

PROCESO ADMINISTRATIVO PARA EL ASENTAMIENTO HUMANO LAS TORRES DE SAN BORJA, ENFOCADO EN LA ESCUELA SABATINA DE NIÑOS Y EL CLUB DE MADRES, 2024

L. Flores¹, R. Jiménez², N. Severino³, B. Chávez⁴, M. Cueva⁵, Universidad Privada del Norte

Resumen

Este proyecto de responsabilidad social se realizó con la participación de líderes y pobladores de la comunidad, con el fin de dar a conocer nuestro objetivo de elaborar en conjunto un "PROCESO ADMINISTRATIVO PARA EL ASENTAMIENTO HUMANO LAS TORRES DE SAN BORJA, ENFOCADO EN LA ESCUELA SABATINA DE LOS NIÑOS Y EL CLUB DE MADRES, 2024". Conviene precisar que las reuniones con la comunidad se han venido realizando con el apoyo de la Universidad Privada del Norte, Centro de Atención y Educación a la Familia CAEF y la Comunidad AAHH Las Torres de San Borja,

el 2020, donde la comunidad dio a conocer sus carencias en temas de seguridad ciudadana, el transporte, servicio básico, también se hizo una serie de preguntas en el cual cada uno dio su punto de vista respecto a los problemas sociales que enfrenta la población: escasos recursos y la carencia de ayuda del Estado.

Palabras claves: organización, planificación, dirección, control, proceso administrativo

Abstract

This project of social responsibility was carried out with the participation of leaders and residents of the community, in order to make known our goal of developing together an "ADMINISTRATIVE PROCESS FOR THE HUMAN SETTLEMENT OF TORRES DE SAN BORJA, FOCUSED ON THE SCHOOL SABATINA OF THE CHILDREN AND THE MOTHERS CLUB, 2024". It is important to point out that the meetings with the community have been carried out with the support of the Universidad Privada del Norte, the CAEF Family Care and Education Center and the AAHH Las Torres de San Borja, committing to maintain a frequent dialogue and support in the framework of our UNIONS project Our Work Team, Professor Lic. Marlies Cueva Urra of the Private University of the North participated in the discussion with leaders and inhabitants where their wishes towards in 2024, where the community made known its shortcomings in issues of citizen security, transportation, basic service, it also became a series of questions in which each one gave his point of view regarding the social problems that the population faces: scarce resources and the lack of help from the State.

Keywords: organization, planning, direction, control, administrative process

1 Leidy Lucia Flores Polo, Estudiante en Administración de empresas, Universidad Privada del Norte (Universidad de Perú), Correo electrónico: Lucia.florespolo@gmail.com

2 Roger Eduardo Jiménez García, Estudiante en Administración de empresas, Universidad Privada del Norte (Universidad de Perú), Correo electrónico: Eduardo_jg93@hotmail.com

3 Ninoska Kimberly Severino Elizalde, Estudiante en Administración de empresas, Universidad Privada del Norte (Universidad de Perú), Correo electrónico: Kimber_06_98@hotmail.com

4 Bonny Fransheska Chávez Melgarejo, Estudiante de Administración de empresas, Universidad privada del Norte (Universidad de Perú), Correo electrónico: Bonny_franchesca@hotmail.com

5 Marlies Alicia Cueva Urra, Docente TC carrera Administración y Negocios Internacionales, Facultad de Negocios UPN, Coordinador del Proyecto Uniones El Molino. Instructor de Laureate International Universities LIU. Asesor de Tesis UPN Certificado. Miembro del comité interno de Acreditación Facultad de Negocios. Ex Miembro titular del comité de seguridad y salud UPN. Miembro del Directorio Nacional de investigaciones e innovadores (DINA) Concytec. Especialización: Responsabilidad social, Gestión de Talento Humano y Emprendimiento, correo electrónico: marlies.cueva@upn.pe

INTRODUCCIÓN

Proceso administrativo

El proceso administrativo comprende fases o etapas a través de las cuales se instrumentan los cursos de acción requeridos por la gestión, a partir de los recursos y en atención a las políticas establecidas. El proceso administrativo se encuentra en estrecha interrelación respecto a la totalidad de acciones dirigidas al logro de los fines y objetivos de la organización. A objeto de precisar la naturaleza e importancia de los mismos, se expondrán brevemente cada uno de ellos, así como algunos de los elementos que les tipifican.

