

# FACULTAD DE NEGOCIOS

**Carrera de Administración y Negocios Internacionales**

**“IMPLEMENTACIÓN DE LA  
CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015 EN EL ÁREA DE  
OTORGAMIENTO DE PRESTAMOS Y  
COBRANZAS EN LA EMPRESA PRESTAFE SAC”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título  
profesional de:**

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

**Autor:**

Jhoselyn Virginia Aucapiña Quispe

**Asesor:**

Mg. Alberto Alonso Espinoza Saldaña

**Código ORCID:**

<https://orcid.org/0000-0003-3138-7757>

Lima - Perú

2025

## Informe de Similitud



Página 2 of 104 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega turnitin: 1:3286166233

### 9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

#### Exclusiones

- N.º de coincidencia excluida

#### Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **Tabla de contenido**

Índice de tablas	6
Índice de Figuras	7
Índice de ecuaciones	8
RESUMEN EJECUTIVO	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	25
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	49
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	65
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS	74
ANEXOS	90

### Índice de tablas

Tabla 1: Definición de Falta de estandarización en préstamos y cobranzas 29

Tabla 2: Medición de Falta de estandarización en préstamos y cobranzas 35

Tabla 3: Definición de la Certificación ISO 9001:2015 para optimizar procesos 41

Tabla 4: Medición de la certificación Iso 9001-2015 para optimizar procesos 46

## Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama de la empresa Prestafe	13
Figura 2: Diagrama de Ishikawa - Prestafe Sac	53
Figura 3: Porcentaje de morosidad del 31/12/2023	55
Figura 4: Porcentaje de morosidad del 31/12/2024	55
Figura 5: Cliente CPP (9 a 30 días de atraso)	56
Figura 6: Cliente Deficiente (31 a 60 días de atraso)	57
Figura 7: Cliente Dudoso (61 a 120 días de atraso)	57
Figura 8: Cliente Pérdida (más de 120 días de atraso)	58
Figura 9: Cliente CPP (9 a 30 días de atraso)	58
Figura 10: Cliente Deficiente (31 a 60 días de atraso)	59
Figura 11: Cliente Dudoso (61 a 120 días de atraso)	59
Figura 12: Cliente Pérdida (más de 120 días de atraso)	60
Figura 13: Colocaciones - Prestafe Sac	70
Figura 14: Porcentaje de morosidad del año 2023 y 2024	71

## RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo abordó cómo fue la implementación de la certificación ISO 9001:2025 en el área de otorgamiento de préstamos y cobranzas en la empresa Prestafe SAC. El objetivo de la investigación fue explicar la implementación ISO 9001:2015 en el área de otorgamiento de préstamos y cobranzas en la empresa Prestafe SAC. Por ello se utilizó una metodología cualitativa, en el cual se detalla las mejoras obtenidas por la implementación.

En el marco teórico, se llevó a cabo una revisión de estudios y experiencias documentadas de diversas empresas que han desarrollado la norma ISO 9001:2015. Esta norma internacional se enfoca en los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y establece requisitos que ayudan a mejorar la eficiencia operativa, satisfacción del cliente y la calidad de los procesos. Los estudios consultados demostraron que la implementación de la norma, genera mejoras en la estandarización de procesos, el control de calidad, la gestión de riesgos.

La experiencia profesional desarrollada en Prestafe permitió identificar los cambios realizados en la empresa, el antes y el después de la implementación del Iso 9001:2015. Finalmente, los resultados obtenidos, describen una mejora significativa en los indicadores de calidad, en la gestión de cobranzas y en el número de ventas de préstamo.

