

**CÍRCULOS DE CALIDAD EN EL
MEJORAMIENTO DEL DEPARTAMENTO
DE RECURSOS HUMANOS, EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE
INVESTIGACIONES AGRÍCOLAS**

Autora: Yalenis Villegas
yalenisvill2@gmail.com

RESUMEN

La finalidad de la investigación fue para analizar la incidencia de los círculos de calidad en el mejoramiento del departamento de recursos humanos, en el personal del departamento de Recursos Humanos del Instituto Nacional de Investigaciones Agrícola. Para ello se empleó la investigación descriptiva, en el paradigma cuantitativo, apoyada en un diseño campo. La muestra estuvo conformada por cincuenta y dos (52) trabajadores de la institución contexto de estudio, a los que se les aplicó una encuesta, como cuestionario, con escalamiento Likert, con cuatro alternativas de respuesta (siempre, casi siempre, algunas veces y nunca), el cual se validó a través de juicio de expertos y su confiabilidad se realizó calculando el coeficiente Alfa de Cronbach. El procesamiento de los datos se organizó con el del sistema operativo Microsoft, empleando la hoja de Excel. Los resultados mostraron que los sujetos carecen de los conocimientos para poner en práctica los círculos de calidad, pero están conscientes que con estos se logra el mejoramiento de dicho departamento. Con la realización del trabajo de investigación se estableció los criterios que inciden los círculos de calidad en el mejoramiento del desempeño de los trabajadores del departamento de recursos humanos, estableciendo formas de convivencia, las maneras de resolver conflictos y para ello es necesario tocar el tema de los círculos de calidad, porque se establecen los métodos y técnicas de trabajo en equipo.

PALABRAS CLAVE:
Círculos de calidad,
mejoramiento,
recursos humanos

QUALITY CIRCLES IN THE IMPROVEMENT OF THE DEPARTMENT OF HUMAN RESOURCES IN THE NATIONAL INSTITUTE OF AGRICULTURAL RESEARCH

Autora: Yalenis Villegas
yalenisvill2@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the incidence of quality circles in the improvement of the human resources department, in the staff of the National Institute of Agricultural Research. For this purpose was used a descriptive research in the qualitative paradigm, supported by a field design. The sample consisted of fifty two workers from the institution, to whom was applied a questionnaire with Likert scaling and four alternative answers (always, almost always, sometimes and never). It was validated through experts' judgment and its reliability was evaluated by calculating the Cronbach's Alpha coefficient. The data processing was organized with the Microsoft operating System, using Excel. The results showed that subjects don't have the enough knowledge to practice the quality circles, but they know that with this practice the improvement of this department will be achieved. With the implementation of this research work, the forms of coexistence, the ways of resolving conflicts, the methods and techniques of teamwork are established.

Keywords: Quality circles, improvement, human resources.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones constantemente buscan el desarrollo de procedimientos administrativos que los conduzcan hacia la calidad productiva, porque de esta manera se logra que la gerencia se adapte a los cambios. La misma, conduce a la gerencia a fijar dentro de las organizaciones las transformaciones oportunas, necesarias y precisas, haciéndose competitivos, permitiéndoles sobrevivir en el mundo de los negocios. Estas organizaciones, por lo tanto, están exigiendo un enfoque innovador y creativo en sus integrantes, pidiéndole que sean más eficaces, eficientes y efectivos con la organización del personal.

Toda empresa, por lo tanto, debe atender a su personal para prepararlo a fin que enfrente todos los retos, tomando en cuenta su profesión y experiencia laboral, entre otras, para que ponga de manifiesto sus habilidades y destrezas, necesarias para que los individuos ejerzan su desempeño laboral efectivamente y,

así, lograr el éxito institucional, pues son las características y los requisitos mínimos que debe tener una persona para determinar su actuación exitosa en un trabajo. Para lo cual, es fundamental el trabajo colectivo, logando la ayuda mutua, aunando esfuerzos productivos.

En consecuencia, se exige un trabajo que no vaya en torno al ejercicio de funciones de manera aisladas, sino integradas en un sistema de valores y aceptando una determinada estructura social, como por ejemplo lo que implica el trabajo en equipo. La función es crear un ambiente donde los trabajadores puedan actuar social y cooperativamente; constituyendo espacios de participación, fomentando experiencias grupales vinculadas con la realidad social y cultural en las cuales se identifiquen con el otro y asuman roles de ayuda, bajo un clima democrático.

