

# CALIDAD DE SERVICIO EN LA GESTIÓN PÚBLICA: EL PARADIGMA EMERGENTE DESDE EL CENTRO DE INVESTIGACIONES DEL ESTADO PARA LA PRODUCCIÓN EXPERIMENTAL AGROINDUSTRIAL (CIEPE)

Goyo M, María C. <sup>1</sup>

## RESUMEN

El estudio de estrategias para implementar la calidad en el sistema de Gestión Pública del Centro de Investigaciones del Estado para la Producción Experimental Agroindustrial (CIEPE), se fundamenta principalmente en preceptos teóricos sobre calidad en Jurán y Grina (1998), vinculada al conocimiento de la gestión para los servicios, de Tejedor y Aguirre (1998) y de Peña, (2001) sobre gestión pública planificada con calidad. Como proyecto factible con diseño de campo, a la población y muestra conformada por treinta y cinco (35) trabajadores, se les aplican cuestionario de opinión con escala Likert, cuya validez es sometida a expertos y la confiabilidad al coeficiente Alpha-Cronbach. Prevalece la estadística descriptiva para tabular y analizar datos, generando conclusiones respecto a planificación, ejecución y control de la calidad, compromiso gerencial, satisfacción del usuario, participación, logro colectivo y el mejoramiento permanente. Las recomendaciones refieren a estrategias para implementar la calidad como filosofía de Gestión Pública.

**Palabras clave:** Calidad, Servicio, Gestión Pública.

# QUALITY OF SERVICE IN PUBLIC ADMINISTRATION: THE EMERGING PARADIGM FROM THE RESEARCH CENTER OF THE STATE FOR THE AGRO-INDUSTRIAL EXPERIMENTAL (CIEPE)

## ABSTRACT

The study of strategies for implement quality system Public Management Research Center of State for Experimental Agroindustrial Production (CIEPE), is based mainly on theoretical precepts quality Jurán and Grina (1998), linked to the knowledge of the management services, Tejedor and Aguirre (1998) and Peña (2001) on governance quality planned. As feasible project with field design, population and sample consisted of thirty-five (35) employees, are applied opinion questionnaire with Likert scale, whose validity is subject experts and reliability by Alpha-Cronbach coefficient. Prevailing descriptive statistics to tabulate and analyze data, generating conclusions regarding planning, execution and quality control, management commitment, satisfaction, participation, collective achievement and continuous improvement. The recommendations relate to strategies for implement quality and Public Management philosophy.

**Key words:** Quality, Service, Public Management

<sup>1</sup> Doctorado en Ciencias del Desarrollo Estratégico - Universidad Bolivariana de Venezuela email: mgoyo26@gmail.com

## 1. Introducción

Las instituciones y empresas públicas venezolanas, requieren de la prestación o producción de servicio cónsono a los programas y planes nacionales del Estado y el consecuente resultado que les permita, principalmente, visualizar el impacto en su desarrollo, conocer los niveles de satisfacción e insatisfacción de las necesidades de la sociedad y el fortalecimiento de la eficacia del sistema de gestión. Esa gestión debe garantizar en gran parte, el cumplimiento de las características de la producción o de la prestación del servicio público con los lineamientos del Estado, los cuales están dirigidos a atender esas necesidades manifestadas por la sociedad para su satisfacción, quienes al final determinan la calidad de la prestación del servicio.

Desde esa perspectiva, la calidad tiene una noción subjetiva y así la refieren (Schonberger, 1999:81), "...es como el arte. Todos la alaban, todos la reconocen cuando la ven, pero cada uno tiene su propia definición de lo que es.", en la medida que se adecúa o satisfacen las expectativas en relación a la necesidad de quien la plantea. Mientras que el servicio descrito por (Shaw, 1991:9)... "se trata de un tipo de actividad permanente, que día y noche se desarrolla, que nunca llega a terminarse, siempre exigente y en la hay que perseverar." y tratándose del sector público, recibe la connotación de servicio público, definido por (Uvalle, 2000:29) como "...el medio que vincula a los gobiernos con la sociedad; a los ciudadanos con la administración pública; a las políticas con los grupos organizados,"... lo que significa que, en esencia, la calidad de la prestación del servicio público tiene una relación mensurable con las diversas formas en que un Estado realiza sus actividades, para satisfacer necesidades a la sociedad.

