



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LOS SUBPROCESOS DE APOYO: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN  
LA EMPRESA OROAUTO DE LA CIUDAD DE MACHALA

ASTUDILLO AÑAZCO NARCIZA PATRICIA  
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LOS SUBPROCESOS DE APOYO: CAPACITACIÓN DEL  
PERSONAL EN LA EMPRESA OROAUTO DE LA CIUDAD DE  
MACHALA

ASTUDILLO AÑAZCO NARCIZA PATRICIA  
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

LOS SUBPROCESOS DE APOYO: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA  
EMPRESA OROAUTO DE LA CIUDAD DE MACHALA

ASTUDILLO AÑAZCO NARCIZA PATRICIA  
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TAPIA ESPINOZA NANCY JANNETH

MACHALA, 04 DE JULIO DE 2018

MACHALA  
04 de julio de 2018

## Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Los Subprocesos de Apoyo: Capacitación del Personal en la Empresa Oroauto de la Ciudad de Machala, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



---

TAPIA ESPINOZA NANCY JANNETH

0702669524

TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

ROMERO BLACK WILTON EDUARDO

0703296251

ESPECIALISTA 2



---

PUPO FRANCISCO JUAN MARCOS

0959619255

ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: miércoles 04 de julio de 2018 - 06:00

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** ASTUDILLO ANAZCO NARCIZA PATRICIA\_PT-010518.pdf  
(D40247693)  
**Submitted:** 6/18/2018 7:18:00 PM  
**Submitted By:** titulacion\_sv1@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 3 %

### Sources included in the report:

GENERAR UN DIAGRAMA DE FLUJO DE PARA LA EMPRESA BANANERA EN LA CIUDAD DE MACHALA (1) (1).docx (D40211591)

### Instances where selected sources appear:

3



## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, ASTUDILLO AÑAZCO NARCIZA PATRICIA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Los Subprocesos de Apoyo: Capacitación del Personal en la Empresa Oroauto de la Ciudad de Machala, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 04 de julio de 2018

ASTUDILLO AÑAZCO NARCIZA PATRICIA  
0704827906

## **RESUMEN**

El objetivo de este proyecto de investigación fue elaborar un diagrama de flujo de los subprocesos de capacitación del personal para la empresa Oroauto en la ciudad de Machala, se realizó la ficha de procesos, es un documento complementario para los diagramas de flujo. Para el desarrollo de la investigación se basó en la metodología gestión basado en los procesos, como primera etapa se identificó los procesos y subprocesos de la empresa, en la segunda etapa se describió los diagramas de flujo y las fichas de proceso. Este proyecto se finalizó describiendo los subprocesos de capacitación ya que esto le permite a la empresa visualizar cada una de las actividades y de igual manera se elabora la ficha de procesos donde se establecieron indicadores esto le ayudará a la empresa a conocer si se está capacitando adecuadamente al personal.

**Palabras claves:** gestión por procesos, diagramas de flujo, subprocesos.

## **Abstract**

The objective of this research project was to develop a flow diagram of the personnel training subprocesses for the company Oroauto in the city of Machala, the process record was made, it is a complementary document for the flow diagrams. For the development of the research, it was based on the process-based management methodology, as the first stage the processes and subprocesses of the company were identified, in the second stage, the flow diagrams and the process cards were described. This project was finalized describing the training subprocesses since this allows the company to visualize each one of the activities and in the same way, it elaborates the file of processes where indicators were established, this will help the company to know if it is being adequately trained to the staff.

