

Título
Documentación Comprobatoria de los Egresos y su importancia para el
Control Interno Empresarial

Paper's name
Supporting Documentation of Expenses and Its Importance for Internal
Business Control

Verónica Jazmín Silva López, Universidad Tecnológica de Tabasco,
<https://orcid.org/0009-0003-9754-3545>
Norma Angélica Hernández-Gómez, Universidad Tecnológica de Tabasco,
<https://orcid.org/0000-0002-1559-3107>

Fecha de entrega del artículo (04 de octubre de 2025)

Área de conocimiento del artículo (Contabilidad y Finanzas)

Resumen:

La documentación comprobatoria de los egresos constituye un pilar fundamental en el control interno de las organizaciones, ya que no solo respalda de manera objetiva y precisa la salida de recursos financieros, sino que también garantiza que cada transacción sea registrada con exactitud, integridad y conforme a la normativa aplicable. Según Caballero y Asociados (2021), disponer de comprobantes válidos y actualizados representa simultáneamente un requisito fiscal indispensable y una herramienta estratégica valiosa, pues permite asegurar la transparencia y confiabilidad de la información contable, esencial para la toma de decisiones informadas y la rendición de cuentas.

La metodología aplicada se fundamentó en un enfoque cualitativo, combinando la revisión documental exhaustiva, la aplicación de entrevistas no estructuradas y la observación directa de procesos internos en una empresa, cuyo nombre se omite por confidencialidad y protección de la información sensible. La documentación adecuada actúa como un mecanismo de defensa efectivo

frente a auditorías externas y procesos de fiscalización, brindando la capacidad de demostrar el cumplimiento de disposiciones legales y regulatorias vigentes (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2024).

La documentación comprobatoria además del valor contable significativo también adquiere una dimensión estratégica importante y fortalece la confianza de inversionistas, acreedores y entes reguladores en la gestión financiera de la organización. Estos principios coinciden con lo planteado por el marco de control interno del Committee of Sponsoring Organizations (COSO, 2013), el cual enfatiza la necesidad de sistemas confiables y eficientes para garantizar una gestión financiera efectiva y transparente.

Palabras clave: Documentación Comprobatoria, Evidencia documental, Documentos fuentes, Egresos, Control Interno

Abstract:

The supporting documentation for expenses constitutes a fundamental pillar in the internal control of organizations, as it not only objectively and accurately substantiates the outflow of financial resources, but also ensures that each transaction is recorded with precision, integrity, and in accordance with applicable regulations. According to Caballero & Associates (2021), having valid and up-to-date vouchers simultaneously represents an indispensable tax requirement and a valuable strategic tool, as it helps ensure the transparency and reliability of accounting information, which is essential for informed decision-making and accountability.

The applied methodology was based on a rigorous mixed approach, combining an exhaustive documentary review, the application of unstructured interviews, and the direct observation of internal processes in a company, whose name is omitted for confidentiality and the protection of sensitive information. Proper documentation acts as an effective defense mechanism against external audits and supervisory processes, providing the ability to demonstrate compliance with current legal and regulatory provisions (Chamber of Deputies of the H. Congress of the Union, 2024). In addition to its significant accounting value, supporting documentation also acquires an

important strategic dimension and strengthens the confidence of investors, creditors, and regulatory bodies in the organization's financial management. These principles align with those set forth by the Committee of Sponsoring Organizations (COSO, 2013) internal control framework, which emphasizes the need for reliable and efficient systems to ensure effective and transparent financial management.

Keywords: Supporting Documentation, Documentary Evidence, Source Documents, Expenditures, Internal Control.

Introducción

El control interno ha sido históricamente concebido como un conjunto estructurado de procesos diseñados para salvaguardar los recursos de una organización, preservar la integridad de la información financiera y garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes (Casal, 2003). En este marco, la documentación comprobatoria de los egresos ha desempeñado un papel central, ya que representa la evidencia tangible de que cada salida de recursos fue debidamente autorizada, ejecutada y registrada.

Como señalan Admin (2024) y la normativa fiscal mexicana, particularmente el Código Fiscal de la Federación, la ausencia de comprobación documental puede dar lugar a inconsistencias contables, riesgos de fraude y sanciones administrativas (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2024). Asimismo, esta deficiencia limita el acceso a financiamiento, dado que instituciones financieras e inversionistas evalúan la solidez de los registros contables como indicador de la estabilidad administrativa.

