



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

**CÍRCULOS DE CALIDAD COMO ESTRATEGIA
PARA OPTIMIZAR LA TOMA DE DECISIONES
E INCREMENTAR EL TRABAJO EN EQUIPO**

(Caso: “Servicios, Inversiones y Rentas Compañía Anónima SIRCA”)

Trabajo presentado como requisito para optar al Título de Licenciada en Administración
Mención Gerencia de Recursos Humanos.

AUTOR: ANA KARINA MOROS GONZÁLEZ

TUTOR: LIC. MAYRA SANTANDER

San Cristóbal, 24 de Abril del 2006

DEDICATORIA

Con todo mi amor y respeto, dedico los esfuerzos empeñados para la culminación de esta meta, a mis principales motivadores:

A Dios, por ser el creador de mi existencia, protector de mis caminos, y guía de mis pasos.

Al Divino Niño, por ser la compañía espiritual con la que he contado desde mi niñez.

A mi Mamá, por ese amor y cariño incondicional que siempre profesa, y por ser ese ejemplo a seguir de lucha, perseverancia y humildad.

A mi Papá, por ser la imagen más cercana de excelencia e intelectualidad, que junto con su amor de padre, es uno de mis más grandes incentivos.

Mamá y Papá, este triunfo es por y para ustedes, porque son ustedes mi motor principal y razón de ser. Los Amo con todo el corazón, y siempre invertiré mis esfuerzos en hacerlos sentir orgullosos.

AGRADECIMIENTO

Para el desarrollo de esta investigación recibí el apoyo, orientación y compañía de personas muy especiales. Es por ello que quiero agradecerle de corazón:

A Dios y al Divino Niño, por oír mis rezos llenándome de sabiduría y fortaleza para no desfallecer en los momentos difíciles.

A mi Mamá, por formar parte de este proceso, compartiendo mis trasnochos, preocupaciones y lloriqueos. Mami, sin tus rezos y palabras de aliento nada de esto hubiese sido posible, gracias.

A mi Papá, por escucharme y brindarme en el momento preciso un buen consejo, logrando aclarar siempre lo que yo creía un camino oscuro.

A mi Hermano, por ser quien siempre esta allí, cubriendo mis momentos difíciles con consejos y motivos para reír. Te quiero mucho, Carlos. Este triunfo también es tuyo.

A mi amiga Leidy, por sus consejos y disponibilidad para colaborarme a lo largo de esta investigación. *Ami*, gracias por ser siempre tan incondicional; espero poder contar con esta amistad por muchísimo más tiempo.

A José Daniel, por compartir conmigo mis preocupaciones y servir de muleta para retener mis caídas. Te Quiero Mucho.

A mis compañeras y amigas: Ana, Mary y Karen, por compartir conmigo sus conocimientos y sincera amistad; gracias a cada una porque con sus distintas personalidades supieron llenar de cosas bonitas este proceso, gracias por su alegría, sus palabras de aliento y sus consejos adecuados. Las quiero mucho.

Al Licenciado. Jorge Galiano, por confiar en mis conocimientos y abrirme sin condiciones las puertas de la Empresa SIRCA; además gracias por esos consejos académicos que me sirvieron tanto para aclarar dudas.

A la Licenciada. Mayra Santander, tutora de esta investigación, por impartirme sus conocimientos y guiar los pasos de esta investigación.

GRACIAS A TODOS!!!

CARTA DE PRESENTACIÓN

San Cristóbal, 24 de Abril de 2006

Ciudadana:

Mariela Contreras

Coordinadora de Formación Complementaria

Presente.-

Formalmente presento el Trabajo de Grado titulado Círculos de Calidad como estrategia para optimizar la toma de decisiones e incrementar el trabajo en equipo caso: Servicios, Inversiones y Rentas Compañía Anónima, para optar al título de Licenciada en Administración Mención Recursos Humanos que otorga la Universidad Católica del Táchira.

Atentamente,

Ana Karina. Moros González.

C.I. N°: V-16.777.902

ÍNDICE GENERAL:

PP.

Lista de cuadros.....	viii
Lista de gráficos.....	x
Resumen.....	xii
Introducción.....	13
 CAPITULO I.....	 15
EL PROBLEMA.....	15
Planteamiento del problema.....	15
Formulación del problema.....	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos.....	18
Justificación e importancia.....	19
Alcance.....	20
Limitaciones.....	21
 CAPITULO II.....	 22
MARCO TEÓRICO.....	22
Antecedentes de la investigación.....	22
Bases teóricas.....	26
Toma de decisiones.....	26
Tipos de decisiones.....	29
Características de las decisiones.....	30
Círculos de calidad.....	31
Objetivos de los círculos de calidad.....	33
Características de los círculos de calidad.....	34
Miembros claves de los círculos de calidad.....	35
Proceso de los círculos de calidad.....	36
Trabajo en equipo.....	38

Motivación.....	39
Definición de términos.....	40
Presentación de la empresa.....	41
Ubicación física de la empresa.....	41
Reseña histórica de la empresa.....	41
Misión y Visión de la empresa.....	44
Objetivos de la empresa.....	44
Variable.....	47
 CAPITULO III.....	 49
MARCO METODOLÓGICO.....	49
Tipo de investigación.....	49
Diseño de la investigación.....	49
Fase diagnóstica.....	50
Población y muestra.....	50
Recolección de datos.....	54
Procesamiento y análisis de resultados.....	56
Fase de factibilidad.....	57
Factibilidad institucional.....	57
Factibilidad técnica.....	57
Factibilidad social.....	58
Factibilidad económica.....	58
Fase de diseño.....	59
 CAPITULO IV.....	 60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	60
 CAPITULO V.....	 90
Propuesta de la implementación de Círculos de Calidad como estrategia para optimizar e incrementar el trabajo en equipo de los empleados en SIRCA.....	90
Anexos de la propuesta.....	100

