



Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí

Tema:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD TOTAL, EN EL PERSONAL DE TALENTO HUMANO DEL SUB CENTRO NUEVA ESPERANZA, 2016

Autora:

Patricia Amarilis Litardo Mero

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

CARRERA: SERVICIOS GERENCIALES

Manta, Septiembre 2016.

TEMA:

Gestión administrativa y la calidad total, en el personal de talento humano del sub centro “nueva esperanza”. año 2016

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención a la Resolución No. 39-CF-GDSE de Consejo de Facultad, mediante la cual me designa Director del trabajo de titulación, “Gestión Administrativa y la Calidad total, en el personal de talento humano del sub centro “Nueva Esperanza”. año 2016 Realizado por la Srta. Patricia Amarilis Litardo Mero, previo al título de Licenciada en Servicios Gerenciales.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,

Por esta razón me permito acreditarlo y autorizar a su autora para su presentación,

Manta, Septiembre del 2016

Lcdo. Oswaldo Mero

Director de trabajo de titulación.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La suscrita Patricia Amarilis Litardo Mero, portadora de la C.I. 131578671-3, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación Científica titulado: Gestión Administrativa y la Calidad total, en el personal de talento humano del sub centro Nueva Esperanza. Año 2016” trabajo académico que constituye una labor investigativa personal realizada con la dirección del asesor Lcdo. Oswaldo Mero.

En tal sentido, manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada; además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y se ha hecho referencia de ellos en el texto.

Manta, Septiembre de 2016

Patricia Amarilis Litardo Mero

C.I. 131578671-3

DEDICATORIA

A Dios, por darme la sabiduría y fuerzas necesarias en cada uno de esos momentos en los que más necesito y sobre todo por haber demostrado que con paciencia, dedicación y humildad todo se puede lograr.

A mis padres, José Litardo y Rita Mero, que me han encaminado en todo el trayecto de mis estudios. Porque gracias a su apoyo y comprensión he podido alcanzar mis metas.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad “Laica Eloy” Alfaro de Manabí, pero de forma específica a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por haberme dado la oportunidad de obtener un título profesional.

A la Decana y a cada uno de los profesores que me brindaron sus conocimientos y aportaron en mi crecimiento tanto académico como profesional.

Al Lic. Oswaldo Mero quien con su enseñanza impartida en las aulas de clases y su orientación pude finalizar la elaboración de este trabajo.

ÍNDICE

TEMA.....	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
1. DATOS GENERALES	1
1.1 Título del proyecto de investigación:	1
1.2 Tipología del Proyecto de Investigación.....	1
1.3 Áreas de conocimiento.....	1
1.4 Duración del Proyecto (en meses).....	1
2. OBJETIVO GENERAL.....	1
3. OBJETIVO ESPECÍFICO.	2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO.	2
4.1 Introducción.	2
4.2 Marco teórico	5
4.2.1 Antecedentes investigativos.....	5
4.2.2 Fundamentación filosófica.	6
4.2.3 Fundamentación legal.....	7
4.2.4 Fundamentación teórica.....	9
4.2.4.1 Gestión administrativa.....	10
4.2.4.1.1 Historia y Origen.	10
4.2.4.1.2 Enfoques Clásicos de la Administrativos.	11
4.2.4.1.3 Enfoques contemporáneo de la Administrativos.	12

4.2.4.1.4 Entorno Administrativo.	13
4.2.4.1.5 Planeación.	14
4.2.4.1.6 Liderazgo.	17
4.2.4.1.6.1 El componente cognitivo:	18
4.2.4.1.6.2 El componente Afectivo.	18
4.2.4.1.6.3 El componente Conductual.	19
4.2.4.1.7 Actitudes que deben de exhibir los empleados.	19
4.2.4.1.8 Fundamentos del Control.	21
4.2.4.2 Calidad Total.	23
4.2.4.2.1 Definición de calidad.	24
4.2.4.2.2 Evolución del concepto de calidad.	25
4.2.4.2.3 Administración de la calidad total en un mundo cambiante. ...	27
4.2.4.2.4 Principios de la Calidad Total.	29
4.2.4.2.5 Etapas históricas que marcaron la evolución del concepto de calidad.	30
4.2.4.2.6 Modo sobresaliente de gestionar la organización y obtener resultados.	33
4.2.4.2.6.1 Orientación de los resultados:.....	33
4.2.4.2.6.2 Orientación al cliente:.....	33
4.2.4.2.6.3 Liderazgo y coherencia:	33
4.2.4.2.6.4 Gestión por procesos y hechos:.....	33
4.2.4.2.6.5 Desarrollo e implicación de las personas:.....	33
4.2.4.2.6.6 Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora continua:	33
4.2.4.2.6.7 Desarrollo de alianzas:.....	34

4.2.4.2.6.8 Responsabilidad social de la organización:	34
4.2.4.2.7 Mejora continua.....	34
4.3 Preguntas de investigación	35
4.4Justificación	36
4.5 Metodología	38
a)Diseño de estudio.	38
b)Sujetos y Tamaños de la Muestra.....	38
c)Definición de las variables	39
4.6 Resultados esperados.....	39
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
5.1 Web grafía.....	41
6 ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA.....	42

1. DATOS GENERALES.

1.1 Título del proyecto de investigación:

Gestión Administrativa y la Calidad Total aplicada al personal de Talento Humano del Sub centro Nueva Esperanza año 2016.

1.2 Tipología del Proyecto de Investigación.

Investigación Básica

1.3 Áreas de conocimiento.

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Sub área: Educación Comercial y Administración.

1.4 Duración del Proyecto (en meses)

Fecha de inicio: Julio 2016 **Fecha de terminación:** Julio 2018.

2. OBJETIVO GENERAL

1. Analizar conceptualmente las variables Gestión Administrativa y la Calidad Total, en el Talento Humano del sub centro “Nueva Esperanza” de la ciudad de Manta.2016

3. OBJETIVO ESPECÍFICO.

1. Conceptualizar los términos Gestión Administrativa y Calidad Total, en el Talento Humano del Sub centro Nueva Esperanza, 2016.
2. Determinar los tipos de Gestión Administrativa para la Calidad Total
3. Establecer las características de la Gestión Administrativa y Calidad Total.
4. Identificar la Gestión Administrativa para el mejoramiento de la Calidad Total en el Talento Humano del Sub centro Nueva.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO.