En este sentido, el estudio se propone la descripción de la incidencia de los círculos de calidad en el mejoramiento del departamento de recursos humanos en el personal del

Departamento de Recursos Humanos del Instituto Nacional de Investigaciones Agrícola, como modo para el mejoramiento de las técnicas de trabajo de grupos cooperativos durante la gestión del talento humano en el campo laboral. Esta metodología se caracteriza por ser un enfoque interactivo de organización del trabajo en las diferentes dependencias o departamento de las empresas; en la cual, se aprende unos de otros.

El trabajo en círculos de calidad es una forma de capacitación que se enmarca, más apropiadamente, dentro de la exigencia innovadora de la estructura organizacional, en razón que promueve la interacción entre las partes que se relacionan, en un ambiente de trabajo en el que se confrontan distintos puntos de vista, generando así, un clima organización adecuado para la toma de decisiones de eficacia.

El rol activo de los trabajadores implicará un cambio o transición en las prácticas tradicionales donde recae el trabajo y la responsabilidad sobre una sola persona. En cambio, al utilizar el trabajo en correspondencia con los

círculos de calidad, dicha responsabilidad es compartida entre los diferentes trabajadores y entre ellos y los gerentes.

El Problema

Las empresas en el logro de los objetivos que se propone, ha de contar con sus miembros para que funcione de la mejor manera y posibilite el proceso de socialización, especialmente los que se involucran con el departamento de recursos humanos.

Los líderes, en consecuencia, tienen que madurar nuevas experiencias de la gestión humana para que se despliegue el cúmulo de posibilidades de mejorar el ejercicio de sus funciones. Su interés se tiene que centrar en que los individuos se caractericen por la manera en que se procese la información y el conocimiento, que se debe adquirir a través del trabajo socializador y el reconocimiento para una toma de decisiones de calidad. Así, de esa manera los trabajadores del departamento de recursos humanos tendrán la posibilidad de seleccionar

con total “aceptación” a las personas que se comprometan con la empresa.

Es por ello que, los círculos de calidad se vienen a afianzar dentro de éstas para generar los mejores beneficios, con la producción y productividad que ello implica. Al respecto, interpretando la teoría de Luis (2008), puede establecerse como una estrategia organizada y totalmente constituida, dispuesta para el trabajo entre las personas de manera fluida con eficacia, eficiencia y efectividad, que concierne la presentación de la información, la gestión del talento humano; así como, la preparación y ejecución del conocimiento en equipos. El éxito en el trabajo lleva al logro de los objetivos del grupo y, por ende, de la empresa, la responsabilidad, igualdad equidad equilibrada, consolidando las metas diseñadas.

Los círculos de calidad se constituyen de manera heterogénea, por la participación de todos los integrantes de la instancia empresarial, a fin de llegar a la participación para el intercambio permanente en relaciones

responsables y duraderas, para que hombres y mujeres se integren mutuamente para ayudarse unos a otros, respaldándose en cuanto a lo que necesitan para tener un buen mejoramiento y rendimiento en el ejercicio de sus funciones. En ese sentido, el departamento de recursos humanos debe abordar la estrategia para que la correspondencia entre lo que hacen y la función a cumplir sea la más efectiva.

El trabajo en los círculos de calidad, según al autor anteriormente citado, señala que tiene vital relevancia en el rendimiento departamental e institucional; así como también, en las relaciones socio-afectivas que se establecen entre ellos; permitiendo el crecimiento personal e integral de los trabajadores para el ejercicio democrático. De allí, que el fortalecimiento el desarrollo de los valores, específicamente el de la cooperación, la formación del individuo para integrarse a una relación de trabajo activa, atenderá el desarrollo holístico de la personalidad, mediante el fortalecimiento de sus capacidades competitivas, su

equilibrio personal y su integración empresarial.

En la búsqueda de la dignificación del ser humano, es necesario privilegiar su desempeño con la práctica de actualizada basada en su habilidad, destreza, aptitud y capacidad para crear, hacer y proponer cambios en la estructura organizativa, que permita un clima organizacional de calidad, enfatizada en los procedimientos, centrado en las necesidades e intereses, individuales, colectivos e institucionales, tomando en cuenta la visión y misión de la empresa. Maita (2010) expresa que con el trabajo fundamentado en el principio de un círculo de calidad se precisan los procesos mentales, culturales y morales, buscando el desarrollo de habilidades superiores del pensamiento y actitudes básicas para la convivencia, de acuerdo con las características reales de los distintos grupos.