**Keywords:** management by processes, flow diagrams, subprocess



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN.</b>	<b>8</b>
<b>2. OBJETIVO.</b>	<b>9</b>
<b>3. DESARROLLO.</b>	<b>10</b>
3.1. La Gestión por procesos y la Capacitación en las empresas.	10
3.1.1. Identificación de los procesos.	10
3.1.2. <i>Mapa de procesos.</i>	11
3.1.3. <i>Tipos de procesos.</i>	11
3.1.3.1. Procesos Estratégicos.	11
3.1.3.2. Procesos Operativo.	11
3.1.3.3. Procesos de Apoyo.	11
3.1.4. Diferencia entre proceso y procedimiento.	12
3.1.4.1. <i>Proceso.</i>	12
3.1.4.2. <i>Procedimiento.</i>	12
3.1.5. <i>Diagramas de Flujo.</i>	12
3.1.6. <i>Ficha de procesos.</i>	12
<b>5. BIBLIOGRAFÍA.</b>	<b>17</b>

*Figura 1 Mapa de procesos de la Empresa Oroauto. 8*

*Tabla 1 Ficha de procesos para la Empresa Oroauto. 9*

*Figura 2 Diagrama de flujo para la Empresa Oroauto. 9*

## 1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones que no cumplen con los estándares de calidad, no tienen mayor aceptación en el mercado ya que se basa en la satisfacción de los clientes, no solo se aplica a las empresas de producción, también a las industriales y comerciales, las empresa industriales están innovando constantemente y por esta razón al aplicar la gestión por procesos es brindan una ventaja competitiva frente a las demás empresa que no quiere invertir y no tienen bien estructurada la organización.

Las empresas deben está actualizándose constantemente para competir, y una manera de distinguirse de las demás organizaciones es aplicando la certificación de la empresa a través de uno de los modelos existentes de la gestión de calidad, los estándares de gestión ayudan a que las empresas tengan bien estructurados sus procesos de acuerdo a sus diferentes actividades (Medina et al., 2014,).

Una de las empresas nacionales que aplica la gestión de calidad en la provincia de EL Oro es la empresa Oroauto, cuenta con las normas de calidad de esta manera cumple con los estándares de calidad cumpliendo con las expectativas de sus clientes, hay muchas empresas en el Ecuador que no aplican la gestión de calidad esto trae deficiencia para competir en el mercado internacional.

La empresa Oroauto dispone de un establecimiento propio donde brinda los servicios como venta de autos, accesorios, mantenimiento, servicio postventa, es muy importante llevar un buen control de cada una de las actividades para de esta manera evidenciar que se está cumpliendo con todos los departamentos, los diagramas de flujo ayudan a las personas a visualizar de mejor manera cuál es el procedimiento a seguir, de esta manera las personas que recién ingresan a laborar no tendrán inconvenientes.

El problema que se presenta en esta empresa es que no tienen bien definidos los procesos y subprocesos, una posible solución es describir el procedimiento, para que las personas al momento de entrar a trabaja conozcan los pasos a seguir, la información brindada por el representante de la empresa limita para elaborar la ficha de procesos, ya que se establecen indicadores. Para el desarrollo de esta investigación se presenta el siguiente objetivo: Elaborar un diagrama de flujo de los subprocesos de la capacitación de la empresa Oroauto.

## **2. OBJETIVO**

Elaborar un diagrama de flujo de los subprocesos de capacitación de la empresa Oroauto

## **3. DESARROLLO**

### **3.1. La Gestión por procesos y la Capacitación en las empresas**

La Gestión por procesos está conformada por la fase de planificación que se refiere al diseño del proceso que se hace a través de una hoja de proceso. La segunda etapa la conforma la ejecución e implementación y se desarrolla mediante seminarios. La tercera parte lo conforma la medición que se compone por el control, auditoría evaluación y el cuadro de mando y la fase que cierra esta fase es la mejora que se hace mediante las herramientas para la mejora continua (Kraenau, Santos de la Cruz, & Canales del Mar, 2015).