Palabras claves: Impacto en la recaudación, Procedimiento ineficiente, Mejora continua, Estandarización de procesos.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- La norma ISO 9001 se actualizará para integrar nuevas prácticas enfocadas en la digitalización, la Inteligencia Artificial, el Big Data y la sostenibilidad. (s/f). Dirección de Comunicación Social. Recuperado el 4 de abril de 2025, de <https://dcs.uas.edu.mx/noticias/10289/la-norma-iso-9001-se-actualizara-para-integrar-nuevas-practicas-enfocadas-en-la-digitalizacion-la-inteligencia-artificial-el-big-data-y-la-sostenibilidad>
- Quintana, F. (2021). Sistema de Gestión de Calidad a partir de la norma ISO 9001:2015 para la empresa OTOMATI. SRL. (tesis de grado). Universidad Mayor de San Simón. Obtenido de <http://ddigital.umss.edu.bo/handle/123456789/27395>
- Quiroga, J. C., & Mojica, W. G. (2022). Herramienta para la medición del desempeño de los requisitos del SGC, considerando criterios normativos ISO. Signos. Investigación en Sistemas de Gestión, 14(1). <https://doi.org/10.15332/24631140.7481>
- PRESTAFE. (s/f). Com.pe. Recuperado el 26 de marzo de 2025, de <https://prestafe.com.pe/nosotros>
- A. G. Amasifén, L. M. Sánchez, M. A. Valles, J. R. Navarro, y L. Pinedo. Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción de los servicios de una empresa automotriz peruana, Entre Ciencia e Ingeniería, vol. 16, no. 32, pp. 16-21, julio-diciembre 2022. <https://doi.org/10.31908/19098367.2692>.
- C. Torres, N. Malta, C. Olivares, Sistema de monitoreo para la implementación de la norma ISO 9001, Ingeniería Industrial, Ing. Ind. vol.41 no.1 La Habana ene.-abr. 2020 Epub 07-Ene-2020. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362020000100009&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000100009&lang=es)

- E. X. Benavídez, E. M. Segarra, E. Colina, L. Siguenza, R. Arcentales, Levantamiento de procesos como base para la aplicación de sistemas de costeo basado en actividades en empresas de ensamblaje, Revista Economía y Política, Revista Economía y Política no.30 Quito jul./dic. 2019 Epub 03-Jul-2019. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2477-90752019000200048&lang=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-90752019000200048&lang=es)
- F. A. Becerra, A. M. Andrade, L. I. Diaz, Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: universidad de Otavalo, Ecuador, Actualidades Investigativas en Educación, Rev. Actual. Investig. Educ vol.19 n.1 San José Jan./Apr. 2019  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-47032019000100571&lang=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032019000100571&lang=es)
- T. J. Fontalvo J. D.-Dominguez, J. Morelo. Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia, Formación universitaria, Form. Univ. vol.14 no.1 La Serena feb. 2021. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062021000100045&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062021000100045&lang=es)
- Gahona-Flores, O. Evaluación de la calidad en la cadena de suministro de la minería del cobre en Chile. Revista Boletín de Ciencias de la Tierra, 48, pp. 5-11, febrero-julio, 2020.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-36302020000200005&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-36302020000200005&lang=es)
- O. Cruz, OA Guirette, JL Carrera, HA Durán, CH Guzmán ; EA Ruelas. Uso del despliegue parcial de la función de calidad para identificar los procesos necesarios para la norma ISO 9001, Revista Sudafricana de Ingeniería Industrial, S. África. J. Ind. Ing. vol.32 n.2 Pretoria agosto 2021.  
[https://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2224-78902021000200005&lang=es](https://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2224-78902021000200005&lang=es)