De igual manera expone, el autor antes citado, que atendiendo el desarrollo mental alcanzado, con base en la cooperación, se generan las alternativas que plantea el alcance de

objetivos propuestos que tienen que ver con el rendimiento organizacional y las relaciones socio afectivas que se establecen entre estos, los demás y la empresa. En ese sentido, la visión de desempeño en el departamento de recursos humanos garantizaría una excelencia de trabajo, porque a partir de allí se establecerían los modos eficaces para la mejor toma de decisiones en cuanto al personal que laboraría en las instituciones.

Al respecto, Braca (2009) señala que, las relaciones que se dan, entre los empleados del departamento de recursos humanos, con los círculos de calidad, significará las correspondencias donde tienen lugar la adquisición de competencias acordes con su gestión del talento humano, a partir de los intercambios comunicativos que se han de implantar entre los mismos, de forma interactiva; así también, les permitiría el control de los impulsos y la relativización de los puntos de vista. En consecuencia, corrobora los efectos en el rendimiento del desempeño laboral al facilitar los procesos intrínsecos, motivados por

los extrínsecos; por pertenecer a equipos de trabajo de calidad, elevando ello su autoestima, despertando un mayor interés hacia las funciones que realizan.

Es por ello que, el empleo de los círculos de calidad permite analizar, diseñar e implementar acciones y actividades para lograr un resultado deseado, dado que a través de este proceso se accede a la organización como herramienta que beneficia el proceso empresarial. Por lo tanto, los dichos círculos son importantes en la consolidación y buen desarrollo. Este proceso requiere para su realización la actuación de los gerentes, líder central del proceso de transformación de las prácticas empresarial. La actividad empresarial, sin embargo, no ha buscado en su totalidad el beneficio del trabajo en equipo porque los procedimientos no son de calidad.

Al Respecto, Luis (ob. cit.) plantea que “en las empresas los jefes no han poseicionado plenamente de la responsabilidad que les corresponde, para la agilización de los procesos y, por ende, de su mejoramiento por la falta de comunicación y

desconocimiento de sus responsabilidades” (p. 142). Es decir que, no se llega a la humanización por la falta de la práctica de los círculos de calidad, al no hacerse solidario ni estar comprometido por la falta de una buena interrelación con sus semejantes, al desconocerse dentro de los departamentos de recursos humanos los roles que les corresponden, por lo que la toma de decisiones no es de excelencia.

Tal situación, hace que los individuos sean inactivos y apáticos, al momento de actuar en torno a sus funciones, cuando les corresponda resolver cualquier problema que se presente en su espacio laboral, aunque ese inconveniente los afecte directamente. Solamente se han estado limitando a realizar las tareas que les corresponde de manera mecánica sin la integración con el contexto de trabajo, donde se hacen presentes las diferencias individuales, en torno al autor anteriormente citado.

Se han dejado a un lado los principios y valores, tanto cívicos como éticos que caracterizan la buena acción de las personas a relacionarse

con éxito, en lo que concierne con su actitud ante sí mismo y los demás, haciendo que en las empresas el ambiente laboral se convierta en escenarios pocos solidarios y hasta violentos, producto de una malsana competencia.

El líder empresarial, en su práctica, interpretando a Braca (ob.cit.) se ha visto algo limitado en ese sentido, porque se centran más en la producción y productividad, sin importar la manera, sin darse cuenta que con la falta de la implementación de nuevas medidas, como los círculos de calidad, coarta su actuación innovadora y creativa, impidiendo observar, y peor aún valorar las ideas renovadoras, la dificultad en relacionar acontecimientos o situaciones para obtener nuevos conocimientos, la tendencia a limitar la autonomía personal y la libertad de pensamiento, entre sus empleados.

De esa manera, se torna un clima organizacional de desinterés por parte de los hombres y mujeres que conforman el departamento de recursos humanos, por ser individualistas y de poco o casi ningún

compromiso. En ese sentido, la cohesión, cooperación, integración y colaboración es nula, cada quien se limita a ejercer las funciones que les compete sin tomar en cuenta que la esté o no haciendo bien. Ello, es producto de la rutina que hacen los empleados de sus labores cotidianas.

Los gerentes, en consecuencia, no permiten la exposición de ideas por parte de las personas a su cargo, porque desconfían en virtud de la misma rutina que no los hace ser innovadores y creativos. El mismo Braca asevera que, no se genera una conciencia asociativa entre las personas, por el contrario cuando ha de evitarse el apoyo se obvia. Por tanto, se actúa con irrespeto, falta de dignidad, deshonestidad y poca honradez, lo que lleva a no querer trabajar en equipos con los círculos de calidad, convirtiendo la praxis en una práctica de conductas que no permiten presentarse con autodeterminación en la toma de decisiones.