4.1. Introducción.

La Gestión Administrativa es la base fundamental de las empresas, es una herramienta importante para poder desenvolverse en cualquier escenario. La eficiencia y eficacia cumplen un rol que tienen que ver con el trabajo que se hace, para obtener los resultados que se quiere o necesita y de esta manera poder llevar a la organización al éxito. La eficacia y la eficiencia, es donde el directivo o administrador debe demostrar su poder de gestión para lograr los propósitos u objetivos planteados de tal forma que no se conforme con realizar los trámites de petición sino completar todas las acciones que conlleva el logro

de sus objetivos y de esta manera poder lograr la competitividad, productividad y calidad máximas en una organización.

La Calidad total amplía un concepto tradicional, que en la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión que ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total. La calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa. La calidad total es la satisfacción del cliente es un bien o servicio que cumple las características deseadas por el comprador, es fundamental considerar que un producto puede no tener defectos y, sin embargo, la empresa no sea capaz de venderlo en el mercado. A falta de recursos económicos es muchas veces el factor principal por el que atraviesa este sector, lo es también la falta de gestión administrativa por parte de quienes lo lideran, pues no se presentan verdaderos programas de prevención sustentable y sostenible para propender a mejorar sus organizaciones.

Es allí donde cumple un papel fundamental el profesional administrador de estas organizaciones que muchas veces la falta de conocimiento de cómo hacer y que canales utilizar para hacer conocer sus necesidades hacen que estas instituciones tengan grandes falencias principalmente en el recurso humano especializado, tan indispensable para el buen desenvolvimiento de los mismos. No obstante, el trabajo en equipo, y la participación del talento humano es esencial, porque logra el desarrollo de las actividades y el

crecimiento de la organización, además, el factor tiempo es muy importante en la gestión.

El centro de salud “Nueva Esperanza” de Manta se identifica por ser una entidad que brinda servicio a los usuarios del sector desde hace mucho tiempo, su sistema administrativo no aplica una buena Gestión Administrativa, su Director y personal administrativo que labora en ella, no están habilitados para llevar a cabo los procesos administrativos; por lo tanto los resultados no son los planeados en sus objetivos. Existe un déficit en la organización, que trae consigo la ineficiencia en las funciones laborales y a su vez en la gestión administrativa.

La falta de motivación es uno de los factores que impide que esta organización crezca, la dirección al personal administrativo conllevan a que esta refleje un bajo desempeño en la parte directiva y funcional. De esta manera, se menciona uno de los causales principales que perjudica la calidad total de la organización, y es que no se invierte en actualizar los conocimientos para entrenar al talento humano; y de esta manera llevar a la organización al éxito y que crezca de una manera productiva.

Debido a ello las gestiones que deba emprender su director o administrador deben ser eficientes y eficaces para que los resultados requeridos sean

favorables y en el menor tiempo posible de manera que la salud de la población más vulnerable como son los ancianos, niños y mujeres no aumenten las tasas de mortalidad que existen en la actualidad por la falta de atención médica, la misma que se centraliza en la única casa asistencial pública con que cuenta la ciudad que es el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano.

Cabe mencionar que existen centros de asistencia médica pequeños como el del Barrio Nueva Esperanza en su mayoría carece de dichos recursos. Urge la necesidad que las autoridades seccionales conjuntamente con los directivos de estas organizaciones de salud gestionen los recursos necesarios para poder brindar una atención de calidad lo cual conlleva a mejorar el sistema de vida de la población.

4.2 MARCO TEÓRICO.

4.2.1 Antecedentes investigativos.

Una vez examinada la base de datos de la biblioteca del Ecuador se puede constatar que el presente proyecto de investigación tiene antecedentes investigativos de las dos variables enfocadas en la gestión administrativa y calidad total, elaborado por la autora Ana María Soriano, sobre el tema "la Gestión Administrativa para mejorar la calidad del servicio público de agua de la península empresa pública, AGUAPEN EP., año 2013", cuya contribución estuvo orientada a realizar una estrategia que permita evaluar el

cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de su gestión institucional.

La gestión administrativa permitirá la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la eficacia en la gestión del servicio público, permitiendo una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mejor calidad en el servicio prestado, que es brindado. La calidad es satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente y la responsabilidad de una buena dirección, y una serie de conocimientos de los cuales ayudan a comprender las relaciones interpersonales en cualquier tipo de organización, y a entender los procesos que evolucionan el medio ambiente del ser humano. Mediante esto queda demostrado que existe un antecedente sobre las variables estudiadas en este proyecto de investigación.

4.2.2 Fundamentación filosófica.

Confucio fue un filósofo que proporcionó una serie de reglas para la administración pública, recomendando que las personas que ocupan posiciones públicas deban conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas y excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo. Otros de los precursores de la gestión administrativa es Adam Smith (2010) quien enunció el

principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto la gestión administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las disputas de sus relaciones en momentos determinados de la historia. A pesar de que todo tiempo ha habido la necesidad de coordinar actividades, tomar decisiones y de ejecutar, de esta manera aumentar el empleo y la paga a los trabajadores más productivos.

4.2.3 Fundamentación legal.

En un mundo en constante transformación, las organizaciones muchas veces no son capaces de percibir los cambios que se dan, es decir que no se adaptan a ellos, pero para toda organización los cambios no son como los esperan, es por este motivo que las organizaciones no toman el riesgo de hacer cambios a su organización y siguen con sus reglas.

Mediante la Constitución de la República del Ecuador según el Art. 320 del Capítulo Sexto Trabajo y producción Sección primera, Formas de organización de la producción y su gestión, manifiesta que: “Las diversas formas de organización de los procesos de

producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad y sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social”.