- D. A. Reyes, A. Cadena, G. Rivera, El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación, Inter disciplina vol.10 no.26 Ciudad de México ene./abr. 2022 Epub 04-Abr-2022.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-57052022000100217&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-57052022000100217&lang=es)
- M. P. Pérez:, A. T. Pérez, E. M. de la Paz. Contribución del mantenimiento con enfoque sostenible al control de la calidad en la industria del plástico, Tecnología Química, vol.41 no.1 Santiago de Cuba ene.-abr. 2021 Epub 28-Mar-2021. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2224-61852021000100232&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2224-61852021000100232&lang=es)
- Aravena, A., Vega T.,(2023) Comparación del desempeño económico entre empresas industriales alimentarias certificadas y no certificadas con la norma ISO 9001.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-99932023000100135&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932023000100135&lang=es)
- Talledo, D., (2022). Implementación del Sistema Integrado de Gestión Trinorma ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001 – Contrata Minera Arca S.A.C – UP. Santa María - Cia Minera Poderosa [Universidad Nacional de Piura].  
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4094>
- Ticlavilca, V., (2019). Aplicación de plan de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la mejora de atención al cliente en la Empresa JKM Engineering SAC, Lima, 2019 [Tesis, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/104224>
- Mori, R., (2019). Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el Actual Sistema de Gestión de Calidad de ZOFRATACNA – 2018 [Tesis, Universidad Católica de Santa María].  
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/9083>

- Holgado Dorado, K., & Sánchez Barraza, B. J. (2023). Tasa de interés de los créditos de consumo y recaudación del impuesto general a las ventas en Perú. *Quipukamayoc*, 31(66), 9–20. <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i66.26762>
- Cervantes Grundy, C. (2015). Relaciones entre las matemáticas financieras, la tasa de crecimiento y la tasa de inflación. *Revista IECOS*, 16, 73–83. <https://doi.org/10.21754/iecos.v16i0.1263>
- Yong Chacón, M., & Soto Jiménez, M. A. (2013). Ciclo económico y mora legal en el sistema financiero costarricense. *Ciencias Económicas*, 31(2), 53–74.
- Carbó Valverde, S. (2022). El papel del sistema financiero en la recuperación. *ICE: Revista de Economía*, 924, 113–124. <https://doi.org/10.32796/ice.2022.924.7347>
- Nava-Herrera, A., Medina-Vera, I., Oria-Hernández, J. A., & González-Zamora, J. F. (2024). Análisis del tiempo de evaluación y aprobación de protocolos de investigación sometidos a los Comités en materia de investigación del Instituto Nacional de Pediatría. *Acta Pediátrica de México*, 45(4), 269–277. <https://doi.org/10.18233/apm.v45i4.2820>
- (2020). Normas y procedimientos para el registro, aprobación y seguimiento de proyectos de investigación. *Universidad Científica del Sur*. <https://doi.org/10.21142/dn.2020.3664>
- Garcia, L. O., Chacón, J. E. & Molina, R. D. (2022). Modelo de clasificación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el sector financiero. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10554/61721>
- Universidad Militar Nueva Granada, Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva – Sección de Atención al Ciudadano. (2021). Guía de características y criterios para resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones: 2021. Documentos Institucionales. <https://doi.org/10.18359/docinst.5843>

- Mogollón Gómez, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP SA: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151–164
- Rengifo Amasifen, M. R. R., Torres Reátegui, M. W., Torres Silva, M. C., Seijas Díaz, M. J. G., & Martell Alfaro, M. K. P. (2021). Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria . *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 601-610.
- Mendoza-Moreira, C., & Mendoza-Vera, C. (2024). La gestión comercial y su influencia en el índice de morosidad de los clientes especiales de la empresa CNEL EP. *593 Editorial Digital CEIT*, 9(4), 431–441.
- Ruiz Guerra, R. (2025). Gestión de Cobranza y la Salud Financiera en la Empresa de Servicio de Agua Potable, Región San Martín 2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(6), 9893–9916.
- La gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Jaén. (2022). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4201–4222. CERRADURAS
- Cieza-Mostacero, SE, & González-Castro, JB (2022). Implementación de la Gestión por Procesos en la Gestión de Ventas de una Empresa Metalmecánica. *Memorias de La Décima Segunda Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética: CICIC 2022*, 1, 13–18.
- Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021. (2022). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 4480-4496-4480–4496. CERRADURAS.
- Navas, J., Maldonado, J. y Maldonado, A. (2022). Gestión de recuperación y cobranza y su impacto en los indicadores de riesgo de BanEcuador en la emergencia sanitaria Covid 19. *Centro Sur*.