Como consecuencia giran, alrededor del Estado Venezolano, una serie de procesos administrativos para la gestión pública denotados por Uvalle (2000:29) como..."contextos vivos, actuantes e interdependientes que influyen en la calidad de sus instituciones y en la eficacia que son capaces de generar.", capacidad que se atribuye a través de esos procesos interrelacionados e integrados para el logro de objetivos y metas propuestas en los planes y programas de una institución o empresa pública.

Bajo ese enfoque, se realiza un estudio en el Centro de Investigaciones del Estado para la Producción Experimental Agroindustrial (CIEPE), del Municipio Independencia - Yaracuy, en el año 2006, a partir de la certificación de su sistema de gestión con la Norma ISO-9001 implantada inicialmente, como lo indica la norma, para "demostrar su capacidad de proporcionar servicios que satisfagan las necesidades" de los requisitos de usuarios, legales y reglamentarios aplicables. Con la implantación surge la aspiración de aumentar la satisfacción del sector

agroproductivo del país, a través de los servicios de investigación, acompañamiento, análisis, formación y capacitación, con la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del propio sistema y el aseguramiento de la conformidad con dichos servicios.

Con ese precepto, CIEPE asume la planificación de la calidad para la prestación de sus servicios en búsqueda de asegurar esa satisfacción de necesidades, sin embargo, no se realiza totalmente en función de ellos, ni de manera anticipada. De igual forma, no cuenta con la debida participación del personal para la consecución de los intereses institucionales; las medidas de control no son aplicadas proporcionalmente; parte del personal desconoce las metas organizativas y no existe un plan estratégico para el mejoramiento permanente de la gente y de toda la organización.

Esta conducta, no permitía imaginar un estado futuro y tener un sexto sentido de lo que sería trabajar en una institución que no funcionara en toda su capacidad de orientación a la sociedad, convencidos de que trabajar con calidad es importante, de que no sólo es otro programa, y que se debe tomar en serio un cambio para la supervivencia y éxito en la organización que le permita tener credibilidad y compromiso para no tomar decisiones equivocadas, desempeñar diversidad de cargos y eliminar la resistencia a los cambios, debido que la responsabilidad por la calidad no es considerada de una sola persona o de una sola área, unidad, oficina o departamento sino más bien, como una filosofía de gestión que todos deben compartir.

Consciente de ello, en CIEPE se vislumbra la necesidad de asegurar el mantenimiento eficaz de la calidad del sistema de gestión implantado, a través del estableciendo de programas y planes estratégicos, revisiones o actualizaciones permanentes a los procesos y procedimientos que le permita prestar los servicios acorde a las regulaciones y requerimientos del ente de adscripción y del sector agroproductivo, crear constancia y perseverancia hacia el servicio con sentido público, sensibilizar en todos la premisa de hacerlo bien a la primera, con empatía, con la voluntad de dar lo mejor, enfocarse hacia la persistencia en el mejoramiento continuo del sistema, promoviendo la plena satisfacción de las necesidades, con el menor costo posible y la visibilidad de su gestión pública con calidad. Inclusive, lograr que el nivel Directivo de CIEPE se hiciera consciente del compromiso con las estrategias para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, basadas en la Norma Internacional ISO 9001.

La implementación, a la que se hace referencia, es el proceso de mantener la eficacia del sistema de gestión que la organización se ha propuesto para asegurar que se establecen, aplican y preservan los procesos necesarios para la mejora

permanente, lo que genera el propósito de saber ¿cuáles serán las estrategias convenientes para implementar el sistema de gestión de la Calidad en CIEPE?