Es decir que toda organización debe poner en práctica una buena gestión, de esta manera crezca y sea reconocida, logrando el desarrollo eficaz de las acciones, apoyen al cumplimiento de las metas y objetivos sin dejar de cumplir con las normas de calidad. Asignando trabajo a su talento humano en cada una de las áreas específicas de las organizaciones; ofreciendo de esta manera un servicio de calidad a sus clientes en base a la práctica de sus valores y principios éticos. Por tanto, es importante que cada empresa se mantenga en constante innovación en su sistema administrativo, para lograr satisfacer las necesidades de sus clientes y cumplir así con misión y visión.

El Plan Nacional para el Buen Vivir esta acompañado por un sistema de monitoreo y evaluación que hará posible conocer los impactos de la gestión pública y generar alertas oportunas para la toma de decisiones. Este sistema está basado en la lógica de comparar lo programado frente a lo realizado, tomando como base la planificación nacional y la formulación realista de indicadores y metas. Es

importante que todas las empresas hoy en día establezcan la calidad total que son los indicadores que ayudan al fortalecimiento organizacional y al desempeño laboral, manteniendo así un ambiente laboral agradable y estable en cada actividad que se lleve a cabo.

4.2.4 Fundamentación teórica.

La Gestión Administrativa de las organizaciones ha impulsado a que estas alcancen metas y objetivos aunque parezca que las organizaciones tienen una sola meta esto no es así, porque el éxito de una organización no puede determinarse en función de una sola meta. Algunas organizaciones quizás intentan incrementar su participación en el mercado para mantener a sus empleados motivados o trabajar en conjunto para lograr el éxito deseado de la misma, pero esto depende del personal que se va a contratar que quiera contribuir y apoyar a la organización para que siga creciendo día a día.

La responsabilidad es familiarizarse también con la cadena de mando, es decir esto va desde los niveles organizacionales superiores hasta los más bajos y quien tiene más autoridad por tal motivo esta ayuda a que los empleados se dirijan con la persona idónea para que lo ayuden si tienen algún problema. Decenso (2013).

4.2.4.1 Gestión administrativa.

4.2.4.1.1 Historia y Origen.

La historia de la gestión administrativa ha sido practicada por personas responsables que han querido emprender y ser símbolos de superación, esto se da por el liderazgo y control que ha existido desde hace miles de años .Sin importar el rol que se le haya dado a esas personas para llevar a cabo el éxito deseado y de lo difícil que haya sido realizar estas funciones.

La historia se compone más o menos de palabrería este autor está equivocado, porque la historia es importante puesto que a través de la historia se sabrá las actividades que se las realizaba empíricamente y de forma perspectiva de lo que se va a visualizar a futuro sobre las nuevas administraciones que pueden ser de mucha ayuda para los gerentes de esta nueva época. Henry Ford (2000).

Su historia se inicia desde 3000-2500 a.c con las pirámides de Egipto con el esfuerzo de muchas personas se logró realizar dicha pirámide, este proyecto demoro casi 20 años en su realización, debido a que no tenían una buena planificación cuando se logró a llegar a una buena planificación ya fue diferente todo lo hacían en

base a controles para garantizar que todo se realizara según lo planeado. Ese alguien era un gerente.

Tras una larga investigación sobre la historia de la gestión administrativa y su transcendencia se ha notado una gran evolución, porque ahora en el siglo XXI los cambios son radicales debido a la tecnología de la información y comunicación TIC y esto hace que haya tenido repercusiones directas en el trabajo del representante de esa organización. Los gerentes son personas quienes administran a muchos empleados que trabajan desde sus hogares o en otras partes del mundo. El impacto de la tecnología de la información hace que los gerentes trabajen de una manera competitiva en el siglo XXI, porque hoy en día hay mucha competencia y una tras otra se esfuerza por sacar adelante a su organización en la actualidad.

4.2.4.1.2 Enfoques Clásicos de la Administrativos.

Argyris, (2004) señala que “A principios el siglo XX la administración comenzó a evolucionar”, esto es debido a la disciplina que se comenzó a formar en cada persona y su alto conocimiento que es una herramienta importante para poder desenvolverse en cualquier escenario que esté .Y a estos

primeros personajes que cumplían su rol con eficiencia y eficacia se los denominaba teóricos clásicos. En consecuencia, se puede decir que los enfoques clásicos se dividen en tres principios:

División de Trabajo.- Cuando se habla de este principio engloba la especialización aumenta la producción y esto hace que los empleados trabajen de una manera eficiente.

Autoridad.- El respeto y la autoridad van de mano, es decir que cuando el gerente da órdenes se lo debe de recatar pero él debe de realizarlo de una manera agradable para que sus trabajadores no se sientan ofendidos y sigan rindiendo el 100% en su trabajo.

Disciplina.- Los empleados deben respetar y obedecer las reglas que tenga cada organización. Cuando se tiene una buena disciplina los resultados son favorables y así se va a tener un liderazgo eficaz.

4.2.4.1.3 Enfoques contemporáneo de la Administrativos.

La mayoría de los gerentes estaban enfocados en el interés de los trabajadores dentro de la organización, debido al análisis que se realizaba en el entorno de la organización. Chiavenato, (2008)

Manifiesta que “Los cambios que se han dado desde el enfoque clásico son muy diferentes ya que ahora la tecnología ha influido de una manera increíble que hace que el trabajo que están realizando se lo haga de forma rápida”. Es indiscutible decir, que los gerentes ahora administran a mucho de sus empleados para que trabajen en conjunto y sacar adelante a la organización, junto con la tecnología que es un instrumento sustancial para el éxito de la misma.

4.2.4.1.4 Entorno Administrativo.

Según French, (2001) señala que “Debido a la gran competencia que tienen las organizaciones, no existe una organización exitosa, ni gerente que pueda enfrentar su entorno cambiante, uno de los errores que los gerentes cometen es no adaptarse al tan cambiante mundo de lo laboral”. Es así, que las organizaciones que son demasiado tradicionales y no se atreven a realizar cambios en su organización, tienen menos probabilidad de sobrevivir a tan riesgo que se presentan en el mundo de hoy.