- Ortega Zanabria, MF, Dilas-Jiménez, JO y Díaz Dumont, JR (2022). Aplicación de herramientas de gestión de la calidad para la mejora de procesos de venta. Caso de una empresa peruana. *Alfa Centauri*, 3(4), 57–65.
- Palacios, D. (2025). Fortalecimiento de controles internos para la eficiencia en la facturación y cobranza en una empresa privada de servicio de internet. *Ecuacientífica*, 3(5).
- La gestión financiera y su influencia en la recuperación de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito santo cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020. (2021). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10742–10760. CERRADURAS.
- Barreto, B. (2024). La Gestión de Procesos en una Empresa de Producción de Alimentos. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(4).
- Balladares, S., & García-Miralles, E. (2024). Progresividad en frío: el impacto heterogéneo de la inflación sobre la recaudación por IRPF. En *Documentos Ocasionales*. Banco de España. <https://doi.org/10.53479/36733>
- García, W. (2021). Recaudación del impuesto sobre la renta y su impacto en el presupuesto de la nación. *Actualidad Contable FACES*, 43, 93–115. <https://doi.org/10.53766/accon/2021.43.05>
- Saavedra, MOR, Chávez Quiroz, FGG, Quispe Nina, W., & Romero Carazas, R. (2024). PRECIOS DE TRANSFERENCIA Y SU IMPACTO EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EMPRESAS DE SERVICIOS EN EL PERÚ. *Investigación & Negocios*, 17(30), 9. <https://doi.org/10.38147/invneg.v17i30.285>
- Aguilar Rascón, OC (2023). La innovación en las micro y pequeñas empresas familiares y no familiares y su impacto en la productividad. <https://doi.org/10.46990/iuatro.2023.08.6.1>
- Moscoso, G., & Bahamondes Rosado, ME (2019). La Evasión Fiscal y la Recaudación en las Empresas Comerciales de la Región Tacna. *Revisión de*

negocios de Newman, 5(2), 83–96.  
<https://doi.org/10.22451/3002.nbr2019.vol5.2.10040>

- José Valentín, AM (2023). Impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en la Rentabilidad de las Empresas en Ecuador: Un Análisis Integral. ASCE, 2(2), 1–11. <https://doi.org/10.70577/asce/1.11/2023>
- Pincheira Varas, A., & Araujo de la Mata, A. (2025). Obstáculos a la innovación: Un análisis explicativo desde las empresas en Chile. *Revista De Ciencias Sociales*, 31(1), 423-437. <https://doi.org/10.31876/rsc.v31i1.43520>
- Grau Pineda, C. (2021). Aragón Gómez, C. y Nieto Rojas, P. Planes de igualdad en las empresas. Procedimiento de elaboración e implantación. FEMERIS: *Revista Multidisciplinar de Estudios de Género*, 6(2), 271. <https://doi.org/10.20318/femeris.2021.6149>
- Lara Serna, L., & Ruíz Méndez, O. (2021). La importancia de implementar un programa de cumplimiento ambiental en las empresas. *Horizontes de La Contaduría En Las Ciencias Sociales*, 13. <https://doi.org/10.25009/hccs.v0i13.35>
- Campos Fernández, M. de los Ángeles, Megna Alicia, A., & Ramírez Camejo, G. (2021). Procedimiento para gestionar el sistema de producción en el sector de alimentos en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(40), 33-47. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2021.n40.4897>
- Martínez Prats, G., Hernández Oliva, F., Silva Hernández, F., & Mapén Franco, F. (2021). Impacto del diseño de un manual de procedimiento en la nómina para mejorar su control en las empresas. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 36. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.423>
- Lince, VEDF y Yepes, CDO (2019). Queja por plagio de artículo y solicitud de acciones correctivas. *Ciencia y Saúde Coletiva*, 24(1), 335–337. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018241.31262018>