## **2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En consecuencia, la investigación se planteó como objetivo general y específicos, los siguientes

### **2.1 Objetivo General:**

Proponer estrategias para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, basadas en la Norma Internacional ISO 9001, en el Centro de Investigaciones del Estado para la Producción Experimental Agroindustrial (CIEPE), para el año 2006.

### **2.2 Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar los procesos primordiales en la administración y organización de Centro de Investigaciones del Estado para la Producción Experimental Agroindustrial (CIEPE) ubicado en la Zona Industrial “Agustín Rivero” del Municipio La Independencia, Estado Yaracuy;

- Identificar el enfoque de gestión seguido en la organización, reglamentos, normas y procedimientos de las áreas primordiales del Centro de Investigaciones del Estado para la Producción Experimental Agroindustrial (CIEPE).

- Determinar la factibilidad de la propuesta desde el punto de vista de mercado, técnico y financiero en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para el mejoramiento continuo

- Diseñar estrategias para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, basadas en la Norma Internacional ISO 9001, en el Centro de Investigaciones del Estado para la Producción Experimental Agroindustrial, (CIEPE), ubicado en la Zona Industrial “Agustín Rivero” del Municipio La Independencia, Estado Yaracuy; para el año 2006.

## **3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL HECHO INVESTIGADO**

Teóricamente, se sustenta el conocimiento para la orientación a las instituciones públicas con miras a mejorar continuamente su gestión, es decir, trabajar con calidad permanentemente, ya que asumir a la Calidad como filosofía de gestión, no sólo se refiere a hacer bien las cosas, sino hacer bien lo que se debe hacer, constituyendo indicios para mantener la calidad institucionalidad, por cuanto se suministran instrumentos y técnicas especiales para lograrlo; así mismo, genera habilidades y conocimientos, involucra a los altos niveles de la organización, se

centra en el logro constante del mejoramiento y constituye una cultura organizacional que valora la satisfacción de la sociedad, más que cualquier otra cosa. .

En la práctica, permite demostrar la forma y capacidad en que se proponen una organización pública para ofrecer productos y servicios que cumplan con la satisfacción de las necesidades de los usuarios y aumentar su satisfacción a través de la aplicación eficaz del sistema, manteniendo la certificación nacional e internacional de la calidad en la prestación de sus servicios reseñando (Gómez, 1997:8): “para la práctica administrativa, adecuada y actualizada, serán los sistemas utilizados los que así lo demuestren”, constituyéndose en requisitos para los sistemas de gestión aplicable a toda organización.

Económicamente, es un gran aporte debido que las organizaciones públicas que se concentran en mejorar y mantener su gestión van a generar, a largo plazo, la mayor suma de felicidad posible a la sociedad, denotando la importancia de los sistemas de control de gestión para ofrecer servicios con menos costos administrativos, posibilitando políticas institucionales, como la exoneración o descuentos, en acuerdo con el desarrollo de las mismas. Estas deben ser realistas, objetivas y flexibles, de modo que vayan acorde en el momento histórico y la situación en que sean implantados.

La actuación social y jurídica se enmarca en los preceptos legales del Artículo 141 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Artículo 35 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010), Artículo 132 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2013), Artículo 5 de la Ley Orgánica de la Administración Pública (2008), Artículo 30 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (1981), Artículo 25 de la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras (2012), y en el Artículo 6 de la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad, (2002), denotando de esta forma que la gestión pública debe mejorar continuamente la eficacia de su sistema de control, aplicando política y objetivos que tengan inmerso la calidad como requisito para la satisfacción de los particulares.