La capacitación del personal en las empresas es de gran importancia tener en un ambiente adecuado de manera que el individuo sea más productivo para las entidades tanto públicas como privadas es una inversión según el autor manifiesta que actualmente las la capacitación en las empresas es la clave para la estabilidad de las empresas y su adaptabilidad a los desafíos que se están ocasionando en el entorno, es la ventaja competitiva de las organizaciones el punto de partida es el capital humano ya que posee la capacidad de transformar al resto de los recursos de la organización, más este proceso no se lo debe realizar de manera aleatoria sin ninguna orientación bien definida ya que crea un desorden y caos; es ahí la necesidad planificada, organizada y controlada en destino de los logros de los resultados esperados (Salgado, Gómez, & Carvajal, 2017).

#### **3.1.1. Identificación de los procesos**

La caracterización del proceso se relaciona al concepto del enfoque sistemático esto comprende a la organización de todos los procesos como una competencia, como una totalidad capaz de cumplir un objetivo y darle valor al cliente. Conocer un proceso como una competencia de la empresa es un ejercicio que pretende ubicarlos en su entorno de actuación y alinear su existencia de acuerdo a las distintas actividades de la organización. (Neveu, Fuentes, & Briede, 2016).

### ***3.1.2. Mapa de procesos***

Los mapas de proceso es de gran importancia para poder identificar cuáles son los procesos y subprocesos que la empresa realiza esto se lo hace a través de gráficos (Alonso, 2014).

### ***3.1.3. Tipos de procesos***

#### **3.1.3.1. Procesos Estratégicos**

Los procesos estratégicos son los que están directamente relacionados con la parte directiva es decir a los procesos de planificación donde se establecen los objetivo, estrategias en bien de la empresa (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor, 2009).

#### **3.1.3.2. Procesos Operativo**

Los procesos de apoyo están vinculados de manera directa con los usuarios, son la razón de ser de la empresa. Regularmente es allí donde se forma la primera actividad dependiendo a que se dedica la empresa (Mallar, 2010).

#### **3.1.3.3. Procesos de Apoyo**

Son el encargado de suministrar las herramientas necesarios para que el proceso clave tenga un mejor lugar de manera efectiva, sirven de soporte a los demás procesos, las operaciones de la organización como por ejemplo el mantenimiento, Talento humano (Noriega, 2014).

Los subprocesos de Apoyo se pueden puntualizar como la parte más específica dentro de un proceso para la identificación es necesario que haya un mapa de procesos establecido de tal manera que se pueda visualizar el proceso y sus subprocesos según el autor manifiesta que un subproceso es un proceso de menor categoría debido, a que bien, de manera individual o colectiva estos hacen uso de los recursos transformándolos valor dentro del sistema de gestión. La identificación de estos procesos puede ser de gran utilidad para alejar los problemas que puedan brotar y dar lugar a diferentes tratamientos dentro de unos mismos procesos (Martínez & Cegarro, 2014).

### **3.1.4. Diferencia entre proceso y procedimiento**

#### **3.1.4.1. Proceso**

Es un grupo de actividades recíprocamente vinculadas que interactúan, los cuales convierten los elementos de ingreso en productos dependiendo a las diferentes actividades que se realizan en la empresa. Un proceso abarca varias actividades de ahí salen los subprocesos (López, 2015).

#### **3.1.4.2. Procedimiento**

Se emplea a las tareas o actividades y se los documenta de manera detallada, por ejemplo puede ser un proceso de matriculación donde se especifica cuáles son las actividades a seguir, el proceso de ventas entre otros (Bravo, 2009).

Es importante que todas las empresas tengan organizado procesos básicos de operación donde estén determinados mapas de procesos, normas generales manuales de procesos y procedimientos que permitan tener una orientación de la organización, como la gestión de calidad. Es importante que todas las empresas tengan organizado procesos básicos de operación donde estén determinados mapas de procesos, normas generales manuales de procesos y procedimientos que permitan tener una orientación de la organización, como la gestión de calidad (Moreno, 2014).

#### **3.1.5. Ficha de procesos**

Es un instrumento suplementario al diagrama de flujo para la definición de un proceso en el que se muestra los datos primordiales para facilitar su conocimiento se no contienen el diagrama de flujo, es muy importante elaborar fichas de proceso en las empresas para su correcta comprensión de todo lo que describe el procedimiento, ya que es un documento complementario a los diagramas de flujo (Aguilera & Morales, 2011).