- Pozo, J. (2021). Vulnerabilidades del sistema financiero peruano. Revista IECOS, 15, 46–58. <https://doi.org/10.21754/iecos.v15i0.1233>
- Pérez, J. M. (2023). Análisis económico de las políticas fiscales en Colombia (Documento de trabajo No. 123). Banco de la República de Colombia. <https://repositorio.banrep.gov.co/server/api/core/bitstreams/d29f04a6-1f1a-4c26-b571-551a3a058c90/content>
- Gamba Santamaría, S., & Meneses, M. F. (2020). Encuesta de percepción sobre riesgos del sistema financiero. Banco de la República de Colombia. <https://repositorio.banrep.gov.co/server/api/core/bitstreams/be62adf9-81cc-4f59-91f9-6f21b5d62f68/content>
- Méndez Carpio, CR (2022). Sistema de gestión por procesos para unidades educativas con miras a la certificación ISO 9001. <https://doi.org/10.26871/edunica.978.9942.27.157.0>
- Viancha, P. (2021). Control y evaluación sistemática de los procesos del Decreto 1072 de 2015 e ISO 45001 de 2018. Gestión de La Seguridad y La Salud En El Trabajo, 3(3), 30–33. <https://doi.org/10.15765/gsst.v3i3.2802>
- Martínez, J. (2020). *INGENIERÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR PROCESOS y LA MEJORA CONTINUA APLICADA a LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES COMPLEJAS*. <https://www.redalyc.org/journal/6517/651769122005/html/>
- Mogollón Gómez, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP SA: Periodo 2014-2016. Puriq, 3(1), 151–164. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Rengifo Amasifen, M. R. R., Torres Reátegui, M. W., Torres Silva, M. C., Seijas Díaz, M. J. G., & Martell Alfaro, M. K. P. (2021). Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria . Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 601-610. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.261](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.261)

- Cuevas Ruíz, J. Y. (2021). Mejoras en los procesos de gestión de crédito y cobranzas a las distribuidoras farmacéuticas. Caso empresa Diactesa SRL períodos 2019-2021 [Tesis de maestría, Universidad APEC]. [https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG\\_CI\\_MAF\\_38\\_2021\\_ET220154.pdf](https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MAF_38_2021_ET220154.pdf)
- Mendoza-Moreira, C., & Mendoza-Vera, C. (2024). La gestión comercial y su influencia en el índice de morosidad de los clientes especiales de la empresa CNEL EP. 593 Editorial Digital CEIT, 9(4), 431–441. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2536>
- Ruiz Guerra, R. (2025). Gestión de Cobranza y la Salud Financiera en la Empresa de Servicio de Agua Potable, Región San Martín 2024. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 8(6), 9893–9916. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i6.15651](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15651)
- La gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Jaén. (2022). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(2), 4201–4222. CERRADURAS. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2157](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2157)
- Cieza-Mostacero, SE, & González-Castro, JB (2022). Implementación de la Gestión por Procesos en la Gestión de Ventas de una Empresa Metalmecánica. Memorias de La Décima Segunda Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética: CICIC 2022, 1, 13–18. <https://doi.org/10.54808/cicic2022.01.13>
- Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021. (2022). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(3), 4480-4496-4480–4496. CERRADURAS. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2574](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2574)
- Navas, J., Maldonado, J. y Maldonado, A. (2022). Gestión de recuperación y cobranza y su impacto en los indicadores de riesgo de BanEcuador en la emergencia sanitaria Covid 19. Centro Sur. <https://doi.org/10.37955/cs.v4i3.258>