#### **4. REFERENTES TEÓRICOS**

##### ***Indicadores, clientes satisfechos, cultura generadora y la realimentación.***

Para las instituciones de Estado, la Calidad se proyecta vigorosa como alternativa para la filosofía de gestión del sistema de control interno y factor de primer orden para el Gobierno Venezolano, surgiendo una serie de investigaciones previas

identificadas con la actividad pública y con todo tipo de organizaciones, como la realizada por Rodríguez (2005), donde menciona que los indicadores de gestión permiten establecer característica sobre el proceso productivo para lograr así la máxima eficacia y eficiencia, logrando con ello tener información adecuada para la toma de decisiones y así reducir la incertidumbre y el reproceso.

Por su parte, Martínez (2005) señala que los clientes satisfechos mejoran el movimiento del negocio, la mejora y calidad de la misma, así como Rivero (2004), refiere a la calidad como cultura generadora de procesos consistentes para planear, hacer, verificar y actuar, con el fin de mejorar los resultados; y Chirinos (2003), desde el punto de vista del control administrativo, afianza la necesidad de aplicar la realimentación en los procedimientos para mejorar y replanear.

### ***La estrategia***

Teóricamente, la investigación se desarrolla en fundamentos relacionados con la estrategia para implementar un sistema de gestión de la calidad y contribuyendo con este propósito, Stoner, Freeman y Gilbert (1999:294), explican a la estrategia como: “el programa general para definir y alcanzar los objetivos de la organización; la respuesta de la organización a su entorno en el transcurso del tiempo”; por lo tanto, se deben enfocar los esfuerzos por la calidad con claridad.

Sin curso de acción, no hay estrategia, por lo que es preciso la planificación de acciones que permitan la real ejecución de la estrategia que se ha determinado como más adecuado; siendo esto posible a través del enfoque estratégico del mejoramiento continuo el cual asegura, de acuerdo a (Linares, 1996:118), que la asignación de recursos destinada a impulsar las mejoras, convocar el esfuerzo de los trabajadores y ponderar la magnitud del esfuerzo requerido, debe estar enmarcada dentro de un planteamiento estratégico que definan las metas, identifique los criterios de capacidad prevalecientes en ellos y determine las tareas prioritarias que se deben llevar a cabo para tener éxito.

Con este enfoque se le proporciona un sentido de dirección, coherencia y convergencia a los esfuerzos de los diferentes estamentos de la organización.

### ***Calidad y servicio***

De esa forma, la calidad evoca diversos enfoques de gestión:

### ***Basado en Proceso***

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, lo señala Fondonorma

(2004:62) como el “Ciclo de Deming, planificar – hacer – verificar – actuar”, que puede desarrollarse en cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo.

Este enfoque está asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión. Los esfuerzos de mejoramiento de la calidad reconocen que existen diferencias entre los servicios proporcionados y las expectativas del usuario del producto o servicio y se trata de reducir estas diferencias para mejorar la calidad de la atención para satisfacer las necesidades de los usuarios.

De esta forma, la gestión por procesos según Tejedor y Aguirre (1998:7), “Es un enfoque metodológico de la gerencia de procesos en el cual se modifican procesos en la empresa con objeto de satisfacer los deseos y requisitos de los usuarios internos y externos” y se utiliza el rediseño de procesos cuando el problema identificado revela un proceso que se realiza como resultado de modificaciones parciales que se han ido acumulando por conveniencias circunstanciales, no en respuesta a necesidades claras de los usuarios externos o internos.

### **Sistemático**

Como principio importante de la calidad en la gestión, que está íntimamente vinculado con el enfoque basado en procesos, es el enfoque de sistema, que de acuerdo a Fondonorma (2004:30) consiste en “identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”, destacando que los procesos raramente ocurren en forma aislada. La salida o resultado de un proceso normalmente forma parte de las entradas o inicios de los procesos subsiguientes, lo que conduce a asegurar resultados, productos o prestación de servicios de calidad.