CONCLUSIONES.....	111
RECOMENDACIONES.....	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	114
ANEXOS.....	117

LISTA DE CUADROS

CUADRO	P.P
1	Operacionalización de variable..... 48
2	Muestreo aleatorio estratificado..... 53
3	Conocimiento de la misión y visión de la empresa.....61
4	Conocimiento de los objetivos y metas de la empresa..... 62
5	¿Contribuye al logro de los objetivos y metas de la empresa?.....63
6	Conocimiento del funcionamiento de SIRCA y las labores que le corresponden..... 64
7	Necesidad de supervisión.....65
8	¿La efectividad de su trabajo colabora con el éxito organizacional?.....66
9	Responsabilidad en las consecuencias.....67
10	¿Se considera parte importante en la organización?..... .68
11	Manejo de información referente a cambios.....69
12	Libertad para realizar sugerencias.....70
13	¿Conoce a quién dirigirse en períodos de irregularidad?.....71
14	¿Son tomadas en cuenta sus opiniones?.....72
15	¿Desarrolla ideas novedosas?.....73
16	¿Supera las expectativas en las labores?.....74
17	¿Busca solución a los problemas?.....75
18	¿Existe trato cordial con sus compañeros?.....76
19	¿La organización promueve el trabajo en equipo?.....77
20	¿Cómo se siente con el trabajo en

	equipo?.....	78
21	Desempeño de las labores en equipo.....	79
22	¿Cómo siente que será su esfuerzo si trabaja en equipo?.....	80
23	¿Está de acuerdo con la implementación de círculos de calidad?.....	81
24	¿Participaría en los círculos de calidad?.....	82
25	¿Cree que mejoraría su trabajo con los círculos de calidad?.....	83
26	¿Cree que el trabajo en equipo desarrolla habilidades y destrezas?.....	84

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO

		P.P
1	Proceso del círculo de calidad.....	36
2	Organigrama de la empresa.....	46
3	Conocimiento de la misión y visión de la empresa.....	61
4	Conocimiento de los objetivos y metas de la empresa.....	62
5	¿Contribuye al logro de los objetivos y metas de la empresa?.....	63
6	Conocimiento del funcionamiento de SIRCA y las labores que le corresponden.....	64
7	Necesidad de supervisión.....	65
8	¿La efectividad de su trabajo colabora con el éxito organizacional?.....	66
9	Responsabilidad en las consecuencias.....	67
10	¿Se considera parte importante en la organización?.....	68
11	Manejo de información referente a cambios.....	69
12	Libertad para realizar sugerencias.....	70
13	¿Conoce a quién dirigirse en períodos de irregularidad?.....	71
14	¿Son tomada en cuenta sus opiniones?.....	72
15	¿Desarrolla ideas novedosas?.....	73
16	¿Supera las expectativas en las labores?.....	74
17	¿Busca solución a los problemas?.....	75
18	¿Existe trato cordial con sus compañeros?.....	76
19	¿La organización promueve el trabajo en equipo?.....	77
20	¿Cómo se siente con el trabajo en equipo?.....	78
21	Desempeño de las labores en equipo.....	79

22	¿Cómo siente que será su esfuerzo si trabaja en equipo?.....	80
23	¿Está de acuerdo con la implementación de círculos de calidad?.....	81
24	¿Participaría en los círculos de calidad?.....	82
25	¿Cree que mejoraría su trabajo con los círculos de calidad?.....	83
26	¿Cree que el trabajo en equipo desarrolla habilidades y destrezas?.....	84

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA
PÚBLICA
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

**Círculos de calidad como estrategia para optimizar la toma decisiones
e incrementar el trabajo en equipo.**

Caso: Servicios, Inversiones y Rentas Compañía Anónima (SIRCA)

Autor: Ana Karina Moros González

Tutor: Lic. Mayra Santander

Año: 2006

RESUMEN

El presente trabajo de grado, como requisito fundamental para optar al Título de Licenciado en Administración, mención Recursos Humanos, tiene como objetivo principal proponer un plan de acción para la implementación de “Círculos de Calidad como estrategia para optimizar la toma de decisiones e incrementar el trabajo en equipo; Caso: Servicios, Inversiones y Rentas Compañía Anónima (SIRCA)”. Aunque esta Empresa no presenta problemas graves en este aspecto, les convendría aplicar esta técnica, la cual está basada en la toma de decisiones colectivas a fin de maximizar la productividad, a través de círculos de calidad, con el objetivo de proporcionar aspectos innovadores y motivacionales para la organización y sus empleados. Esta investigación se inscribe en la modalidad de proyecto factible apoyándose en un diseño de campo. La importancia del estudio radica en el hecho de que la implementación de esta técnica, proporciona a todos los empleados un grado de responsabilidad administrativa, ofreciéndoles además la oportunidad de su autorrealización profesional, logrando de esta manera la satisfacción laboral y por ende la eficiencia en las labores que realicen. Este trabajo se llevó a cabo a través de una fase diagnóstica, utilizando medios de recolección de datos, como el cuestionario y la entrevista, en los cuales se determinó la situación actual de la organización con respecto al tema, sus causas y posibles efectos. Posteriormente, se procedió al análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados, los cuales sirvieron de base para discernir la factibilidad de la propuesta; y, finalmente, al diseño de la misma, estableciendo sus conclusiones y recomendaciones.