1. Planificación

La planificación es un proceso fundamental de la gestión administrativa, implica ante todo previsión, parte del diagnóstico de necesidades, formulación de políticas, misión, visión, objetivos, fijación de metas y previsión de recursos; estos elementos son primordiales y responden al contexto de la institución para la cual se planifica, en consideración a ello, se definen los cursos de acción y se seleccionan los medios para llevar a cabo las acciones que permiten lograr los objetivos. La planificación implica una estrategia encadenada de acciones en relación a acontecimientos cotidianos, para fijar dirección y establecer cierto margen de seguridad a los cambios necesarios que se deben hacer; se sustenta en acciones adecuadas para que cualquier intento de cambio aporte resultados positivos con un mínimo de dificultades.

2. Organización

El término organización hace referencia a un sistema orientado a formalizar los comportamientos en los desempeños y, a buscar esquemas generalizadores de motivación al logro, de determinados fines mediante la ordenación y disposición de elementos para dar cumplimiento a diversas funciones según la misión establecida. El vocablo organización se utiliza en diversos campos de la sociedad, en atención a la

estructura y función que asume una entidad social, en sentido amplio, puede ser una empresa o corporación que aglutina a grupos de personas que interactúan con el fin de lograr los objetivos, también se refiere a un proceso de la gestión administrativa, en este contexto, se asocia a la acción de preparar, ordenar, estructurar, disponer de manera conveniente los recursos humanos, materiales y otros que sean pertinentes con los objetivos que le marcan horizonte.

3. Dirección

Dirigir una organización social, implica ponerla a funcionar a partir de una estructura organizativa para guiarla desde el sitio donde hoy se encuentra, hacia un lugar mejor en el futuro. La dirección es la expresión integrada entre recursos, estructura y estrategia, que se sintetizan en la aplicación de procedimientos y mecanismos en los procesos llevados a cabo. En este sentido, la dirección marca la orientación a la acción concreta y simultánea a la ejecución de las actividades; es el proceso de gestión que hace posible la planificación y la organización a través de la programación, desarrollo y monitoreo de los procesos de las personas que intervienen como responsables e implicadas en los mismos. En el proceso de dirección cobra significativa importancia gestionar el recurso humano en cuanto a las relaciones interpersonales y el comportamiento de las personas, de manera que, se les facilite el desempeño de acuerdo a las funciones establecidas, a través de un proceso que concilie los intereses de los trabajadores y la organización y, canalice las necesidades, mantenga la disciplina y la unidad de dirección.

4. Evaluación

Al término evaluación se le confieren diferentes significados y puede aplicarse en escenarios, procesos y actores diversos y en variadas circunstancias. Su práctica se realiza a través de un conjunto de estrategias, procedimientos e instrumentos, siguiendo los lineamientos de un determinado modelo de evaluación o combinando electos teóricos, procedimentales de varios modelos con el objeto de obtener la información requerida

para conocer las condiciones y situaciones en las que se llevan a cabo los procesos y se analizan los efectos de los mismos, al compararlos con las metas fijadas. En tal sentido, en este proceso se consideran tanto las necesidades y limitaciones encontradas, como los niveles de logro alcanzados; de este modo, la evaluación facilita la confrontación de lo que se ha hecho con lo que se quería hacer y, con ello, la toma de decisiones a fin de mejorar la planificación futura. La evaluación como proceso de valoración ha ampliado su espacio y cualquier actividad, proceso, gestión, comportamiento y desempeño puede ser evaluado en los diversos ámbitos de operación y actuación de una organización social [1].

DIRECCION ESTRATEGICA

La dirección estratégica evoluciona hacia un enfoque cualitativamente superior el cual se le ha denominado Dirección Estratégica Integrada y que plantea la necesidad de la coordinación de todo el sistema de relaciones internas y externas de la organización para producir resultados sinérgicos de alto impacto económico y social. Los modelos de dirección estratégica Integrada se basan principalmente en la gestión de la cadena de valor de las organizaciones donde lo principal es satisfacer las necesidades de los clientes que son siempre crecientes. Estos modelos promueven la integración estratégica para lograr la coordinación de todos los procesos a través de las relaciones que agregan valor o refuerzan el cumplimiento de la misión para satisfacer las necesidades de los clientes [2].

