, 6(2), 123-130. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742012000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742012000200017)
- Definición ABC. (2021). Lácteos. *En el diccionario Definición ABC*. Recuperado el 12 de agosto de 2021 de <https://www.definicionabc.com/general/lacteos.php>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª. ed.). México. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hurtado, J. (2000): *Metodología de la investigación holística*. (3ª. ed.). Caracas. Fundación Sypal.
- Imaginario, A. (s.f.). FODA. *En el diccionario Significados*. Recuperado el 20 de julio de 2021 de <https://www.significados.com/foda/>



- Márquez, E. (2013). La perspectiva epistemológica objetivista y la hegemonía de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. *Revista de Investigación*, 7(3), 207-213. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376140393001>
- Méndez, C. (2001). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación*. (3<sup>a</sup> ed.). Bogotá. McGraw-Hill Interamericana.
- Méndez, D. (2019). Maquinaria. *En el diccionario Economía Simple*. Recuperado el 13 de agosto de 2021 de <https://www.economiasimple.net/glosario/maquinaria>
- Namakforoosh, M. (2003). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A.
- Orellana, P. (2021). Proceso de mejora continua. *En el diccionario Economipedia*. Recuperado el 13 de agosto de 2021 de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-continua.html>
- Organización Ciudadanía en Acción (2020). *Informe de los derechos sociales y seguridad alimentaria*. <https://ciudadaniaenaccion.site123.me/>
- Oxford Léxico. Caracterizar. *En el diccionario Definición Oxford Léxico*. Recuperado el 20 de julio de 2021 de <https://www.lexico.com/es/definicion/caracterizar>
- Oxford Léxico. Mejoramiento. *En el diccionario Definición Oxford Léxico*. Recuperado el 22 de julio de 2021 de <https://www.lexico.com/es/definicion/mejoramiento>
- Padrón, J. (1992). *Paradigmas de investigación en ciencias sociales. Un enfoque curricular*. <http://padron.entretemas.com/%20paradigmas.htm>



Proyecto EducaGuía. (2005). *Gestión de calidad. Herramientas avanzadas de calidad*. <https://infolibros.org/libros-de-control-de-calidad-gratis-pdf/>

Quiroa, M. (2020a). Amenazas de una empresa. *En el diccionario Economipedia*. Recuperado el 15 de julio de 2021 de <https://economipedia.com/definiciones/amenazas-de-una-empresa.html>

Quiroa, M. (2020b). Debilidades de una empresa. *En el diccionario Economipedia*. Recuperado el 15 de julio de 2021 de <https://economipedia.com/definiciones/debilidades-de-una-empresa.html#:~:text=Sobre%20todo%2C%20las%20debilidades%20son,y%20metas%20que%20espera%20alcanzar.>

Quiroa, M. (2020c). Fortalezas de una empresa. *En el diccionario Economipedia*. Recuperado el 15 de julio de 2021 de <https://economipedia.com/definiciones/fortalezas-de-una-empresa.html>

Salazar, H. (2013). Proceso. *En el diccionario Economía*. Recuperado el 13 de agosto de 2021 de <https://economia.org/proceso.php#:~:text=Un%20proceso%20es%20una%20secuencia,eliminar%20alg%C3%BAn%20tipo%20de%20problema.>

Seminario, M. (2020). *Principios y estrategias para la mejora continua de la empresa*. <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/mejora-continua/>

Torres, V. (2017). *Mapeo de procesos*. <https://es.scribd.com/document/384493879/mapa-de-procesos>



Vallejo, F. (2001). *Guía de diseño y mejora continua de procesos asistenciales*. [http://www.ephpo.es/Procesos/GUIA\\_DISENO\\_MEJORA/libro\\_completo.pdf](http://www.ephpo.es/Procesos/GUIA_DISENO_MEJORA/libro_completo.pdf)