- Ortega Zanabria, MF, Dilas-Jiménez, JO y Díaz Dumont, JR (2022). Aplicación de herramientas de gestión de la calidad para la mejora de procesos de venta. Caso de una empresa peruana. Alfa Centauri, 3(4), 57–65. <https://doi.org/10.47422/ac.v3i4.88>
- Palacios, D. (2025). Fortalecimiento de controles internos para la eficiencia en la facturación y cobranza en una empresa privada de servicio de internet. Ecuacientífica, 3(5). <https://doi.org/10.56519/t0vnzh36>
- La gestión financiera y su influencia en la recuperación de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito santo cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020. (2021). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6), 10742–10760. CERRADURAS. <https://doi.org/10.37811/rm.v5i6.1118>
- Barreto, B. (2024). La Gestión de Procesos en una Empresa de Producción de Alimentos. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 5(4). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2423>
- Paucar Espinoza, J. S. (2022). La recaudación tributaria y su influencia en la gestión por resultados de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2016 - 2017 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio Institucional UNDAC. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3030>
- Campos Huamán de Saldaña, L. N. (2025). Impacto de las exoneraciones del Impuesto General a las Ventas e Impuesto al Valor Agregado en la recaudación tributaria: un análisis comparativo entre Perú y Chile, períodos 2019-2022 [Tesis doctoral, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/16981>
- Zumaeta Julca, P. (2022). La cultura tributaria y la recaudación fiscal en las MYPES de Lima Metropolitana, año 2019-2021 [Tesis doctoral, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6935>

- Barbarán Huavil, K. M. (2022). El impuesto a las grandes fortunas o a la riqueza: ¿Representa una solución legal y beneficiosa a la baja recaudación fiscal y al COVID-19? [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/handle/20.500.12404/23456>
- Segura Cueller, M. Á. (2023). Evasión fiscal y la recaudación del impuesto a la renta en las MYPES del distrito de San Martín de Porres, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/7663>
- Caycho Colca, M. C., Flores Chambilla, A., & Rivas Pérez, N. N. (2025). Fiscalización definitiva electrónica y la recaudación del régimen mype tributario en Junín [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/16819>
- Espinoza Gallardo, G. E. J. (2023). La potestad de fiscalización y su incidencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Huaura - período 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7377>
- Delgado Delgado, H. W., & Rodríguez Bravo, A. G. (2024). El proceso administrativo y su incidencia en el comportamiento organizacional en la Compañía de Transporte TRANSMOVISA del cantón Montecristi. Ciencia y Desarrollo, 27(3), 7–17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9734620>
- Ministerio de Salud del Perú. (2022). Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2025 ampliado del Ministerio de Salud. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3105977/Plan%20Estrat%C3%A9gico%20Institucional%20%28PEI%29%202019-2025%20Ampliado%20del%20Ministerio%20de%20Salud.pdf>

- Pincheira Varas, A., & Araujo de la Mata, A. (2025). Obstáculos a la innovación: Un análisis explicativo desde las empresas en Chile. *Revista De Ciencias Sociales*, 31(1), 423-437. <https://doi.org/10.31876/rcs.v31i1.43520>
- Grau Pineda, C. (2021). Aragón Gómez, C. y Nieto Rojas, P. Planes de igualdad en las empresas. Procedimiento de elaboración e implantación. *FEMERIS: Revista Multidisciplinar de Estudios de Género*, 6(2), 271. <https://doi.org/10.20318/femeris.2021.6149>
- Martínez Prats, G., Hernández Oliva, F., Silva Hernández, F., & Mapén Franco, F. (2021). Impacto del diseño de un manual de procedimiento en la nómina para mejorar su control en las empresas. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 36. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.423>
- Lara Serna, L., & Ruíz Méndez, O. (2021). La importancia de implementar un programa de cumplimiento ambiental en las empresas. *Horizontes de La Contaduría En Las Ciencias Sociales*, 13. <https://doi.org/10.25009/hccs.v0i13.35>
- Pincheira Varas, A., & Araujo de la Mata, A. (2025). Obstáculos a la innovación: Un análisis explicativo desde las empresas en Chile. *Revista De Ciencias Sociales*, 31(1), 423-437. <https://doi.org/10.31876/rcs.v31i1.43520>
- Méndez Carpio, CR (2022). Sistema de gestión por procesos para unidades educativas con miras a la certificación ISO 9001 <https://doi.org/10.26871/edunica.978.9942.27.157.0>
- Ramírez-Medrano, P. (2021). Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para optimizar los procesos críticos en instituciones universitarias. *CIENCIAMATRIA*, 7(2), 793–809. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.547>
- Barrantes Muñoz, S., & Flores Marín, J. (2024). Evaluación de los procesos de la empresa Proarsa para la certificación de la Norma ISO 18788:2015. *Revista Fidelitas*, 5(2). <https://doi.org/10.46450/revistafidelitas.v5i2.77>