Por ello, la perspectiva que se tiene de los gerentes es que ellos sean los principales responsables de llevar al éxito o fracaso a la organización. A esta perspectiva se la reconoce como la idea

omnipotente de la administración, debido a las acciones y decisiones que tome el gerente de cada organización, esto hace que anticipen los cambios, aprovechen las oportunidades y corrijan un desempeño deficiente.

Desde este punto de vista, cuando las organizaciones tienen un mal desempeño alguien debe de ser el responsable, sin importar las razones que se encuentren en el camino, y ese alguien sin duda es el gerente que va a ayudar a su organización a ser productiva y tener éxito. Desde luego, un punto muy importante es cuando las cosas van bien y los gerentes se llevan todo el crédito sin importar, que él no haya participado en el logro de los resultados del éxito de la organización, en realidad, los gerentes no son ni todopoderoso ni están desvalidos, pero sus acciones y decisiones son limitadas.

4.2.4.1.5 Planeación.

Munch, (2005) define “La planeación es el proceso administrativo que consiste en especificar los objetivos que se deben conseguir y en decidir con anticipación las acciones adecuadas que se deben ejecutar”. Es decir que toda organización debe de tener una planeación para que esta pueda crecer, de esta manera

cumplir con los objetivos deseados así pues la planeación se interesa tanto por evitar las acciones incorrectas como por reducir los fracasos y aprovechar las oportunidades que están en la organización .

Tomar decisiones no es fácil, en especial en pleno siglo XXI, esto es debido a los cambios que se da día a día por la competitividad que existe y la tecnología que es un factor clave para que se pueda realizar todo lo requerido. No obstante, eso no significa que los gerentes simplemente puedan olvidarse de tomar decisiones o ignorar las necesidades que se tiene en la organización.

Los gerentes son los que toman las decisiones ya sean buenas o malas se las debe de realizar, porque es él quien sabe porque razón la está realizando, por eso es el líder que fue escogido para dirigir la organización. Cuando los gerentes toman decisiones, no siempre lo hacen con un estilo particular, es por eso que aplican reglas generales para simplificar la toma de decisiones.

Las reglas que ellos utilizan pueden ser útiles para la organización porque pueden ayudar a entender la información ya sea esta de carácter compleja e incierta. Él que ellos utilicen esas reglas no significa que sean confiables para la organización

porque los puede llevar a errores que sean irreparables para el éxito de la misma.

Aunque todo el mundo tome decisiones en una organización, la toma de decisiones es muy importante y en especial para el gerente, porque son ellos quienes planean, organizan, lideran y controlan a la organización. El hecho de que casi todos lo que hace un gerente hace implica decisiones, eso no significa que las decisiones que tome sean lentas y complejas pues él hace lo posible para su organización crezca.

Con el avance que se ha dado debido a la tecnología todo es fácil, el gerente de las organizaciones son capaces de realizar sus reuniones a través de video conferencia para que sus empleados estén empapados de lo que se va a realizar en la organización y de los temas a tratar, es por ello que la tecnología ha alcanzado grandes cosas para que las organizaciones estén relacionadas entre sí y haya una comunicación efectiva.

Hoy en día debido a la tecnología se pueden observar nuevos sistemas de software que ayudan al avance de las organizaciones y estos son las redes neutrales que son aquellas, capaces de

imitar la estructura de las neuronas y sus conexiones. La inteligencia de los robots sofisticados utiliza redes neutrales aunque Ecuador no cuenta con un sistema de software así se están haciendo alianza con otros países para que también implementen un sistema así, y de esta manera poder ser reconocidos mundialmente debido al gran alcance de la tecnología y la gestión que tiene su líder o gerente en la toma de decisiones que son de importancia en la organización.

4.2.4.1.6 Liderazgo.

Para Chiavenato (2008) “Es la influencia interpersonal ejercida en determinada situación, para la consecución de uno o más objetivos específicos mediante el proceso de la comunicación humana”. Muchas de las organizaciones se interesan de las actitudes de la fuerza laboral para hacer de su organización única e incomparable, para ello se debe de atraer y conservar aquellos empleados que posean las actitudes y la personalidad adecuada. En toda organización se busca a personas destacadas y trabajadoras, que se lleven bien con sus compañeros de trabajo y sus clientes, se debe de mostrar una buena actitud y comportamiento laboral.

No obstante, hay organizaciones que no cuentan con un personal que tenga una buena actitud ni con un comportamiento adecuado,

las personas presentan distintos comportamientos, e incluso hay personas que pueden comportarse de una forma un día y de otra forma completamente otro día. Las actitudes que posee cada individuo son aclaraciones valorativas, es decir que no importa si son favorables o no, esto refleja los sentimientos de una persona, cuando una persona expresa que realmente le gusta su trabajo da a entender a través de la expresión su actitud hacia el trabajo. Por lo tanto, entre las actitudes se encuentran las siguientes:

4.2.4.1.6.1 El componente cognitivo:

El componente cognitivo abarca las creencias, opiniones, el conocimiento y la información que posee cada persona, cuando juntamos todo estos componentes la organización va a ser exitosa porque toda organización desee tener un personal idóneo y que esté capacitado para poder enfrentarse a los desafíos que se encuentra la organización.

4.2.4.1.6.2 El componente Afectivo.

Es la parte sentimental o emocional de la actitud que posee cada persona, este componente se manifiesta en las expresiones que posee cada individuo, esto suele suceder en toda organización cuando se tiene una empatía hacia otra persona esto puede generar grandes problemas en la organización.

4.2.4.1.6.3 El componente Conductual.

Se refiere a la actitud de comportarse de determinada forma hacia algo o alguien, porque si en una organización ocurre problemas de algún índole no progresara y se quedara estancada y en la mediocridad debido al personal que trabaje hay, por eso es que se debe de trabajar en equipo y dejar las diferencias a un lado.

4.2.4.1.7 Actitudes que deben de exhibir los empleados.

Taylor (1915) manifiesta que “Los gerentes no están interesados en cada una de las actitudes de los empleados, pero si lo hacen con las actitudes relacionadas con el trabajo”.es decir que cuando un empleado habla de su trabajo y de lo bien que le está haciendo está demostrando una satisfacción laboral, por ende se siente identificado con su trabajo y participa activamente en él, y considera que su desempeño laboral es importante para la organización.