Maita (ob. cit.) expresa que “los integrantes del departamento de recursos humanos por lo general no poseen las herramientas para llevar a

cabo los círculos de calidad" (p. 153), por lo que se les dificulta el trabajo en equipo, al no contar con las herramientas y habilidades para tal fin, porque se poseen los conocimientos necesarios para desempeñar un trabajo, teniendo el dominio para ejercer todas las funciones, pero no se generan cambios en el entorno, en vista que se deja de cumplir con los requerimientos que exigen las transformaciones.

En este sentido, no se fomenta la interrelación del personal, evitándose entre los trabajadores el involucramiento con sus semejantes para la necesaria socialización, impidiendo la cohesión de los grupos y equipos, torpedeando el intercambio derivado por medio de la comunicación, tal y como lo manifiestan los compañeros de trabajo de la investigadora, de manera informal, relatar las experiencias de los mismos durante su ejercicio de funciones.

La falta de planificación, por otra parte, no se evidencia, porque no se han proyectado dentro de las instituciones procedimientos para

generar el trabajo en los círculos de calidad, con efectividad creación y establecimiento de acciones para integrar a los empleados de la organización contexto del estudio. Por consiguiente, tampoco se evidencia la falta motorización en los líderes para crea un clima organizacional en función de la idea de los círculos de calidad, lo que significa que, la decadencia se hace presente, porque no se ejercen las funciones de manera operativa sino rutinaria, llevando al retardo de los procesos, sin permitirles llegar a feliz término.

Tomando en cuenta lo anteriormente establecido como problemática, se formularon las siguientes preguntas de investigación, que guiaran la misma, ¿Cuáles son los criterios teóricos que definen los círculos de calidad y su incidencia en el mejoramiento del departamento de recursos humanos en el instituto nacional de investigaciones agrícola?, ¿Qué supuestos teóricos identifican los procedimientos para la implementación de los círculos de calidad que incidan en el mejoramiento del departamento de

recursos humanos en el Instituto Nacional de Investigaciones Agrícola?

El objetivo general de la investigación es conducir elementos teóricos para diseñar un modelo de trabajo en círculos de calidad para el mejoramiento del departamento de Recursos Humanos aplicado al personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos en el instituto nacional de investigaciones agrícolas; y el objetivos específicos es establecer los criterios teóricos que definen los círculos de calidad y su incidencia en el mejoramiento del departamento de recursos humanos en el instituto nacional de investigaciones agrícolas.

El estudio pretende justificarse al considerar la importancia de los círculos de calidad y su incidencia en el mejoramiento del departamento de recursos humanos, como proceso permanente en el desarrollo socio-cultural, se fundamenta en una concepción integral de la persona, en función de sus derechos y sus deberes, lo cual indica que en una sociedad cambiante como la actual; este proceso debe ser más exigente

en cuanto a las formas de convivencia, las maneras de resolver conflictos y para ello es necesario tocar el tema de los círculos de calidad, porque se establecen los métodos y técnicas de trabajo en equipo, no como un tema netamente gerencial, sino como parte de la vida misma de los humanos.

Metodológicamente el trabajo de investigación establecerá los procesos para la indagación de la necesidad de los procedimientos que se generan entre los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos para el establecimiento de los círculos de calidad; así como también, las características de los procedimientos para la implementación de los mismos, para llegar al análisis de la relación que se establece entre la implementación de estos y el mejoramiento de dicho departamento. En consecuencia, se presentarán los basamentos teóricos que fundamentarán el estudio, para después de ser interpretados poner en evidencia los diferentes enfoques adquiridos durante el desarrollo del Doctorado en Gerencia Avanzada,

para dar los tratamientos a la situación problema descrita.

El trabajo de investigación a desarrollar permitirá constituir, a través de la descripción, el establecimiento de criterios teóricos que definen los círculos de calidad y cómo inciden en el mejoramiento del departamento de recursos humanos y su repercusión en los trabajadores empresariales. Beneficiando a los trabajadores del instituto de investigación, pero sirviendo de apoyo a otros organismos. De igual manera, servirá de antecedentes a futuras investigaciones que se centren en la temática que aquí se tratará. Por otra parte, las variables se ubican en la línea de investigación, de la Universidad Fermín toro, titulada, Calidad de Vida y Bienestar Social.

DESARROLLO TEÓRICO

Antecedentes de Investigación

En el desarrollo de los basamentos que caracterizan la temática de estudio se presenta dos investigaciones, así tenemos los

planteamientos de: Santiago (2007), en la investigación titulada “Modelo de Organización de Personal del Departamento de Recursos Humanos”, llevó a cabo el objetivo general Proponer estrategias operativas para la reorganización del personal del departamento de recursos humanos, que labora en la División de personal de la Zona Educativa Barinas, durante el año fiscal 2007. Dicho estudio, metodológicamente, se desarrolló bajo la modalidad del proyecto factible. En tal sentido, la población estuvo conformada por treinta (30) individuos y la muestra representada por el 100% de la población porque es muy pequeña.