En la práctica empresarial, se observó que la ausencia de comprobación documental puede dar lugar a inconsistencias contables, riesgos de fraude y sanciones fiscales (Admin, 2024). La normatividad vigente en México, como el Código Fiscal de la Federación y su reglamento, establece con claridad los requisitos para la validez del Comprobante Fiscal Digital Por Internet

(CFDI), subrayando la importancia de que los egresos estén debidamente respaldados (Cámara de Diputados, 2024).

La ausencia de comprobación limita la posibilidad de acceder a financiamiento, pues las instituciones bancarias y los inversionistas suelen evaluar la calidad de los registros contables como indicador de solidez administrativa. La adecuada organización documental permite también responder con mayor rapidez a requerimientos de información por parte de entes fiscalizadores. Estudios recientes han señalado que la gestión documental eficiente incrementa la productividad organizacional y optimiza el uso de los recursos financieros (Acc, 2023; Santos, 2024). Sin embargo, en muchas empresas los procesos de control interno presentan debilidades relacionadas con la falta de capacitación del personal, la ausencia de políticas claras y la deficiente implementación de tecnologías digitales para la gestión documental (Webmaster, 2021).

El presente trabajo analizó la importancia de la documentación comprobatoria de los egresos en el control interno de una empresa de servicios, con la finalidad de demostrar cómo la adecuada gestión documental contribuye al fortalecimiento de la información contable y fiscal, fortaleciendo la transparencia y la confianza en los procesos internos, favoreciendo a la toma de decisiones y, en consecuencia, a la sostenibilidad empresarial y la permanencia de la empresa en el mercado, diseñando a través de este análisis diversas propuestas de herramientas como medidas disciplinarias internas y de monitoreo, para contribuir al desarrollo y crecimiento de la empresa en cuestión.

1. Planteamiento del Problema

En México, las autoridades fiscales han intensificado las medidas de supervisión sobre las empresas para garantizar la validez de las deducciones y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. No obstante, se detectó que numerosas organizaciones carecen de procesos estandarizados para la comprobación de egresos, lo cual deriva en errores recurrentes, pérdida de deducciones fiscales y sanciones administrativas (Vidal, 2024).

En la empresa analizada hay un aproximado de 30 colaboradores, trabajando, entre ellos promotores, personal de apoyo, y personas de base y encargados de áreas, mayormente a estos encargados se les asigna la tarea de entregar las facturas de los gastos y pagos necesarios que realizan para la empresa. Sin embargo, se han estado presentando conflictos al momento de recaudar o solicitar a los encargados de los pagos, los comprobantes que permitan sustentar las salidas de dinero que hay en un periodo.

Lo anteriormente expuesto, ha dado llevado a generar información financiera imprecisa, además de una contabilidad a medias, ya que, al no tener la documentación comprobatoria, no se puede determinar el tipo de gasto, ni el importe. Utilizando en método de observación, se determinó que de las facturas, recibos y comprobantes que sustentan los egresos no son entregadas en un plazo y forma adecuados el 50% de éstas aproximadamente.

Esta situación está presente desde el 2019 según lo manifiesta la contadora de la empresa, incluso antes de que ella fuera asignada como la encargada del área de Contabilidad, por lo que el problema o la necesidad de tener organizada la documentación, viene desde el anterior encargado del área, debido a la inexistencia de un adecuado control interno y un débil ambiente organizacional.

Este tipo de problema de acuerdo con Webmaster (2021), sustentan los problemas que ha estado presentando la empresa situada en Villahermosa, en el área contable señalando que existe:

- Dificultad para tener acceso a los datos en el momento que se necesitan.
- Se multiplican las tareas
- Análisis ineficiente
- Falta de protección de los datos y el poco acceso a los mismos.
- Pérdida de información
- Escaso control de los procesos empresariales

Señalando también que “El eficaz funcionamiento de una empresa depende de la utilización de la información para controlar, evaluar y redireccionar todo lo que acontece en esta” (Webmaster, 2021). Por lo tanto, la escasa gestión de la documentación genera de forma interna un caos en la contabilidad y los resultados del registro de todas las operaciones que la empresa realiza. La contadora ha mencionado que, de a poco ha intentado organizar los comprobantes que le entregan de forma tardía, pero eso no evita los problemas, con la información financiera incompleta que tiene la empresa desde que el problema inició.