LA IMPORTANCIA DE LA GESTION DEL CONOCIMIENTO EN LA GESTION EMPRESARIAL

La dirección estratégica evoluciona hacia un enfoque cualitativamente superior el cual se le ha denominado Dirección Estratégica Integrada y que plantea la necesidad de la coordinación de todo el sistema de relaciones internas y externas de la organización para

producir resultados sinérgicos de alto impacto económico y social. Los modelos de dirección estratégica Integrada se basan principalmente en la gestión de la cadena de valor de las organizaciones donde lo principal es satisfacer las necesidades de los clientes que son siempre crecientes. Estos modelos promueven la integración estratégica para lograr la coordinación de todos los procesos a través de las relaciones que agregan valor o refuerzan el cumplimiento de la misión para satisfacer las necesidades de los clientes [3].

PANORAMA GENERAL DEL ASENTAMIENTO HUMANO LAS TORRES DE SAN BORJA

El Asentamiento Humano Las Torres de San Borja ubicado en el Distrito de Moche-Departamento de La Libertad, se encuentra bajo la administración del Gobierno Regional de La Libertad, en el Perú. Siendo su ubicación geográfica al sur de la Provincia de Trujillo. Entre los paralelos 78°48'29" a 79°01'53" de Longitud Oeste y 8°08'45" a 8°21'53" de Latitud Sur, limita por el Norte con los distritos de Víctor Larco, Trujillo y Laredo. Por el Este con Laredo. Por el Sur con los distritos de Virú y Salaverry y por el Oeste con el Océano Pacífico. Torres De San Borja no tiene aún límites definidos, esto se debe a que la comunidad carece de una ley de creación que describa sus límites territoriales. Los límites planteados obedecen a una justificación histórica de su Distrito, ya que éste es el más antiguo de la Región La Libertad devenido por la Cultura Mochica. Torres de San Borja no cuenta con centros educativos, pero se está realizando diversas actividades para mejorar la calidad de vida de la comunidad: Escuela Sabatina para niños de 3 a 13 años, Taller de Jóvenes Líderes, Taller de Padres, Charlas de Prevención del Fenómeno del Niño, Campañas de Salud y Bienestar.

Este proyecto multidisciplinario continua a la fecha con el fin de generar mayor inversión e integración en la comunidad. Con este aporte, se espera lograr un gran impacto

social en los pobladores de Torres de San Borja al 2020. Las principales actividades económicas en las que se desempeñan sus habitantes son la agricultura y la construcción, con las cuales obtienen un ingreso mensual inferior al sueldo mínimo vital.

PANORAMA GENERAL DE LA ESCUELA SABATINA DE LOS NIÑOS Y EL CLUB DE MADRES SAN FRANCISCO DE ASÍS

- Ambos locales se encuentran en estado de deterioro, tienen servicios higiénicos en pésimo estado, techos, pisos y paredes en desperfecto.
- Como se encuentran muy cerca de las orillas del mar, sufren daños corrosivos por el salitre que afecta especialmente a los fierros y rejas de los centros.
- No tienen un mantenimiento de limpieza, ni dentro ni afuera de la escuela.
- Existe una gran distancia entre la población y los centros educativos, por lo que recurren a necesitar vehículos para transportar a las personas.
- La comunidad de Las Torres de San Borja aun no toman total conciencia de la importancia de mantener y cuidar los centros para la educación de los niños, en eso se demuestra por el estado que se encuentra el local de la escuela sabatina.

Etapa 1 – Planificación.

El método utilizado por nuestro Equipo de trabajo es la integración de los Líderes a la comunidad con el fin de dar a conocer los problemas y elaborar en conjunto proyectos estratégicos para así solucionar y fortalecer la organización comunitaria como la Escuelita Sabatina de Niños y al Club de Madres de San Francisco de Asís, de potenciar su participación e incidencia en el desarrollo integral de esta comunidad.