Se concluyó en la indagación, la necesidad que existe de proponer un modelo operativo para la reorganización del personal contentiva de una serie de estrategias adecuadas que contribuyan a mejorar los procedimientos administrativos.

Villegas (2008), en un estudio titulado “Estrategias Metodológicas y su Repercusión en la Consolidación y Funcionamiento de Equipos de

Calidad", para lo cual se aplicó como objetivo de la investigación describir las estrategias metodológicas y su repercusión en la consolidación y funcionamiento de equipos de calidad, en los empleados de desarrollo social, de la alcaldía de Cagua, municipio Sucre del estado Aragua. El procedimiento metodológico fue de naturaleza cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, el diseño no experimental, transaccional. Para lo cual se empleó la muestra del estudio conformada por treinta y seis (36) empleados. A los que se les aplicó un instrumento, con características de cuestionario con dos alternativas de respuesta. El autor enfatizó en sus conclusiones que el mayor porcentaje de los funcionarios utilizan estrategias metodológicas inadecuadas, debido a la disparidad de dichos y hechos, observándose la poca participación de los trabajadores durante el desarrollo de las acciones donde demanda el trabajo en equipos productivos, sin permitir la libertad de expresión o la participación de dichos funcionarios, por lo que la toma de decisiones no es efectiva.

La Incidencia de los Círculos de Calidad

El desempeño laboral, en la gestión del talento humano, a través de los círculos de calidad, es un modo de trabajo que toma en cuenta la relación de los integrantes de un equipo de alto desempeño, haciendo énfasis en los hábitos de trabajo y en la cooperación durante la realización del ejercicio de funciones dentro de un departamento, según el cargo y el liderazgo que se ejerza.

Al respecto, Párraga (2009), los círculos de calidad consisten en "trabajar juntos en equipo para alcanzar objetivos comunes, en una situación cooperativa, en donde los individuos procuran obtener resultados de sus funciones, que son beneficiosos para ellos mismos y para todos los demás miembros de equipo" (p. 50). De manera que, trabajar en equipo permite el alcance de objetivos y metas de manera compartida, lo que se traduce en una interdependencia positiva entre los miembros del grupo, porque se trabaja en equipo con todos los miembros del grupo con éxito, de tal forma que la responsabilidad y el

compromiso con la tarea son compartidos.

Los círculos de calidad demandan un manejo de situaciones, como uno de los valores fundamentales de las empresas que producen buenos resultados. Con ellos, se permite la aceptación de las personas, permitiéndoles ejercer con seguridad sus funciones, así se motiva a asumir los riesgos, que redunde en beneficios del colectivo; por lo tanto, se hace mayor el desempeño y se mejoren los procesos. Es por ello que, el proceso demanda una caracterizada relación entre valores, como parte de un sistema articulado de diversas relaciones, en función de los principios económicos, tecnológicos, políticos y socio-cultural.

Con los círculos de calidad, para Párraga (ob. cit.) se consigue la equidad e igualdad en las actividades que desempeñan los trabajadores con comunicación en conexión bidireccional y profundas, de total sentido, haciendo que el compromiso recobre muchísima fuerza hasta hacerlo muy poderoso. En ese sentido, la unión es fundamental, pero

sin competencias malsana, donde se puedan distribuir las responsabilidades.

La solidaridad se da con la promoción de la discusión conjunta, se favorezca el intercambio de ideas y, por ende, la toma de decisiones. Es por eso que, el trabajo en los círculos de calidad exige la participación activa de sus integrantes, la cual depende, de la profundidad del tema a tratar, así como, de las necesidades e intereses individuales, colectivos y empresariales. En ese sentido, el logro del trabajo manejando los círculos de calidad debe atender, según Braca (ob. cit.), a los objetivos compartidos, las metas e interdependencia, el beneficio mutuo, la responsabilidad y la evaluación del desempeño de la gestión del talento humano; por ello, se garantiza su éxito, así como por las relaciones cara a cara, en donde se motiva y estimula el esfuerzo propio y el de los otros.

Lo planteado por el autor, lleva a señalar que se permite contribuir eficazmente en el proceso grupal, favoreciendo una participación oportuna, permitiendo ayudar a los

miembros que en un momento dado lo necesiten. Es decir que, el clima organizacional permite el ambiente propicio para que se dé la comunicación efectiva y hacer posible la cooperación, la armonía, que conduciría a la eficacia, eficiencia y efectividad del trabajo.