Cuando se habla de las actitudes que posee cada individuo en la organización se enfoca en el compromiso organizacional que es la orientación del empleados hacia la organización esto engloba la lealtad y el involucramiento que tiene esa persona hacia su trabajo, participa activamente en él, y considera que su

desempeño laboral es importante para la organización y por ende la llevara al éxito a la misma.

Es así, que esto representa la orientación que tiene un empleado hacia la organización en términos de lealtad, identificación e involucramiento de la misma, esto genera un gran interés en el compromiso de los empleados, se lo hace con el fin de que el empleado se sienta satisfecho y entusiasmado en su trabajo. Los empleados que realmente se sienten comprometidos a llevar al éxito a la organización son los que sienten pasión por su trabajo y se sienten conectados con él. Por lo contrario hay empleados con falta de compromiso que cumplen con lo básico pero demuestran gran desinterés, esto ocurre en todas las organizaciones.

Es indiscutible decir, que cuando una organización cuenta con empleados altamente comprometidos genera tanto beneficioso como costos. Los empleados altamente comprometidos tienen la probabilidad de mostrar un buen desempeño con sus compañeros de trabajo menos comprometidos. Además, las empresas que cuentan con empleados altamente comprometidos son las que llegan a liderar con éxito a todo el mundo por medio de la organización.

No obstante, a los gerentes les debe de interesar las actitudes que posee cada individuo de la organización porque estas pueden influir en su comportamiento. Los empleados que poseen una actitud comprometedora tienen menor posibilidad de rotación y ausentismo, el hecho de que el empleado sea más productivo ha sido tema de debate durante mucho tiempo.

4.2.4.1.8 Fundamentos del Control.

Munch, (2010) señala que “El control es la etapa final en el proceso administrativo”, es por eso que los gerentes deben de estar atentos de lo que se realiza en la organización, para saber si las metas fijadas se la está realizando de manera eficiente y eficaz, en esto consiste lo que es el control. Por lo tanto, la función que tiene el gerente es de monitorear las actividades que se va a realizar en la organización y de corregir si lo que se está realizando no es la forma correcta. La eficiencia de un sistema de control depende de que tanto este facilite el logro de las metas en la organizaciones.

Para determinar el desempeño real de la organización, el gerente necesita obtener información al respecto y estar empapado de lo que se va a realizar, por lo tanto el primer paso para llevar a cabo

todo lo requerido es la medición. Lo que miden los gerentes hoy en día quizás sea más crucial para la organización. Además, un punto importante que deberían controlar los gerentes es la rentabilidad que tiene una organización; la rentabilidad no es más que el tiempo de espera de los clientes, clientes satisfechos con el servicio ofrecido, esto son uno de los factores de desempeño en la organización.

Para que un gerente tome buenas decisiones debe de tener un tipo de información de manera que pueda controlar el desempeño laboral, los desafíos que enfrentan los gerentes en su lugar de trabajo o son fáciles ya que es aquí donde se enfrentan, es por esa razón que ellos deben de aplicar controles para asegurar que el trabajo que se realiza sea de una forma eficaz y eficiente según de lo que se ha planeado.

No obstante, se puede observar en toda organización por falta de control existe lo que es el robo por parte de sus empleados, a nivel mundial es una problemática que ha causado un malestar en las organizaciones. Este tipo de robo puede darse desde lo más pequeño o insignificante hasta lo más grande que es el equipo de computación o computadoras.

4.2.4.2 Calidad Total.

Hablar de calidad es mencionar o detallar que es un concepto que está muy de moda en estos tiempos en las empresas y en todo el ámbito empresarial. Es normal oír hablar de ella por algún familiar que tomo un curso en su empresa, por anécdotas de un mal servicio o por algún problema con un producto o simplemente en algún periódico, radio, televisión, redes sociales explicando la mala calidad, altos precios, de un producto, servicio.

Unos de los elementos claves de la administración de la calidad total seria: la competitividad porque sin ella no se podría lograr las empresas con gran éxito en el mercado actual gracias a que utilizarla herramienta de la calidad para poder lograr sus objetivos. También se podría decir que lo que buscan los consumidores es satisfacer sus necesidades encontrar productos, bienes y/o servicios que estén a lo que el cliente pide. Si bien la calidad antes era un tema que se relacionaba sobre todo con la actividad de las fábricas, cada vez irrumpe más en otras áreas de la actividad humana.

Últimamente se ha visto implantarse en empresas de servicios, en empresas públicas, incluso en escuelas u oficinas .La calidad es una serie de conocimientos de los cuales ayudan a comprender las

relaciones interpersonales en cualquier tipo de organización, y a entender los procesos que evolucionan el medio ambiente del ser humano. El hombre se ha preocupado por sobrevivir lo cual lo ha llevado a luchar contra todos los impedimentos que la naturaleza le presenta. También tuvo que desarrollar su talento para poder subsistir y transformarse y así lograr no tener competencia por la vida.

4.2.4.2.1 Definición de calidad.

Lindsay, (2008) señala. “La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, y no solo debe buscarse en el producto sino en todas las funciones de la organización”.es decir que hablar de calidad es hablar de un factor esencial para enfocarse hacia los clientes internos como externo, así como a los procesos y al trabajo en equipo que es importante en la organización para que esta crezca y ofrezca un producto o servicio de calidad. Si bien es cierto que ofrecer una elevada calidad del producto o servicio no es sinónimo de éxito; aquellas empresas que lo logren habrán dado un paso en firme hacia su consecución.

En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que el nuevo enfoque ha avanzado hacia el concepto de la calidad total. La calidad del producto o

servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa; pero si bien con la perspectiva tradicional se trataba de conseguir a través de una función de inspección en el área de producción, en el dirección actual la perspectiva se amplía, considerando que va a ser toda la empresa la que va a permitir alcanzar esta meta, fundamentalmente a través de la prevención que se convierte en una organización de calidad.