#### **3.1.6. Diagramas de Flujo**

Los diagramas de flujo proveen a la organización la interpretación de actividades que se llevan a cabo en el proceso, ya que otorgan una percepción visual del flujo de actividades y la continuidad de las mismas incluyendo sus entradas y salidas y los límites del proceso (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014,).



Para el desarrollo de esta investigación se utilizó la metodología guía para una gestión basada en proceso. En la primera etapa se identificó mediante el mapa de los procesos de la empresa Oroauto los procesos y subprocesos de la empresa Oroauto que se presentan, *Figura 1 Mapa de procesos de la Empresa Oroauto*, en la segunda etapa se describen los subprocesos mediante la ficha de procesos que se muestra en *Tabla 1 Ficha de procesos para la Empresa Oroauto* y el diagrama de flujo que se muestra en la *Figura 2 Diagrama de flujo para la Empresa Oroauto*

*Figura 1 Mapa de procesos de la Empresa Oroauto*

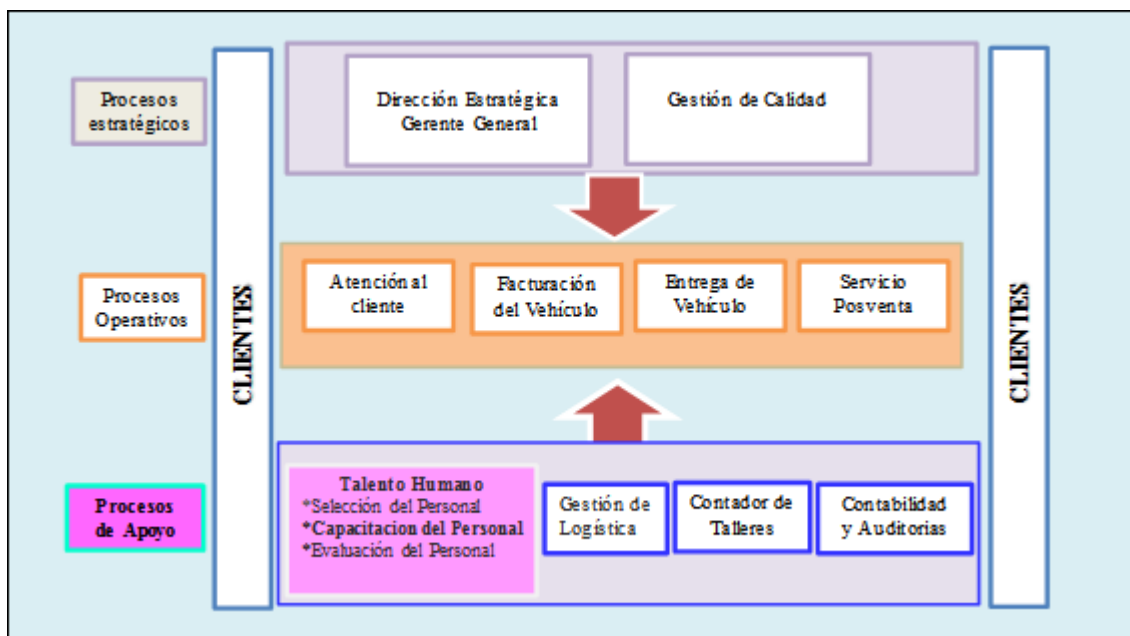


Tabla 1 Ficha de procesos de Capacitación del Personal para la Empresa Oroauto


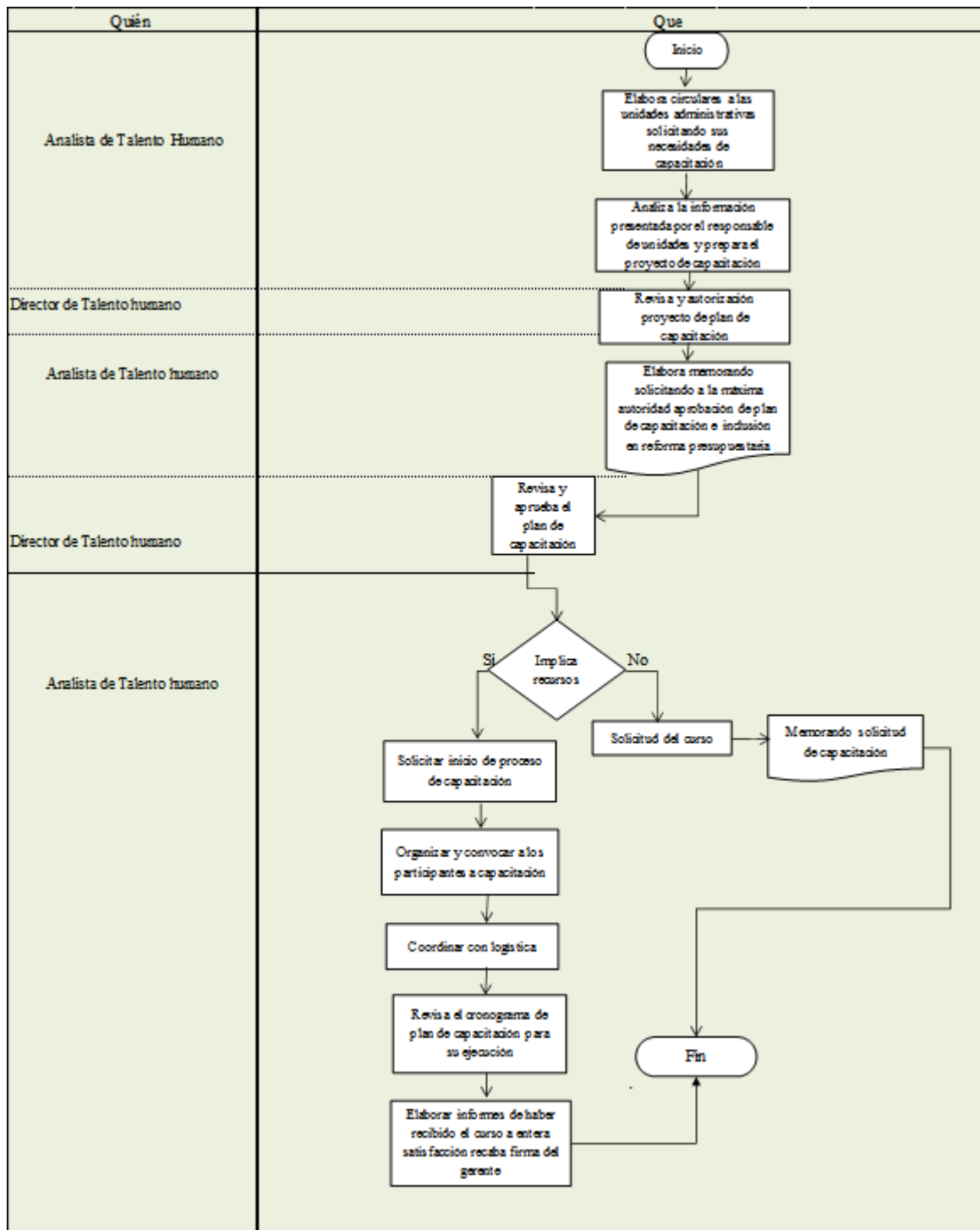
		FICHA DE PROCESO		AAN01		
PROCESO: Capacitación del Personal			PROPIETARIO: Responsable de Talento humano			
OBJETIVO: Capacitar a todos los trabajadores de la empresa para que tengan un mejor rendimiento						