La formación de los círculos de calidad es llegar más allá del simple cumplimiento de funciones, es el equilibrio y la armonía de un nuevo clima organizacional, con libertad y democracia, de manera colectiva para cumplir con tareas importantes de acuerdo a la misión encomendada, con empatía y liderazgo. Por consiguiente, la gerencia debe estar muy atenta en el ejercicio de las funciones, velando por la actuación del equipo de trabajo, que le permita alcanzar los objetivos que establece para la operatividad de la producción y productividad de la empresa, con mucha cohesión y total dinámica en el trabajo.

Mejoramiento del Departamento de Recursos Humanos

El mejoramiento se centra en la búsqueda de la afinación o perfeccionamiento de las acciones que se ejecuten, a través de la práctica de las habilidades, destrezas y aptitudes. En el campo laboral va centrado en el desarrollo de la gestión del talento humano en torno al desempeño de sus funciones. Al respecto, Arvelo (2009) establece que dirige a la: Perfección y progreso de las acciones que se llevan a cabo dentro de una institución por un empleado o grupos de ellos que son esenciales para el logro de objetivos y metas derivadas de la visión y misión de cada una de las organizaciones empresariales (p.39).

Es decir que, el mejoramiento del departamento de recursos humanos está en ir desarrollando acciones en conjunto con los empleados, mediante los círculos de calidad, para cumplir los cometidos de la empresa, con el impulso de las potencialidades de los trabajadores, en atención a su capacidad humana, para el desarrollo de las organizaciones empresariales.

En consecuencia, se deben emplear estrategias de manera lógica, sistemática y sistemática.

Dicho mejoramiento conduce al cambio porque se ha de reinventar los procesos, con la funcionabilidad de los círculos de calidad, porque integra el trabajo con los equipos eficaces, eficientes y efectivos. En ese sentido, los gerentes empresariales tienen que ocuparse para que las personas se apropien de la información que contiene el conocimiento para el mejoramiento, fortaleciendo las potencialidades y capacidades de los mismos.

El mejoramiento de los procesos dentro del departamento es importante, según Roa (2008), para que se pueda llegar a la toma de decisiones correcta, a fin que se convierta la organización en una empresa exitosa y la dependencia sea valiosa, en torno a la responsabilidad que se le otorga, donde se seleccione el personal de la manera más apropiada y precisa, en vista que al evolucionar los trabajadores, en lo que corresponde con la labor asignada, se van perfeccionando de manera

innovadora, por la afinación de sus destrezas y habilidades

El mejoramiento laboral en el departamento de recursos humanos lleva al cambio, con sentido común, una vez que se ejecutan las funciones en equipos de calidad, según Roa (ob. cit.), orientando la “asertividad” en la selección del personal, previendo un futuro mejor para la instancia empresarial. El propósito es que las instituciones se hagan más democráticas y participativas, tomado en cuenta sus integrantes, como factor de crecimiento y evolución.

METODOLOGÍA

El marco metodológico de la presente investigación, se desarrollarán importantes aspectos relativos como el tipo de estudio y su diseño de investigación, incorporados en relación, a los objetivos establecidos.

La investigación se desarrolló sobre las bases de la investigación cuantitativa porque se midieron las variables y se emplearon procedimientos que cuantificaron

resultados, empleando procesos para el cálculo estadístico porque se organizó la información que se recopilo en cuadros y gráficos, donde se presentaron la frecuencia de repitencia de los ítem y los porcentajes que representaron los mismos, una vez aplicado el instrumento de recolección de datos a los sujetos que conformaron la muestra del estudio. La investigación cuantitativa es, según Bastinas (2007), la que se enfoca en el paradigma positivista porque su énfasis radica en generalizar los resultados a partir de análisis estadísticos. Es decir que, a partir de la muestra seleccionada se pudo extender a la población o universo el comportamiento de todos los involucrados.

El tipo de investigación que se empleó en este estudio fue el descriptivo, por cuanto caracterizó los elementos de la realidad del contexto donde se perfiló la problemática descrita. Al respecto, Palella y Martins (2006) aseguran que la investigación descriptiva viene a "... interpretar la realidad del hecho. Incluye descripción, registro, análisis e

interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos" (p. 102). En consecuencia, se reflejó lo que ocurre dentro de la realidad de los sujetos de estudio, permitiendo concluir con respecto a todos los involucrados.