Por lo que los problemas serán aún mayores en caso de que alguna autoridad fiscal, les solicite la información financiera y fiscal, donde “la falta de documentación contable puede ser considerada como evasión fiscal, lo que puede tener consecuencias legales aún más graves” (Vidal, 2024). Según el Código Fiscal de la Federación (2024) Los castigos por evasión fiscal van desde 3 meses a 9 años de prisión dependiendo del total de la suma de los importes en los comprobantes (Art. 108).

2. Justificación

Al realizar el plan de mejora para la empresa, se determinó que el área de oportunidad que estaba afectando de forma significativa ocasionando los demás puntos a resolver era la deficiencia en el control interno de la documentación comprobatoria, particularmente de los egresos y al tomar de referencia el trabajo realizado para la compañía se determinó que el objetivo general de esta investigación fue analizar la importancia de la documentación comprobatoria de los egresos en el control interno de las empresas, identificando los impactos de su adecuada o inadecuada gestión sobre la transparencia financiera, el cumplimiento fiscal y la toma de decisiones estratégicas

Dando uso de los resultados obtenidos en la realización de dicho proyecto llamado “plan de mejora” para la empresa que se mantiene anónima por fines de privacidad, en conjunto con la

investigación realizada en diferentes fuentes mencionadas en este contenido para determinar y dar a conocer cuál es la importancia de tener una correcta gestión documental mediante el control interno, al ser un aspecto que toda empresa, pública o privada, con o sin fines de lucro debe cumplir y tener en constante actualización y supervisión para seguir en la competencia del mercado empresarial que es sumamente competitivo por las nuevas tendencias, las empresas emergentes y las constantes reformas a las leyes de cada país principalmente.

3. Metodología

Se aplicaron los criterios de Villavicencio et al. (2017) para elaborar un plan de mejora, así como técnicas de triangulación metodológica para contrastar los hallazgos obtenidos en la revisión bibliográfica con la evidencia empírica recolectada.

Este análisis fue desarrollado con una base metodológica descriptiva, explicando mediante la metodología es del Sistema COSO III (2013) usando el “Marco Integrado del Control Interno”, teniendo como sustento a Casal, (2003) con el artículo “El control interno en la administración de empresas”, siguiendo los pasos del proceso para determinar el área de mejora a tratar y poder realizar el plan de mejora sobre la gestión documental de los egresos de la empresa, para poder recomendar e implementar la propuesta que se le presenta a la empresa, haciendo mención los hallazgos y lo que está plasmado en las leyes y el proceso aplicado.

Con un enfoque de tipo mixto, ya que, se utilizaron datos cualitativos y cuantitativos proporcionados por el área de contabilidad y los registros que fueron elaborados, aplicando La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto. En primera instancia, se aplicó un análisis documental que incluyó normativas fiscales vigentes (Cámara de Diputados, 2024), el marco COSO (2013) y literatura científica especializada en control interno y gestión documental (Chiavenato, 2020; Acc, 2023). los datos utilizados por motivo de confidencialidad no se muestran en este análisis.

En la fase empírica, se utilizó la observación directa de procesos contables en una empresa del sector servicios, además de entrevistas no estructuradas aplicadas al personal de administración y contabilidad. El levantamiento de información incluyó la revisión de pólizas de egreso, facturas, notas de crédito y otros documentos fiscales, con el objetivo de identificar deficiencias en la comprobación de egresos (Insignia, 2017) y por último la consulta de diversas fuentes de información oficiales para complementar y sustentar los hallazgos y los resultados de este análisis. Se utilizó el primer trimestre del año 2025 de la empresa seleccionada para hacer una revisión y poder llevar a cabo este análisis.

4. Resultados

Los principales hallazgos de las revisiones realizadas en la documentación del mes de enero del 2025, la mitad de las pólizas no contaban con las facturas, recibos o comprobantes que les correspondían, haciendo una revisión a profundidad de los documentos que se tenían dentro de la oficina organizados, se hallaron varios comprobantes y facturas pertenecientes a pólizas de años pasados, mayormente del 2024, por lo tanto no habían sido organizados ni archivados conforme al control interno existente.