Esta filosofía de mejoramiento orienta a las organizaciones a ser más eficientes y capaces de proporcionar atención de calidad con mayor acceso, dilapidar menos recursos y con frecuencia reducir el gasto. Citando a Berwick (1998:1), “Cada sistema está perfectamente diseñado para lograr exactamente los resultados que logra”. Esta frase incorpora la idea central moderna del mejoramiento de la calidad.

### **De Calidad**

Una organización que no encamine sus objetivos a la búsqueda y consecución del producto o prestación de servicios de calidad, es una empresa que se rezagará.

Una de las condiciones indispensable para asegurar la implementación de una estrategia de Calidad, consiste en definir y entender con claridad lo que significa este concepto.

Por su parte Jurán y Grina (1998:3), la definen como: “la satisfacción del cliente”, entendiéndose a este último aquel a quien un producto o proceso impacta, siendo el producto la salida de un proceso y puede ser: Bienes o servicios. De lo que se puede interpretar, que la noción de calidad está más enfocada a evaluar producto o servicio del sistema y de sus partes y la medida en que se adecúa o satisface lo que espera el cliente de él.

### ***Gestión pública***

Las empresas o instituciones organizadas del sector público, no existen en el vacío; ellas reciben insumo, lo transforman y devuelven como productos o servicios al entorno, a través de las funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección, control y seguimiento; además de las interacciones con su ambiente externo.

Por tanto, en su gestión estratégica ha de concebir a la calidad como el proceso que asegura que los bienes, servicios y procesos internos cumplan con las expectativas de los clientes como enfoque al establecimiento de los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplirlos. Al respecto Peña (2001:6), expresa: “La planificación de la calidad proporciona un enfoque participativo y estructurado para planificar nuevos productos, servicios y procesos. Involucra a todos los grupos con un papel significativo en el desarrollo y la entrega, de forma que todos participan conjuntamente como un equipo y no como una secuencia de expertos individuales.”

De tal manera que la planificación de la calidad no sustituye a otras actividades críticas involucradas en la planificación. Representa un marco dentro del cual otras actividades pueden llegar a ser incluso más efectivas.

## **5. ORIENTACIONES METODOLÓGICAS**

En la modalidad de Proyecto Factible apoyado en un estudio de campo, se realizó la investigación para generar una propuesta de un modelo operativo viable de mejora continua a los procesos institucionales implantados en CIEPE. Los datos requeridos se tomaron de fuentes directas involucradas con la realidad, entre ellas las personas que laboran y las que están vinculadas con las estrategias para implementar un sistema de gestión de la calidad, enmarcado en tres fases:



### **Fase I. Estudio Diagnóstico**

Se evaluó el estado de las variables en estudio, a fin de observar y analizar los hechos de forma directa y en el propio escenario de la organización afectada. Apoyado sobre una investigación de campo, la cual Arias (1999:21), define como “el análisis sistemático de problemas con el propósito de descubrirlos, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza y predecir su ocurrencia”, diagnosticando los procesos en la administración, organización y la conformidad del enfoque de gestión, así como los reglamentos, normas y procedimientos en las áreas primordiales.

### **Fase II. Estudio de Factibilidad**

Se detectó la necesidad en la fase de investigación diagnóstica, se desarrolló el estudio de factibilidad, apoyado en la metodología propuesta en el (Manual UPEL (2003); el Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (ILPES, 1997) y Jiménez, (2000) en el cual se miden y relacionan los resultados parciales de los estudios de mercado, técnico, financiero, para determinar la viabilidad de la puesta en marcha de estrategias para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, con la intención de generar respuestas tangibles a los ya mencionados requerimientos institucionales.

### **Fase III. Diseño del Programa**

Posterior a la determinación de la factibilidad de mercado, técnica y económica del proyecto; en esta última etapa, se propuso diseñar estrategias para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, basadas en la Norma Internacional ISO 9001, en el Centro de Investigaciones del Estado para la Producción Experimental Agroindustrial, (CIEPE), ubicado en la Zona Industrial “Agustín Rivero” del Municipio La Independencia, Estado Yaracuy; para el año 2006.