Durante el proceso de la metodología se establecieron los objetivos de la investigación planteándose la inquietud del investigador, contextualizando y precisando el tema así como delimitando el tema, analizándose y reflexionando en torno a la misma, y dando respuesta al planteamiento de dos preguntas, que serán los objetivos investigativos, antecedentes de la investigación, bases teóricas, revisión de la literatura y bibliografía conduciendo a realizar proposiciones teóricas que fundamenta la problemática estudiada.

Es por ello que, se tuvo como propósito conducir elementos teóricos para diseñar un modelo de trabajo en círculos de calidad para el mejoramiento del departamento de recursos humanos aplicado al personal que labora en el

Departamento de Recursos Humanos en el Instituto Nacional de Investigaciones Agrícolas.

El diseño de investigación se centró en un estudio de Campo. Arias (2006), manifiesta que consiste “en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurre el hecho (datos primarios)” (p. 31). Es decir que, se ajusta a la metodología descriptiva porque se toman los datos de la realidad.

La investigación de campo se caracteriza por recoger datos a través de las fuentes primarias, además analiza procedimientos estadísticos. Por el planteamiento del objetivo, en el cual se centró la investigación, se trata de una investigación de campo-descriptiva, debido a que la información se obtuvo de la realidad y se basó en la observación directa. Por lo tanto, se recolectaron datos directamente de la realidad de los empleados de la institución.

La población representó la totalidad de los individuos que se involucraron en el fenómeno que se estudió. En el caso de la presente

investigación, la población a estudiar fueron todos los sesenta (60) empleados de la empresa Instituto Nacional de Investigaciones Agrícola, en donde se describió los criterios teóricos que definen los círculos de calidad y su incidencia en el mejoramiento del departamento de recursos humanos en el instituto nacional de investigaciones agrícolas. La muestra se extrae de la población establecida, por lo que representó un substrato de ella, en este sentido, la muestra estuvo conformada por los cincuenta y dos (52) empleados de la empresa Instituto Nacional de Investigaciones Agrícolas.

La técnica que se utilizó fue la encuesta; donde a la muestra objeto de estudio, se aplicó como instrumento el cuestionario de ítems, con cuatro (4) alternativas de respuestas, luego se aplicaron Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos recolectados, se codificaron, clasificaron y tabularon, para ser ilustrados en gráficos, el análisis de los datos e información se llevó a cabo a través del empleo de la estadística descriptiva, mediante la

utilización de porcentajes, cuadros, gráficos, entre otros, haciendo esto más fácil la visualización de los datos obtenidos.

CONCLUSIONES

En los círculos de calidad es necesaria la fundamentación de la reflexión, análisis e interpretación, para la toma de decisiones oportuna, precisa y veraz, con la misma se llega al intercambio de ideas y del conocimiento para apoyo mutuo, buscando el cumplimiento de las funciones, para consolidar la atención y resolución de los problemas para el colectivo en general.

Como talento humano inmerso en los círculos de calidad ayudan a la formación de personas con otra visión de vida y dejándoles conocimientos nuevos y experiencias nuevas, ya que trabajar en equipo ayuda a la proliferación de los saberes gratificándose en historias para el ser humano.

De igual manera que llene las expectativas de los trabajadores fomentando la responsabilidad de las labores desempeñadas. La formación

de los círculos de calidad no es sólo llegar a una formación para el cumplimiento de funciones, sino donde los que lo conforman expongan sus propias ideas y que generen cambios tanto internos como externos, creando un nuevo clima donde exista el equilibrio, libertad, democracia y la participación de todos por igual donde no se le vulnere ningún derecho como ser humano. De la misma manera, la gerencia debe estar muy atenta en el ejercicio de las funciones, velando por la actuación del equipo de trabajo, que le permita alcanzar los objetivos que establece para la operatividad de la producción y productividad de la empresa, con mucha cohesión y total dinámica en el trabajo.

Por otra parte, en el mejoramiento del departamento de los recursos humanos se debe centrar en la búsqueda de nuevas ideas y planificar acciones que generen el progreso a través de habilidades, destrezas y aptitudes que en el campo laboral motiven al personal para que sean partícipes del cambio ante la organización.

Para el departamento de los recursos humanos, en cuanto a la mejoría, se corresponde a la perfección y progreso de las acciones que se llevan a cabo dentro de las organizaciones por un empleado o grupos de ellos que son esenciales para el logro de objetivos y metas derivadas de la visión y misión de cada una de las empresas.