P L A N E A R	<b>ALCANCE:</b> *Empieza: solicitud *Influye: Pruebas *Termina: Evaluación de cursos realizados					
	<b>PROVEEDOR:</b> GoldClass-Asesoría Consultoría y Capacitación			<b>CLIENTE:</b> Para todo el personal de las distintas unidades		
H A C E R	<b>ENTRADAS:</b> Requerimiento de capacitación por parte de responsables de unidades Circular solicitando a unidades administrativas de Oroauto presenten necesidades de capacitación			<b>SALIDAS:</b> Informe de Ejecución del Plan de Capacitación Plan de Capacitación		
	<b>REGISTROS:</b> Registro de participantes a capacitación			<b>VEA DIAGRAMA DEL PROCESO</b>  Diagrama de flujo de Capacitación del Personal		
V E R I F I C A R	<b>VARIABLES A CONTROLAR:</b> Encuesta de Evaluación de cursos realizados			<b>INSPECCIONES/CONTROLES:</b> Verificación de los datos		
	<b>INDICADORES:</b> Horas invertidas en la capacitación %Empleados Capacitados					
A C T U A R	<b>PRODUCTOS NO CONFORMES:</b> incumplimiento en el cronograma establecido					
	<b>ACCIÓN PREVENTIVA:</b> Capacitar al personal constantemente para que pueda corregir a aquellas falencias que tenga			<b>ACCIÓN CORRECTIVA:</b> Formular acciones correctivas y de mejora a partir del análisis de los resultados del Plan de Capacitación		
ELABORADO POR: Narciza Astudillo		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
FECHA: 21-06-2018						