Posteriormente, durante las dos primeras semanas de la estadía, mediante la observación y la dinámica interna que existe dentro de la organización, de parte de las áreas a las que se les entrega el dinero para realizar los gastos y pagos correspondientes a la empresa, se determinó que algunas áreas tardan incluso 15 días en entregar las facturas, comprobantes o solicitar la realización de los recibos a su cargo, afectando de forma interna la información financiera generada de los movimientos y para el área de contabilidad, resulta tardado el registrar algo de incluso un mes anterior al que corresponde cada factura.

El hecho de tener una entrega tardía, primero afecta de forma interna, al momento del registro, ya que el área de contabilidad se ve en la necesidad de volver a registrar la salida de dinero, lo que a su vez causa que la información generada en ese momento, sea de un día, una semana e incluso un mes, varíe significativamente, haciendo que la información actualizada y registrada de forma

adecuada y correcta con la información completa, da un nuevo panorama que cambia las decisiones que se generaron y se pudieron haber tomado en su momento conforme a lo que se tenía de soporte documental.

Sin embargo, las consecuencias de seguir de esta forma, puede llegar a generar situaciones con las autoridades fiscales, que monitorean los movimientos de todas las empresas, tanto lucrativas como las que no. Incluyendo multas y sanciones que afectarían tanto la reputación, como el patrimonio que posee la entidad.

Conforme al método de obtención de información aplicado, la observación, y la revisión hecha al periodo señalado, que es el primer trimestre del año 2025, como parte de las actividades asignadas para el cumplimiento de la estadía, se determinó, que: en el mes de enero, las pólizas 30 a la 45 no contaban con la documentación comprobatoria, las cuales después fueron encontradas en las carpetas que contenían documentos y oficios hechos por la cámara. Además de que los recibos que se realizan como parte de evidencia de los pagos realizados a personas, no habían sido realizados o en su caso firmados por las personas correspondientes.

Para el mes de febrero, se determinó un aproximado del 25% de pólizas que no tenían, facturas incluidas como soporte, o los recibos correspondientes para poder amparar los gastos y pagos realizados, y que al momento de encontrarlos o registrarlos se tenía que volver a actualizar la información del sistema. Y para el mes de marzo, se determinó menos del 10% de pólizas que no contaban con su documentación soporte, lo cual era un punto positivo, ya que conforme iba pasando el tiempo del año en curso (2025) se iba mejorando la organización de la documentación, sean recibos, facturas, o comprobantes de gastos.

Sin embargo en algo se coincidió y determinó en ese trimestre, es que varias pólizas no tenían facturas, es decir no fueron entregadas para poder amparar los egresos realizados, mientras que en

las revisiones, solamente no habían sido colocadas en donde correspondían o los recibos internos de la empresa no habían sido realizados, una muestra aproximada del 20% de todo el universo que se compone por aproximadamente 240 pólizas, se determinó que 48 de estas no contaban con las facturas correspondientes, ya que eran gastos que fueron pagados para ser utilizados por las áreas de la cámara.

Después de este análisis y la recopilación de información en fuentes oficiales, los resultados obtenidos mostraron que la empresa evaluada presentó deficiencias en la gestión documental de los egresos, entre ellas: También se observó que las deficiencias generaron dificultades en la planeación financiera, pues la carencia de registros confiables afectaba la proyección de presupuestos y la evaluación de la rentabilidad.

Esto repercutió directamente en la toma de decisiones estratégicas, evidenciando la necesidad de reforzar los procedimientos internos mediante capacitación continua y la implementación de software especializado, señalando que las principales áreas que afectan de forma negativa y considerable a raíz de esta problemática son:

1. Falta de comprobación en algunos gastos operativos. Se detectó que ciertos pagos no contaban con facturas válidas, lo cual limitaba su deducibilidad fiscal.
2. Procesos poco estandarizados. No existían políticas claras para la recepción, validación y resguardo de comprobantes, lo que generó dispersión en la información.
3. Riesgos fiscales y contables. La ausencia de comprobación documental incrementó la posibilidad de sanciones fiscales y redujo la transparencia financiera.
4. Uso insuficiente de herramientas tecnológicas. El sistema de gestión documental empleado no se encontraba totalmente integrado con la contabilidad electrónica.