Este proyecto multidisciplinario continúa. Con este aporte, se espera lograr un gran impacto social en los pobladores de Torres

de San Borja al 2020.

a. Análisis de la situación interna y externa

FODA es un paso crítico en el proceso de planeación. Examinar correctamente oportunidades y peligros (amenazas) futuros de una empresa, y relacionarlo en un estudio imparcial con las potencialidades (fortalezas) y debilidades de la misma representa una enorme ventaja. Ambas citas se complementan: en la primera, se plantea la esencia de la Gerencia Estratégica; en la segunda, la herramienta que puede utilizarse para aplicarla. Con esto, puede quedar claro que el propósito esencial del análisis FODA es la generación de estrategias que permitan a la organización "conectar" sus acciones con las posibilidades (oportunidades) que puede aprovechar en su entorno externo, así como prepararse para enfrentar los peligros (amenazas), apoyándose en sus fortalezas y reduciendo el impacto negativo que pueden tener sus debilidades[4].

b. Estructuración de la misión y visión

La misión es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ésta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa u organización. Por tanto, resulta imprescindible que mercadólogos, empresarios, emprendedores y directivos en general, conozcan cuál es el concepto de misión, y mejor aún, cuáles son los diferentes conceptos que proponen diversos expertos en temas de negocios, mercadotecnia y definición de términos, para que tengan una visión más completa y aplicable del mismo [5].

La visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad. En síntesis, la visión es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las

nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado [6].

CUADRO1: FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">✓ Pobladores con deseo de superación.✓ Disposición de local comunal para reuniones.	<ul style="list-style-type: none">✓ Acceso limitado a la educación por temas referidos a la distancia existente entre la comunidad y los centros educativos más cercanos.
<ul style="list-style-type: none">✓ Apoyo de Organizaciones como CAEF, UNIONES, entre otras.✓ Población predominante con vivienda propia y acceso a alumbrado eléctrico en el hogar.✓ Deseo de mejor futuro de los pobladores para sus hijos.	<ul style="list-style-type: none">✓ Carencia en infraestructura, (parques, colegio, centro médico, etc.)✓ Limitado acceso a Internet.✓ Baja participación de la población en convocatorias para actividades.✓ Infraestructura vial deficiente (vía que conecta a la comunidad con la avenida principal.)

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">✓ Estabilidad social y económica del país.✓ Condiciones geográficas para el desarrollo de actividades como el turismo.✓ Normas legales que favorecen y promueven la creación de empresas comunales.✓ Experiencias positivas con asociaciones y colaboraciones que pueden conducir a mejores colaboraciones con más fondos e integración de algunas actividades y otros programas de desarrollo.✓ Posibilidad de aumentar los ingresos y niveles de vida de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none">✓ A consecuencia de movimientos telúricos, las casas podrían colapsar.✓ Exposición a caídas y posibles heridas de los niños durante la hora recreacional.✓ Aparición de hechos delictivos con la llegada de nuevos habitantes.

c. Definición de objetivos estratégicos

Desarrollar el proceso administrativo para el desarrollo comunal del AA.HH Las Torres de San Borja del distrito de Moche.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS AL 2024:

OBJETIVO A 5 AÑOS: Se ha formado un plan de organización para la limpieza de la Escuelita Sabatina de Niños (VER CUADRO 3).

OBJETIVO A 5 AÑOS: Se ha formado una estructura adecuada para la Escuela Sabatina de los Niños y para el Club de Madres para el desarrollo de los niños y de la población (VER CUADRO 4).

d. Plan de acción

El proyecto está conformada por un conjunto de estrategias, actividades, para el logro de los objetivos.