Figura 2 Diagrama de flujo Capacitación del Personal para la Empresa Oroauto



Adaptado de: (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas & Tejedor, 2000).

#### **4. CONCLUSIÓN**

- Los procesos de Apoyo que se identificaron en la empresa Oroauto es el de Talento Humano dentro de este proceso de apoyo se seleccionó el subproceso capacitación del personal, los subprocesos son partes bien definidas de un proceso.
- Se logró elaborar una ficha de procesos y el diagrama de flujo del subproceso de Apoyo Capacitación para la empresa Oroauto, servirá para visualizar cuales son las actividades que deben seguir al momento que requieran solicitar una capacitación. Mediante la implementación de la ficha de procesos y el diagrama de flujo la empresa tendrá bien definidos cuáles son los procesos y los subprocesos
- Esta investigación realizada contribuye a fortalecer el área administrativa de gestión de la empresa, para tengan bien estructurados sus procesos y subprocesos facilitando al personal la comprensión de las actividades que se llevan a cabo en forma ordenada.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.).  
9001:2015, ISO. (s.f.). Obtenido de 9001:2015, ISO:  
[https://www.apcergroup.com/espana/images/site/graphics/guias/APCER\\_GUIA\\_ISO9001-2015\\_ES.pdf](https://www.apcergroup.com/espana/images/site/graphics/guias/APCER_GUIA_ISO9001-2015_ES.pdf)
- Aguilera, O., & Morales, I. (2011). Acompañy S.C.S., S.A. Obtenido de  
<http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/publicaciones/143320547.pdf>
- Aguilera, O., & Morales, I. (2011). *Guía de Buenas Prácticas para la Gestión por procesos en Instalaciones Deportivas*.  
<http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/publicaciones/143320547.pdf>  
f: Acompañy S.C.S, S.A.
- al., R. e. (2014.). Análisis de la satisfacción de cliente mediante el uso de cuestionarios con preguntas abiertas. *Red de Revistas Científicas de América Latina*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/496/49632758012.pdf>
- Alonso, C. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en. *Ingeniería Industria*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433597005.pdf>
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Andalucía: IAT. Obtenido de  
[http://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl\\_digital/es\\_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf](http://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf)
- Bravo, J. (2009). *GESTIÓN DE PROCESOS*. Santiago, Chile: EVOLUCIÓN S.A.  
Obtenido de  
<http://www.evolucion.cl/cursosdestacados/12/Libro%20GP%20Juan%20Bravo%20versi%F3n%20especial.pdf>
- Cantera, B. A., Leonor, M., & Casasanta, A. (2017). La construcción de una metodología feminista cualitativa de enfoque narrativo-crítico. *Psicoperspectivas*. Obtenido de  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=171053168006>
- Díaz, L. P. (2013). Obtenido de  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)
- Kraenau, E., Santos de la Cruz, E., & Canales del Mar, M. R. (2015). Métrica difusa para la evaluación del desempeño en la gestión por procesos. *Industrial Data*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256003>
- López, P. (2015). *Como Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según las ISO 9001:2015*. Madrid: FC. Obtenido de  
[https://books.google.com.ec/books?id=eMKUDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+procesos++gestion+por+procesos+normas+iso+9001:2015&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQy\\_at2ZrbAhXCqlMKHYXtAv8Q6AEIJAA#v=onepage&q=procesos&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=eMKUDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+procesos++gestion+por+procesos+normas+iso+9001:2015&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQy_at2ZrbAhXCqlMKHYXtAv8Q6AEIJAA#v=onepage&q=procesos&f=false)



- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*.
- Martínez, A., & Cegarro, J. G. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Madrid, España: Ecobook- Editorial del Economista. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=Y7rxAwAAQBAJ&pg=PT99&dq=concepto+de++subproceso+gestion+por+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi-p\\_yK1prbA#v=onepage&q=concepto%20de%20%20subproceso%20gestion%20por%20procesos&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=Y7rxAwAAQBAJ&pg=PT99&dq=concepto+de++subproceso+gestion+por+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi-p_yK1prbA#v=onepage&q=concepto%20de%20%20subproceso%20gestion%20por%20procesos&f=false)
- Medina, J., de Pablos, C., Jiménez, M., de Marcos, L., Barchino, R., Rodríguez, D., & Gómez, D. (Diciembre de 2014). Análisis de la satisfacción de cliente mediante el uso de cuestionarios con preguntas abiertas. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. doi:<http://dx.doi.org/10.15446/dyna.v81n188.40144>
- Merino Sanz, B., Pintado Blanco, T., Sánchez Herrera, J., Grande Esteban, I., & Estévez Muñoz, M. (s.f.). *Introducción a la investigación de mercados*. ESIC. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=FecE1yz7B5EC&pg=PA79&dq=INVESTIGACIÓN+DESCRIPTIVA+CONCEPTO&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2h\\_uj3sLbAhVomVkkHYn0DVsQ6AEIJTAA#v=onepage&q=INVESTIGACIÓN%20DESCRIPTIVA%20CONCEPTO&f=false\(METODO DESCRIPTIVO\)](https://books.google.com.ec/books?id=FecE1yz7B5EC&pg=PA79&dq=INVESTIGACIÓN+DESCRIPTIVA+CONCEPTO&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2h_uj3sLbAhVomVkkHYn0DVsQ6AEIJTAA#v=onepage&q=INVESTIGACIÓN%20DESCRIPTIVA%20CONCEPTO&f=false(METODO DESCRIPTIVO))
- Moreno, Y. C. (2014). Modelo de gestión deportiva para el municipio. *SUMA DE NEGOCIOS*. Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-buscar?txtBuscador=Modelo%20de%20gestión%20deportiva%20para%20el%20municipio%20de%20Quibdó%20&cmbBuscador=all>
- Neveu, J. S., Fuentes, P., & Briede, J. C. (2016). doi:<https://doi.org/10.15446/dyna.v83n199.55840>
- Noriega, V. (2014). Evaluación con enfoque de procesos como alternativa para el mejoramiento de la calidad en el control del *Aedes aegypti*. Obtenido de [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rcsp/v40n3/spu09314.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v40n3/spu09314.pdf)
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2014,). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529931002>
- Salgado, M., Gómez, O., & Juan Carvajal, D. T. (Agosto de 2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360452099004>