- Serra Mazzei, DE (2023). La Certificación ISO 9001:2015 en Venezuela: Obstáculos, Retos e Impactos al Adoptar e Implementar SGC Basados en esta Norma. *Tekhné*, 26(2), 42–58. <https://doi.org/10.62876/tekhn.v26i2.6211>
- Cuenca Silva, LS, Santos Jiménez, OC, & Mascaro Canales, PL (2023). Certificación iso 9001:2015 y satisfacción estudiantil en una institución educativa privada del Perú. *IGOBERNANZA*, 6(22), 612–640. <https://doi.org/10.47865/igob.vol6.n22.2023.270>
- Cuenca Silva, LS, Santos Jiménez, OC, & Mascaro Canales, PL (2023). Certificación iso 9001:2015 y satisfacción estudiantil en una institución educativa privada del Perú. *IGOBERNANZA*, 6(22), 612–640. <https://doi.org/10.47865/igob.vol6.n22.2023.270>
- Delgado Moreno, FN, & Rueda forero, P. (2019). Medición de la calidad por medio de Niveles Sigma para monitorear el mejoramiento de procesos organizacionales controlados por ISO 9001. *Revista EIA*, 16(31), 225–239. <https://doi.org/10.24050/reia.v16i31.1113>
- Sección 4. Puesta en marcha del sistema de gestión: capítulo 7 de ISO 9001 2015. (2022). Implementación de ISO 9001 2015 Bajo La Perspectiva de La Enseñanza y Aprendizaje. <https://doi.org/10.21892/9786287515130.4>
- Tarango Hernández, LE, Sandoval Chávez, DA, & Terrazas Mata, LE (2021). Obtención de certificación ISO 9001-2015 bajo condiciones de contingencia de pandemia COVID 19. El caso de una MyPE de fabricación en Ciudad Juárez. *NovaRUA*, 13(22), 27–42. <https://doi.org/10.20983/novarua.2021.22.2>
- Zamora-Gómez, AM, Salazar-Villegas, B., & López-Mallama, OM (2024). Beneficios de la Certificación ISO 9001:2015 en Instituciones Prestadoras de Salud en Medellín, Cúcuta y Armenia 2016-2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 9879–9896. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i5.14365](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14365)

- Calero, R., Cajas-Santamaría, S., & León-García, G. (2022). La certificación ISO 9001 y el sistema de gestión de calidad de la EPS SEDA-Huánuco. *Gaceta Científica*, 8(3), 129–134. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.3.1589>
- Sección 5. Verificación de la eficacia y mejora del sistema de gestión: capítulo 9 de la ISO 9001. (2022). *Implementación de ISO 9001 2015 Bajo La Perspectiva de La Enseñanza y Aprendizaje*. <https://doi.org/10.21892/9786287515130.5>
- Mota, J. (2021). Aumento de la productividad en los métodos de trabajo en los procesos de fabricación y armado de tuberías implementando ISO 9001:2015 de confiabilidad y calidad (Caso taller central complejo refinador PDVSA). *Ciencia e Ingeniería*, 43, 165–176. <https://doi.org/10.53766/cei/2021.43.02.05>
- Alexandra Antonieta, MV (2024). *Memorias del Seminario “Fortalecimiento de la Gestión Estratégica para la Mejora Continua de los Emprendimientos”*. <https://doi.org/10.53358/libfecyt/hcmy4107>
- Ortega, EW (2023). ¿CÓMO ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CARRERAS O PROGRAMAS? [https://doi.org/10.37811/cli\\_w822](https://doi.org/10.37811/cli_w822)
- López García, MT (2021). INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN Y EVALUACIONES DE DIAGNÓSTICO: MODELO DE MEJORA CONTINUA. *Supervisión*21, 1–35. <https://doi.org/10.52149/sp21/60.4>
- Montesinos González, S., Vázquez Cid de León, C., Maya Espinoza, I., & Gracida Gracida, E. B. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(92), 1863-1883. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34301>
- Montesinos-González, S. (2022). Mejora continua de un posgrado en México aplicando el QFD. *DINA*, 89(222), 106–114. <https://doi.org/10.15446/dyna.v89n222.101794>