CUADRO 2: PLAN DE ACTIVIDADES

Actividad	Objetivo
Entrevista a Presidenta de Club de Madres del Asentamiento Humano Torres de San Borja.	Visita a Asentamiento humano las torres de San Borja.
Charla de emprendimiento dirigida a las integrantes del Club de Madres de Torres de San Borja.	Hablar con las madres de familia para la organización y control de la limpieza en la escuela de los niños.
Reunión informativa con los padres de familia de los niños que asisten a la escuela sabatina.	Plantear un cronograma de limpieza diariamente.
Reunir a todas a las asociadas al club de madres para crear un organigrama con funciones y responsabilidades.	Reformar el organigrama para el club de madres, delegando funciones y responsabilidades para cada área (ver figura 1).
Realizar entrevista a diferentes habitantes de la comunidad, para lograr perspectiva de cómo ven a su comunidad a 5 años.	Plantear con el equipo objetivos estratégicos para la comunidad con una perspectiva a 5 años.
Entrega del plan de desarrollo comunal a la comunidad Torres de San Borja.	Lograr una organización exitosa y satisfecha y aprobada por el Club de Madres.

CUADRO3: OBJETIVO ESTRATEGICO

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
<p>Impulsar la limpieza continua en la escuela sabatina de los niños.</p>	<p>Reunir a todas las madres de los niños que asisten a la escuela sabatina.</p> <p>Brindar charlas del bienestar de la limpieza.</p> <p>Elaborar un programa de limpieza.</p> <p>Monitorear Constantemente cada sábado.</p>	<p>CUB DE MADRES</p> <p>UNIONES</p>

CUADRO 4: OBJETIVO ESTRATEGICO

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
<p>Impulsar protección, apoyo y seguridad a los niños y a las familias.</p>	<p>Reunir a todas las familias de Torres de San Borja.</p> <p>Brindar charlas de seguridad.</p> <p>Gestionar ante la Municipalidad de Moche el Mantenimiento y Mejoramiento de las Infraestructuras de la Escuela Sabatina y Club de Madres.</p>	<p>Municipalidad de Moche.</p> <p>Ministerio de Fomento y Obras Públicas del Perú.</p> <p>Universidad Privada del Norte (Proyecto UNIONES)</p>

Etapa 2 – Implementación

Esta etapa comprende la aplicación de las acciones y medidas necesarias para ejecutar un proceso administrativo en el AA.HH. Torres de San Borja, con los recursos asignados que permitan lograr con mayor eficacia el plan e impulsen a lograr nuestros objetivos con el Club de madres.

La preparación para la implementación del plan, requiere desarrollar mecanismos y sistemas para realizar el seguimiento y evaluación del plan.

Etapa 3 – Seguimiento

El sistema de seguimiento examina que se realicen los objetivos, incluye todas las actividades del proceso administrativo que tiene por objeto asegurar que los resultados actuales respondan a los resultados planeados, tiene los componentes que se examinan a continuación:

Indicadores que relacionan entre sí los cursos de acción con el logro de los objetivos estratégicos contemplados en el proceso administrativo del AA. HH Las Torres de San Borja.

Recopilación de datos y el manejo de los registros de las actividades del proceso administrativo.

Etapa 4 – Evaluación

En esta etapa se estudian los resultados que se llevaron a cabo en el seguimiento, para cambiar los procesos, dar soluciones a las dificultades, identificar cambios y redefinir objetivos para una mejora. Todas estas acciones forman parte del plan de mejora.

Se concibe como un sistema cuyo propósito es garantizar el cumplimiento de los objetivos de una organización. Además, se entiende un sistema como un conjunto de elementos, interrelacionados entre sí, en busca de un objetivo determinado. Al cruzar estas dos definiciones puede decirse que el control organizacional, concebido como un sistema, se ocupa de la interrelación de las habilidades, preceptos, decisiones, estructuras y dispositivos utilizados para ordenar, ajustar, medir y evaluar el comportamiento de las personas y el uso que ellas hacen de los recursos con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de una organización [7].

Figura 1. Organigrama y funciones

PRESIDENTA: Planificar, Programar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las acciones que debe llevar a cabo

PRESIDENTA

SECRETARIA: Programar, organizar, coordinar y ejecutar las acciones que le encargan por efectos del cargo. Recepcionar, registrar y clasificar la documentación recibida y preparar la documentación por remitir.

SECRETARIO

TESORERA

**COORDINADOR
GENERAL**

TESORERA: - Asegurar la liquidez de la empresa. Optimizar el uso de recursos y/o inversiones financieras. Custodiar y mantener los registros generales de los recibos y desembolsos de la organización. Preparar y presentar los informes mensuales y semestrales.