4.2.4.2.2 Evolución del concepto de calidad.

Ruiz, (2004) señala “El concepto de calidad se define que surge a mediados del siglo XX”, es así que la idea automática de calidad es muy antigua, en el antiguo Egipto se distinguía entre los trabajadores que se dedicaban a realizar las tareas de construcción de los que se dedican a inspeccionar y a verificar. Fue a mediados del siglo XX cuando se hace cierto la necesidad de controlar la calidad de los productos elaborados. Así, surge la inspección 100% como táctica de detección de productos no acorde y se empieza a desarrollar las primeras teorías basadas en el control estadístico de la calidad.

La aplicación de los conceptos estadísticos para el control de los productos ya fabricados ha supuesto un progreso enorme que

permite la disminución de la inspección. Este ejemplo de control emplea técnicas basadas en el muestreo de los productos salientes. Aunque supone reducción de las tareas de inspección, no deja de ser un simple control de los productos de forma estadística. Los defectos siguen existiendo, y de lo único que se trata es de detectarlos antes de que lleguen a los consumidores, mediante una verificación de las muestras seleccionadas. La calidad obtenida, seguía siendo costosa.

En el año 1950 se crea la America Society of Quality Control (ASQC) que contribuye a la definición del control y prevención de errores extendiendo la actuación de la calidad, no solo al producto fabricado, sino a todas las áreas de fabricación desde el diseño y preparación de procesos hasta la inspección final del producto. Esta nueva forma de controlar la calidad se define como control del proceso y pretende anticiparse de forma sistemática a los procesos fuera de control y prevenir de esta forma la fabricación de productos defectuosos.

Unos años más tarde se consideraba que el control del proceso no es suficiente para garantizar la calidad de los productos, sobre todo en aquellos casos en los que por ejemplo, la materia prima de partida es defectuosa. Se piensa en extender el control de la

calidad a todas las áreas de la empresa, desde la recepción de materias primas, hasta el servicio posventa y, de esta forma, garantizar la calidad en todos los ámbitos. A esta nueva forma de entender la calidad se le denomina control integral de la calidad.

En las mismas fechas surge el concepto de calidad total, en las que el factor humano es considerado como un factor esencial en la consecución de la calidad. Este concepto es definido por K. Ishikawa como “filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma estudian, practican, participan y fomenta la mejora continua de la calidad”.

4.2.4.2.3 Administración de la calidad total en un mundo cambiante.

Es cierto que la administración de las empresas, en todos los países y territorios está sufriendo diferentes retos en un entorno cambiante. En primer lugar, la unión de los mercados mundiales se ha dado a un ritmo acelerado. Con las riquezas de los mercados divididos en muchas partes del mundo, la distribución de instalaciones productoras fuera de un país ha procedido con rapidez: se pueden promover bienes tangibles en cualquier parte del mundo donde sea más barato el costo de producción. Todo esto ha provocado una afectación tanto para exportadores e

importadores como colaboradores internos, e incluso a las pequeñas empresas.

La competencia hablando de precios ha empeorado debido a la diversificación de productos. En segundo lugar, grupos de empresas se han prolongado principalmente de los proveedores de bienes y servicios los cuales se han ido incrementados con el paso del tiempo. Otro factor es el medio ambiente. En tercer lugar, la transparencia de la administración están creando cada vez más compañías necesarias que puedan contar con una buena administración de riesgos.

En riesgo de que una compañía pueda verse lesionada en su reputación de la noche a la mañana por un solo incidente negativo, real o percibido, ha crecido porque la sociedad ha desarrollado una red de información que fácilmente puede hacer que incremente la desconfianza entre el público. En cuarto lugar, la satisfacción se ha convertido en un asunto cada vez más y más complicado. Las necesidades continúan evolucionando conforme a la diversificación en estilos de vida y se espera una mayor calidad y funcionalidad en todos los productos.

4.2.4.2.4 Principios de la Calidad Total.

Los principales principios de la calidad total según Evans y Lindsay (2008), son los siguientes:

a) Enfoque en los clientes.

Se entiende que el cliente es el juez principal de la calidad de un determinado producto o servicio y, por ello, la organización debe enfocar sus esfuerzos para conocer cuáles son sus necesidades y expectativas y luego poder alcanzarlas o excederlas. En este caso, es preciso entender que hay tanto clientes internos como externos además de otros participantes en la cadena con los cuales se han de construir relaciones sólidas; entendiéndose como clientes internos los empleados de la empresa, y como clientes externos son los clientes de la empresa o los consumidores.

b) Participación y trabajo en equipo.

Este principio es fundamental para una estrategia e implica entender que los empleados son los que mejor conocen y pueden mejorar el trabajo dentro de una empresa. En este sentido, la administración debe encontrar los procesos y sistemas adecuados para fomentar la participación y el trabajo en equipo, otorgando el poder necesario a los empleados para

que les cree confianza y sentido de pertenencia a la organización.

c) Enfoque en procesos y mejora continua.

Este principio implica que el trabajo debe estar definido por procesos, es decir, por una secuencia de actividades con inicio y fin completamente definidos. Por otra parte se requiere la búsqueda de oportunidades de mejora en cada momento ya sea al reducir los costes, errores o defectos o bien al aumentar la capacidad, efectividad, productividad o desempeño del tiempo de ciclo.