- Vera Cubas, MD (2024). Retroalimentación formativa, orientada al proceso ya la mejora continua. *Revista de Climatología*, 24, 474–481. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.474-481>
- Vargas Alfaro, LF (2024). Evaluación y mejora continua, procesos para la calidad en la educación. *Revista El Labrador*, 8(02). <https://doi.org/10.61285/rel-uisil.v8i02.156>
- Suárez-Monsalve, DE (2024). Implementación de gamificación, asignatura Estandarización de Procesos Agroindustriales y Evaluación de Producto. *Revista Docencia Universitaria*. <https://doi.org/10.18273/revdu.vesp1-2023004>
- Vida-Castro, M. (2020). Procesos De Estandarización Y Divergencia Dialectal En Las Variedades Meridionales Del Español De España. *Variedades Lingüísticas En Contacto Na Península Ibérica*. <https://doi.org/10.17075/vlcpi.2020.005>
- Cuenca-Navarrete, L., Naranjo-Mantilla, M., & Buele, J. (2021). Estandarización de procesos prioritarios en la recuperación del rodete de una turbina tipo Francis. *CienciAmérica*, 10(3), 90–105. <https://doi.org/10.33210/ca.v10i3.373>
- Betancur Bustamante, DL y Cardona Álvarez, LM (2022). Propuesta de estandarización, conexión e innovación para procesos tercerizados. *Revista Politécnica*, 18(36), 126–139. <https://doi.org/10.33571/rpolitec.v18n36a10>
- Morocho Ríos, C. J., Zambrano Ortiz, D. J., & Hernández Nariño, A. (2023). Estandarización de los procesos de producción de ropa industrial en la ciudad de Pelileo, Ecuador como factor para incidir en la productividad. *Ingeniería Industrial*, 44(44), 15-35. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2023.n44.6142>
- Sánchez-Rosero, JI y Lalaleo-Quispe, GV (2021). Estandarización de los procesos productivos para mejorar la eficiencia en la empresa CAPOLIVERY.

Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas, 4(especial2), 34–48.  
<https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial2.239>

- Palomo Rodríguez, PL, Bustos Arista, SE, Palomares Ruiz, MBE, & Sordia Salinas, C. (2025). Estandarización de procesos para pedidos especiales en la etapa de diseño. *Multidisciplinas de La Ingeniería*, 13(21), 01–09.  
<https://doi.org/10.29105/mdi.v13i21.326>
- [Sánchez Gonzales, B. O. \(2021\). \*La insolvencia del consumidor financiero en el derecho peruano\* \[Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo\].  
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/3367>](http://hdl.handle.net/20.500.12423/3367)
- [De la Maza, I. \(2020\). \*Tres casos de antinomias del consumo financiero. Propuesta de solución a la luz del diálogo de fuentes. Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política\*, 11\(1\), 1–20.  
<https://derechoycienciapolitica.uct.cl/index.php/RDCP/article/view/425>](https://derechoycienciapolitica.uct.cl/index.php/RDCP/article/view/425)