COORDINADOR GENERAL: El coordinador general es el responsable de que se cumplan los objetivos de un evento y el éxito tiene mucho que ver con el desempeño de excelentes coordinadores de áreas. Por ello su función principal es la de dirigir y supervisar que los coordinadores de áreas y su grupo cumplan con sus obligaciones.

CONCLUSIONES

De acuerdo a las acciones, actividades y los proyectos priorizados, se han articulado los objetivos estratégicos, permitiendo la construcción de las líneas de base para su desarrollo.

Se ha dado cumplimiento al principio de participación ciudadana a través de las organizaciones vecinales y de la sociedad civil. Los individuos deben estar conscientes que su formación en la sociedad, es la de contribuir al desarrollo, en busca del bienestar colectivo; y no de una individualidad, porque el centro del desarrollo socioeconómico es el hombre y la mujer.

La participación social es una de las piedras angulares del proceso en pro del desarrollo de las comunidades. Los habitantes de Las Torres De San Borja, como en el Club de Madres son conscientes que no están organizados en la comunidad y que no existe comunicación entre ellos.

Lo más relevante y prioritario para los habitantes en Las Torres de San Borja es: Una posta médica, pistas y una escuela con una adecuada infraestructura para los niños de la comunidad. En el proceso de integración debe priorizarse la cohesión interna, fortaleciendo liderazgos en todos los niveles. Torres De San Borja debe mejorar sus niveles de coordinación-cohesión en el mediano plazo. El proceso presupuestario debe orientarse sobre la base de la visión y los objetivos estratégicos, articulados con los planes de desarrollo nacionales, apoyándose en los resultados de ejercicios anteriores tomando en cuenta las perspectivas de los ejercicios futuros.

Dado que el Plan de desarrollo comunal Torres De San Borja 2020-2024 tiene relación directa con los demás instrumentos de gestión de corto, mediano y largo plazo, es necesario la actualización o elaboración del: Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Institucional y demás planes inherentes a la gestión de los líderes. Dada a la escasez de paraderos de empresas de transporte urbano de la comunidad, es necesario la elaboración de programas y proyectos como propuestas de masificación del transporte urbano. Conformar equipo técnico de soporte a la propuesta de desarrollo y de continuidad de las acciones en el mediano y largo plazo. En temas de organización de territorios, presupuestos participativo, ejecución del Plan Estratégico Institucional, monitoreo y seguimiento a actividades claves.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] ACIMED. (2001). La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. SciELO. Recuperado el 28 de junio del 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000200004&fbclid=IwAR0jEPq5zdjEVCzO8CE-xK8P1hCRdDGyWKjqtL5x4CFbgNxsizDWubtf6c
- [2] Ing. Ind. (2014). Modelo de Dirección Estratégica basado en la Administración de Riesgos. SciELO. Recuperado el 28 de junio del 2019 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000300010&fbclid=IwAR0pHtdkWRr2jL4XhePf8leLjLcWYWB1z-_3zqGftAHS-Ul4QKgjX55Uc7
- [3] N Marcano, ME Reyes. (2006). Gestión académico-administrativa de la educación básica. SciELO. Recuperado el 28 de junio del 2019, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000200005
- [4] A Codina. (2006). Deficiencias en el uso del foda causas y sugerencias. Redalyc. Recuperado el 28 de junio del 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151322413006.pdf>
- [5] I Thompson. (2007). concepto de un importante elemento de la planificación estratégica: La "Misión". Promonegocios. Recuperado el 28 de junio del 2019, de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm>
- [6] I Thompson. (2006). Conozca cuál es el significado de los términos Misión y Visión aplicado a empresas y organizaciones. Promonegocios. Recuperado el 28 de junio del 2019, de <https://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>
- [7] M. Arango. (2007). Control Organizacional: Sistema o agregados de elementos. Eafit. Recuperado el 28 de junio del 2019, de [file:///C:/Users/571-Article%20Text-1600-1-10-20120515%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/571-Article%20Text-1600-1-10-20120515%20(1).pdf)