4.2.4.2.5 Etapas históricas que marcaron la evolución del concepto de calidad.

Según Merino y Martín, (2006) en este sentido, las etapas quedan definidas de la siguiente manera:

- a. **Calidad mediante inspección** Se refiere al control final del producto. Su objetivo era adecuar el producto o servicio a los fines sobre cuya base había sido producido. Consistía en ver al final de la cadena de ajuste si esos productos tenían fallos, si esto era así, se retiraban de la venta estos productos.

b) Este enfoque nació en la segunda revolución industrial, por lo que estaba asociado a cadenas de montaje. La calidad se concebía como una competidora de la reducción de costes y de productividad, por lo que para aumentar la productividad se tenía que sacrificar la calidad. Es importante apuntar que la inspección sigue siendo una parte importante del control y mantenimiento de la calidad, pero más como una medida de vigilancia para posibles correcciones que como mera indicación de lo que es la calidad.

c) **Control estadístico de la calidad:** También llamado inspección de control en la cadena de producción. Surge porque con el desarrollo tecnológico, el método anterior no servía, ya que determinadas industrias no se podían permitir tener fallos de calidad. El problema del enfoque anterior era que se podía evitar incurrir en mayores costes si se retiraban los productos con fallos en la etapa en la cual había habido un fallo, es decir antes de pasar el producto a la siguiente etapa. De esta manera no se incurría en mayores costes al no incorporar material a los lotes ya dañados.

d) **Aseguramiento de la calidad:** Nace cuando el enfoque se dirige hacia la prevención de fallos. De esta manera había que

aceptar que la calidad también tenía implicaciones en la administración y no sólo en la producción como en los enfoques anteriores. De esta manera esta etapa complementa al control de calidad. Aquí aparecen términos nuevos tales como: Costes de la calidad, control total de la calidad, ingeniería de la fiabilidad, cero defectos. De esta manera las organizaciones y gerentes se ven comprometidos en asegurar niveles de calidad que les permitan cumplir con los clientes viéndose además en la necesidad de buscar lineamientos o normas que les ayudaran a cumplir con esta difícil tarea.

- e) **La calidad como estrategia competitiva:** Se introdujo el concepto de calidad total y la instauración de la calidad como una estrategia. La estrategia de Calidad Total o TQM (Total Quality Management) es un enfoque totalmente diferente a las estrategias anteriores, que trata de asociar a los diferentes grupos de la organización (clientes, proveedores y sobre todo a la alta dirección) para desarrollar, mantener y mejorar la calidad de manera que se obtengan productos o servicios que den plena satisfacción al cliente.

4.2.4.2.6 Modo sobresaliente de gestionar la organización y obtener resultados.

Dentro de los modo sobresaliente de gestionar la organización y obtener resultados existen ocho conceptos fundamentales, según Bueno, Salmador, Merino y Martín (2006).

4.2.4.2.6.1 Orientación de los resultados: La organización debe satisfacer las necesidades de todos los grupos de interés.

4.2.4.2.6.2 Orientación al cliente: La organización debe satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, tanto las presentes como las futuras. Los clientes son el árbitro final de la calidad del producto o servicio.

4.2.4.2.6.3 Liderazgo y coherencia: El equipo directivo debe estar comprometido e implicado en la cultura de la excelencia, para ello deben tener una visión emprendedora y coherente sobre cómo será la empresa en el futuro.

4.2.4.2.6.4 Gestión por procesos y hechos: Se trata de analizar los procesos que utiliza la empresa para crear sus productos o servicios.

4.2.4.2.6.5 Desarrollo e implicación de las personas: El capital humano es el activo más importante de la organización, hay que inculcarles los valores de la empresa y propiciar un clima de confianza. Para ello hay que desarrollarlos tanto personal como profesionalmente.

4.2.4.2.6.6 Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora continua: Debe existir una gestión adecuada del conocimiento, las experiencias, la

creatividad y la innovación dentro de una cultura orientada a la mejora continua.

4.2.4.2.6.7 Desarrollo de alianzas: La organización debe establecer relaciones de colaboración y cooperación con otras empresas de manera que ambas salgan beneficiadas, de esta manera podrán compartir conocimientos y así crear valor añadido para el cliente.

4.2.4.2.6.8 Responsabilidad social de la organización: la organización debe intentar exceder las expectativas y el marco legal mínimo en el que actúa.

4.2.4.2.7 Mejora continua.

Imai, (1989) manifiesta “La esencia de la dirección de la calidad es la mejora continua”. En este sentido, el término kaizen significa mejora continua, involucrando a todos los niveles de la jerarquía organizacional. provocando cambios organizativos. Así, tanto a través de las transformaciones bruscas como a través del kaizen, es posible producir un cambio en la organización. El kaizen implica pequeñas mejoras permanentes, mientras la innovación supone una mejora eficaz como resultado de una inversión más fuerte en tecnología.

Según, Imai, (1989) la mejora continua consta de cuatro (5) pasos los mismos que son:

1. **Ordenar (seiri).** Deshacerse de herramientas y equipos, stock y cualquier otro elemento innecesario para el trabajo.

2. **Organizar (seiton).** Situar las cosas que van a utilizarse en orden, de manera que estén situadas y preparadas cuando se necesiten.
3. **Limpiar (seiso).** Mantener limpio el lugar de trabajo (herramientas, equipos).
4. **Aseo personal (seiketsu).** Hacer del aseo y pulcritud un hábito.
5. **Disciplina (shitsuke).** Seguir los procedimientos en el taller y tener disciplina para cumplir con todo lo anterior.

4.3 Preguntas de investigación

Se determinan las siguientes preguntas directrices que permiten tener un mayor enfoque acerca del problema, además permite analizar las variables independiente y dependiente, las cuales son la gestión administrativa y el calidad total y, además, conocer como incide en el mejoramiento de la organización. A continuación se detallan:

1. ¿Qué es Gestión Administrativa y la Calidad Total?
2. ¿Cuáles son los tipos de la Gestión administrativa y Calidad Total?
3. ¿Cuáles son las características de la Gestión Administrativa y Calidad Total?

4. ¿Cómo influye la Gestión Administrativa para el mejoramiento de la Calidad Total en el Talento Humano del Sub centro Nueva?

4.4 Justificación

La Gestión Administrativa hoy en día es uno de los elementos significativos para optimar los procesos administrativos dentro de las organizaciones mediante las funciones, organizar, dirigir, planear y gestionar la buena maniobra de los recursos que permiten el desempeño de los objetivos de manera eficiente; razón que sirve de impulso para realizar el presente trabajo investigativo encaminada hacia la gestión administrativa y su calidad total para conocer y precisar las necesidades por las que atraviesan en lo referente al control de su personal administrativo.