Estas deficiencias dificultaron la validación de transacciones, ocasionaron retrasos en los cierres contables y afectaron la credibilidad de la información financiera presentada a la gerencia, durante el plazo de permanencia que se tuvo para realizar el proyecto propuesto para la empresa.

De conformidad con estos hallazgos y la realización del plan de mejora derivado de estos mismos, junto con las fuentes consultadas para determinar la corrección y el beneficio que obtienen todas las empresas en general al tener una correcta gestión interna sobre la documentación comprobatoria y tomando un enfoque estratégico para la mejora interna de las empresas se determinaron que los beneficios obtenidos en conjunto de tener, actualizar e implementar el control interno de forma efectiva sobre los documentos comprobatorios son:

- De forma administrativa y organizacional, con base en CONTPAQi (2025), permiten establecer políticas que benefician la entrega y recopilación de los documentos necesarios para amparar las operaciones respecto a las salidas de efectivo, mejorando de forma significativa el control de los documentos y el ambiente organizacional documental y laboral, al tener límites de tiempo, y tener un mejor manejo de los comprobantes, recibos firmados, facturas, etc., que permitan poner un orden en los expedientes de egresos y evitar que se dependan de personas fuera del área, además de facilitar auditorías internas o revisiones por parte de los directivos, teniendo una contabilidad más organizada y confiable.
- El implementar la gestión documental presentada, de acuerdo con Cardoso (2024) permite a las empresas evitar consecuencias legales y fiscales, como no poder presentar las declaraciones de forma correcta, y multas que van desde pagos por cada comprobantes o factura no registrada en tiempo y forma, hasta años de cárcel para los líderes de la organización, al existir transparencia en la información que presenten ante las autoridades correspondientes, y a su vez les permite conservar el régimen fiscal sin fines de lucro, al tener sustento y justificación de sus egresos.
- Al aplicar el control interno sobre la documentación comprobatoria les permite proteger sus datos y tener la información más completa para poder tomar decisiones acertadas que le permitan sostenerse y ampliarse como asociación, para beneficio de los comercios y emprendedores que dependen de ella. Además de, según Chiavenato (2020) tener un mejor acceso a la información que llegue a necesitarse, al tener un mejor orden u organización con los documentos que soportan las operaciones y evita perder tiempo buscando,

generando y solicitando la documentación, lo que permitiría al área encargada emplear ese tiempo en las demás tareas que corresponden, mejorando la eficiencia.

- De forma económica les ayuda a la empresas, a ahorrar recursos en el gasto de papelería, al momento de estar reimprimiendo comprobantes o elaborar recibos para poder comprobar los gastos realizados además de evitar las posibles multas que enfrentaría conforme a la ley en el Código Fiscal de la Federación, y maximizar la deducción de los gastos comprobables reduciendo el ISR si realizan actividades como arrendamiento o asesorías, y al pagar IVA pero no generarlo, el tener en orden y de forma completa la información de los comprobantes les permitirá solicitar y obtener la devolución de su saldo a favor.
- Por último, de forma histórica e interna, al recopilar adecuadamente los datos y preservarlos, les permitirá a las siguientes generaciones que trabajen en las oficinas y/o producción de cada entidad, tener acceso a la información y las decisiones tomadas con base en ella, construyendo una forma organizacional integra en el aspecto contable y empresarial (Acc, 2023).

Conclusiones

La investigación realizada puso de relieve la importancia crucial de la documentación comprobatoria en el marco del control interno de las empresas. En este sentido, se evidenció que contar con una documentación adecuada y precisa de los egresos no solo asegura la validez y legitimidad de las transacciones realizadas, sino que también respalda la transparencia contable y garantiza el cumplimiento riguroso de las obligaciones fiscales establecidas por las autoridades correspondientes.

La adecuada gestión de estos documentos comprobatorios se traduce en una mayor confiabilidad y credibilidad de la información financiera presentada por la empresa, lo cual es fundamental para la toma de decisiones estratégicas y para mantener una buena reputación corporativa en el mercado. Además, la evidencia recopilada sugiere que una política sólida y bien definida de control documental contribuye significativamente a mejorar la reputación corporativa de una empresa.