Es decir, para el mejoramiento del departamento de los recursos humanos está en ir desarrollando acciones conjuntamente con los empleados y patrones mediante los círculos de calidad, y lograr las tareas que sean oportunas para la empresa, tomando en cuenta las potencialidades de los trabajadores en atención a su talento humano. Dicho mejoramiento conduce a cambios significativos con la finalidad de buscar logros para todos por igual, desde una perspectiva de responsabilidad y compromiso, con equipos eficaces y efectivos y, por ende, los gerentes empresariales deben ofrecer esos servicios para que los empleados adapten sus

capacidades mediante la información oportuna.

Para el mejoramiento de los procesos dentro del departamento de recursos humanos, es importante la toma de decisiones correcta en mancomunidad con todos los trabajadores y tomando en consideración sus acotaciones a fin que se valorice su interpretación personal como ideas generadoras y conducentes a generar cambios para la empresa.

Haciendo énfasis en el personal que desempeñe las diferentes instituciones laborales, como por ejemplo en el área de recursos humanos, debe seleccionar el personal de la manera más apropiada y precisa, en vista que al evolucionar los trabajadores, en lo que corresponde con la labor asignada, se van perfeccionando de manera innovadora, por la afinación de sus destrezas y habilidades.

El mejoramiento laboral del personal del departamento de recursos humanos en las organizaciones empresariales, tiene que girar en torno a la visión integral

que hay que darle a los procesos, por ello la necesidad de trabajar en equipos de calidad, ya que es necesario para soportar las debilidades a fin deirlas fortaleciendo. Por esa razón, hay que asumir los cambios desde a una óptica diferente a como se venía viendo, sin imposición, con la libertad y la capacidad de cada trabajador, permitiéndole que obedezca a la satisfacción de las necesidades e intereses. Cabe destacar que las empresas se deben ajustar a cambios que permitan la minimización de los riesgos y aumentar la productividad de la misma de forma adecuada respetando las normas internas y externas.

Por último, al trabajador se le debe garantizar el respeto y su valorización por las funciones desempeñadas, ya que conforma un factor muy importante en las diferentes instituciones y a la vez responder a sus inquietudes y solicitudes a fin de propiciar las relaciones humanas entre el trabajador y el patrón y así cambiar la realidad existente. En este sentido

debe prevalecer la participación como ciudadano a expresar sus ideas y formarse para su crecimiento profesional.

REFERENCIAS

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** Quinta Edición. Caracas: Episteme.

Alayon, A. (2009). **La Ética Empresarial como Estrategia se Éxito en la Eficacia del Departamento de Recursos Humanos en PDVSA-Distrito Apure.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad Fermín Toro. Cabudare.

Aroca, A. (2002). **El Proceso de la investigación.** Caracas

Arvelo, R. (2009). **Comportamiento y Desempeño Laboral.** España: GRAÓ.

Bastinas, O. (2007). **Investigación Cuantitativa.** España: Gedisa.

Braca; C. (2009). **Estrategias para el Desarrollo del Talento Humano.** España: IBERFOP

Ferrán, M. (2000). **SPSS para Windows. Programación y análisis estadístico.** España: McGraw-Hill.

Gómez, U. (2009). **El Liderazgo Gerencial y el Empleo de la**

Técnica de Grupos Cooperativos. Universidad de Oriente: Anzoátegui.

Hurtado, I. y Toro, J. (2007). **Paradigmas y Métodos de investigación en Tiempos de Cambio.** Maracay: CEC, S.A

López, J. (2001). **Factibilidad de los proyectos de acción.** España: Alfaguara.

Luis, A. (2008). **Tácticas Gerenciales para el Fortalecimiento del Recurso Humano.** Bogotá: Legis.

Maita, H. (2010). **Estrategias para el Trabajo Exitoso en las Empresas.** México: Universidad Iberoamericana.

Palella, S. y Martins, F. (2006). **Metodología de la Investigación.** Segunda Edición. Caracas: FEDUPEL.

Párraga, E. (2009). **Fundamentos y Praxis del Desempeño Laboral.** España: Ediciones Novoa. Roa, E. (2008). Mejoramiento del Recurso Humano en el Desarrollo Laboral. España.

Sabino, J. (2002). **Metodología de la Investigación.** Caracas: Oveja Negra.

Santiago, R. (2007). **Modelo de Organización de Personal del Departamento de Recursos Humanos.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad Simón Rodríguez. Caracas.

Tamayo, M. (2001). **El Proceso de la Investigación Científica.** Cuarta Edición. México: Editorial Limusa.

Villegas, F. (2008). **Estrategias Metodológicas y su Repercusión en la Consolidación y Funcionamiento de Equipos de Calidad.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad central de Venezuela. Caracas.