Terry (2011) afirma que. “La Gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos “.Es decir que una empresa capacite a su personal porque si no lo hace podrían provocar grandes pérdidas a la misma tanto por errores en los diversos procedimientos, como en tiempo perdido. Igualmente, personal con un carácter no adecuado producirían conflictos, alterando la armonía que debe existir entre los individuos, lo cual inevitablemente afecta el desempeño laboral general. Es así que el estudio y análisis del clima organizacional resulta

indispensable porque es de esta forma mejora el ambiente laboral para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

Munch (2010). Señala que: “La Gestión Administrativa es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización” .es decir que es un instrumento fundamental que mejora el trabajo de los recursos y logra los objetivos de manera eficiente y eficaz e implica la aportación del alto mando, directivos, y empleados. La importancia de la gestión administrativa está en promover la optimización de los procesos y los recursos que la integran, para de esta manera obtener una mejora en la organización. Con un personal de calidad en dicha institución permitirá a la sociedad obtener un mejor servicio a fin de satisfacer la demanda de las necesidades, con un servicio adecuado en la que exigen en la actualidad.

La importancia del presente proyecto de investigación reside en observar de manera bibliográfica los conceptos Gestión Administrativa y la Calidad Total, que permita extender los conocimientos en estas dos variables; para así, poder plantear una posible propuesta al mejoramiento del sub centro de salud Nueva Esperanza. Se contará con el aval institucional, Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, así como también de la entidad a la cual se está utilizando, sub centro de salud Nueva Esperanza; además se contará con la designación de un tutor o director, quien tutelaré la ejecución de este trabajo,

se hará uso del respectivo material bibliográfico, para rescatar la información necesaria, y con los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para alcanzar resultados deseados.

4.5 Metodología

a) Diseño de estudio.

En la realización del presente proyecto de investigación se considera conveniente aplicar un tipo de investigación bibliográfica puesto que se va a buscar información con el propósito de contrastar las variables y conjuntamente estudiar la problemática y el objeto de estudio, es necesario emplear los métodos sintético y analítico ya que permitirá analizar, interpretar y describir los temas y contenidos en el marco teórico. Se aplicará la técnica de observación, previa para conocer y asemejar el problema y a través de esta técnica se recopilará información en fuentes y datos bibliográficos que respalden la realidad del mismo.

b) Sujetos y Tamaños de la Muestra.

Se considera como universo al sub centro de salud Nueva Esperanza de la ciudad de Manta y estará dirigida a 4 personas que integran el personal de talento humano, 1 jefe departamental y al gerente de la misma.

c) Definición de variables (variable independiente y variable dependiente)

Variable Independiente: La gestión administrativa consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos, para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización. Manifiesta Muñiz, (2003).

Variable dependiente: La calidad total también es denominada excelencia porque es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general. Señala Gonzales, (2000).

4.6 Resultados esperados

La investigación de las variables gestión administrativa y calidad total del sub centro de salud Nueva Esperanza, permitirá desarrollar los conocimientos y proyectar a modo de propuesta una alternativa de solución. Este estudio además permitirá proyectar nuevas investigaciones.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acevedo, J. (2006). "La Piedra Angular del Sistema". Cuarta edición. Editorial *ATC Magazine*. España.
2. Argyris Chris, (2004). "Sobre el Aprendizaje Organizacional", segunda edición, editorial Oxford, México
3. Cartagerena Alicia, (2011)"Teorías de las Organizaciones". Segunda edición, editorial Pearson, Buenos Aires.
4. Coulter Robbing, (2013),"Fundamentos de Administración", octava edición, editorial Sponsor, México.
5. Chiaveto, Idalberto, (2008)"Administración de Recursos Humanos", octava edición, editorial Megraw-Hill Interamericana, México.
6. Chiavenato, Idalberto. (2009)." Administración de Recursos Humanos". Edición Novena. Editorial McGraw-Hill. México.
7. Deming, Edwards. W. (1989). "Calidad, Productividad y Competitividad la Salida de la Crisis". Edición Díaz de Santos S.A. Madrid.
8. Evans, Ames. (2008)."Administración y Control de Calidad". Sexta Edición. Editorial Cengage Learning. Mexico.
9. French Wendell, (2001)"Administración de Recursos Humanos". quinta edición, editorial Tediciones Ciencia y Técnicas S.A, Estados Unidos.
10. Gonzales, O, (2000)"Los Círculos de la Calidad, cuarta edición, editorial Proceso de desarrollo de la dirección, Madrid.
11. Imai, Masaaki. (1989)."Como implementar el Kaizen en el sitio de trabajo". Cuarta edición, editorial Patria, México.

12. Izar, Juan.(2004).” Las 7 Herramientas Básicas de Calidad”. Edición San Luis Potosí. México.
13. Miranda, J.F.(2007).” Introducción a la Gestión de Calidad”. Tercera edición. Editorial delta. España
14. Munch, Lourdes (2010).”Administración, Gestión organizacional”, enfoques y procesos administrativos, proceso 1eraEdicion,Edit. Pearson, México.
15. Salas Amat.(2005).”Coste de calidad y no calidad. Tercera edición. Editorial gestión 2000.Barcelona.
16. Schermerchom Jhon (2003)” Administración”, tercera edición, editorial Limsawiley, España.
17. Terry,G.(2011).”Principios de Administración”, Segunda edición, editorial El Ateneo,Buenos Aires.

5.1 Web grafía

1. Álvarez Manuel (2015) LIDERAZGO POSITIVO Y COMPARTIDO. Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=162492>
2. Berry, Thomas (2000) Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total / Managing the total quality transformation. Recuperado: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=>

LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=179932&indexSearch
=ID

3. Lucas Galvis (2012). CENTRO DE DESARROLLO GERENCIAL.

Recuperado:

http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2012/03/relaciones-laborales_09.html

4. Münch, Lourdes Administración: gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Recuperado: <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=UCC.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=11496>

6 ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA.

En el presente proyecto de investigación se refleja una estrategia de capacitación al personal con la finalidad de alcanzar máximos niveles de eficiencia de su fuerza laboral y mejoramiento de la calidad del entorno laboral del sub centro Nueva Esperanza.