Al demostrar un compromiso firme con la responsabilidad y el cumplimiento de las normativas legales y fiscales, las empresas pueden distinguirse positivamente en un entorno empresarial altamente competitivo. Esta distinción puede marcar la diferencia entre aquellas empresas que logran un crecimiento sostenible y aquellas que enfrentan riesgos constantes de sanciones, pérdida de credibilidad y otros problemas derivados de una mala gestión documental.

Se concluye, por lo tanto, que una deficiente gestión de la documentación comprobatoria genera riesgos fiscales significativos, debilita la credibilidad de la información financiera presentada por la empresa y puede derivar en sanciones económicas ante las autoridades fiscales. Por el contrario, la correcta gestión de los comprobantes y documentos relacionados con los egresos permite mejorar sustancialmente la rendición de cuentas, prevenir posibles fraudes y optimizar la toma de decisiones empresariales. Estas prácticas de gestión documental eficiente no solo fortalecen el control interno de la empresa, sino que también impulsan su crecimiento y consolidación en el mercado.

Las empresas que implementen estrategias de mejora continua en la gestión documental, apoyadas en la digitalización de procesos y en la capacitación constante estarán en mejores condiciones para enfrentar los retos y desafíos de un entorno empresarial cada vez más regulado y competitivo. La adopción de tecnologías avanzadas para la gestión documental y la formación continua del personal en las mejores prácticas de control interno y cumplimiento fiscal serán factores clave para el éxito y la sostenibilidad de las empresas en un contexto de crecientes exigencias legales y de mercado.

Referencias bibliográficas.

- Acc. (2023, 19 de agosto). *La importancia de la gestión documental en las empresas: optimizando la eficiencia y productividad*. ACC. <https://acconsultors.com/importancia-gestion-documentalempresas/>
- Admin. (2024, 2 de febrero). *Riesgos de una mala gestión documental en tu empresa: pérdida, incumplimiento y más*. Archivos Empresariales del Caribe SAS. <https://archivocaribe.com/riesgos-de-una-mala-gestion-documental-en-tu-empresa-perdidaincumplimiento-y-mas/>
- Caballero y Asociados. (2021). *Documentación comprobatoria*. <https://caballeroymasociados.mx/documentacion-comprobatoria/>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2024). *Código Fiscal de la Federación*. Diario Oficial de la Federación. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CFF.pdf>
- Casal, A. M. (2003). *El control interno en la administración de empresas*. Universidad de Buenos Aires. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/cya/cya_v10_n19_05.pdf
- Chiavenato, I. (2020). *Introducción a la teoría general de la administración* (8.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- CONTPAQi. (2025, 18 de junio). *Control interno: qué es y cómo aplicarlo*. <https://www.contpaqi.com/publicaciones/gestion-empresarial/que-es-el-control-interno-de-unaempresa>
- COSO. (2013). *Marco integrado de control interno: Documento ejecutivo*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. <https://www.coso.org/Documents/COSO-Internal-Control-Integrated-Framework-ExecutiveSummary-spanish.pdf>
- Insignia. (2017, 26 junio). *Tipo de Documentación que intervienen en la Contabilidad*. El Insignia. <https://elinsignia.com/2017/06/26/tipo-de-documentacion-que-intervienen-en-lacontabilidad/>
- Ruiz, E. (2025, 1 junio). *Pasos esenciales para la mejora continua: guía completa y práctica*. Liderazgo Empresarial. <https://liderazgoempresarial.info/cuales-son-los-pasos-para-la-mejoracontinua/>

- Vidal, M. (2024). *Qué pasa si una empresa no tiene soportes contables: Consecuencias*. NOGUEIRAYVIDAL. <https://nogueirayvidal.es/que-pasa-si-una-empresa-no-tiene-soportescontables/>
- Webmaster. (2021, 16 noviembre). *10 riesgos para una empresa con mala gestión documental*. Ats Gestión Documental. <https://atsgestion.net/10-riesgos-empresa-mala-gestion-documental/>
- Villavicencio, D., Soler, V., & Bernabeu, E. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora*. *3C Empresa Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(5), 50–56. <https://doi.org/10.17993/3comp.2017.especial.50-56>