## **5.1 Población y Muestra**

La población está referida según Arias (1999:49), “... al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos y unidades (personas, instituciones o cosas) involucrados en la investigación”. Con base a esta apreciación, se consideró como población del estudio un total de treinta y cinco (35) personas, conformadas por trabajadores de nivel estratégico y táctico.

En el mismo orden de ideas, la muestra, es definida por Balestrini (1997:126), de la siguiente manera: “...es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno es un elemento del

mismo”. Ahora bien, por ser la población mencionada finita y pequeña, la cual puede ser, manejada sin inconvenientes por los investigadores, se tomó el 100% de ésta como muestra del estudio, es decir, 35 trabajadores. De esta manera, se considera que la muestra adecuada al tipo censal, el cual de acuerdo con lo expuesto por (Tamayo, 1997:207), “... es la muestra la cual entran todos los miembros de la población”, entre los cuales tenemos: siete (07) del nivel Gerencial, trece (13) Investigadores y/o Jefes de área, ocho (08) Técnicos de Laboratorio y siete (07) de nivel Administrativo.

## **5.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En relación con las técnicas de recolección de datos, Arias (1999:53), señala: “...son las distintas formas o manera de obtener la información.”; es decir, en este aspecto se definen las técnicas y procedimientos utilizados para obtener los datos como son: El acopio de información, la técnica del subrayado y el análisis de documentos utilizados en CIEPE vinculados al estudio. Del mismo modo, se utilizó la técnica de la encuesta, conforme lo indica Méndez (1999:142): “... consiste en la recolección de información mediante la muestra, se hace a través de formularios, los cuales tiene aplicación aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis documentales y demás sistemas de conocimientos.” En este contexto, esta técnica se aplicó a partir de un instrumento tipo cuestionario con preguntas abiertas en escala likert, conformado por 35 ítems con cuatro categorías de respuestas (Siempre, Casi Siempre, Casi nunca y Nunca), relacionados con los objetivos de la investigación, los enfoques teóricos descritos y los indicadores definidos, cuyo fin fue enlazar los aspectos para facilitar el análisis interpretación de los resultados obtenidos en cada caso.

## **5.3 Validez y Confiabilidad del Instrumento**

Previo a la aplicación del cuestionario para recolectar la información, fue sometido a la prueba de validez, proceso que según Hernández, Fernández y Baptista, (2000:243), se refiere a: “... el grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir.” De manera de asegurar que los referidos ítems estuviesen adecuadamente redactados, precisos, pertinentes, coherentes permitieran obtener datos confiables, se consultó a tres expertos vinculado con el área estudiada, representados por un Asesor, representante de una empresa de Consultoría y Capacitación en sistemas de calidad con experiencia en implantación de Sistemas de Calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001, un Economista y una Metodóloga, cuyas observaciones efectuadas al instrumento, fueron consideradas para mejorar la versión del mismo. Este proceso se revisó mediante el uso de un

formulario de validación, a través del cual cada experto fijó su posición de acuerdo a los criterios: claridad, precisión, pertinencia y coherencia.

En relación con la confiabilidad, se fundamentó en lo expuesto por Hernández y otros (2000:248) y se determinó por una prueba piloto aplicada a diez (10) trabajadores con características similares a los de la muestra objeto de estudio; no seleccionados en la muestra, con experiencia suficiente como para resultar confiables en cuanto a las respuestas emitidas. Esto permitió conocer el grado de dificultades, con el fin de mejorar su contenido antes de aplicarlo al total de la muestra real.

Los resultados de esta prueba fueron sometidos a el Coeficiente de Confiabilidad Alpha-Cronbach, en razón de que es un coeficiente muy especial enmarcado en las concepciones de Hernández y otros (2000:248), que explican que para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad y pueden oscilar entre cero (0) y uno (1), donde el coeficiente igual a cero (0) significa *nula* confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad, definida por otros autores como confiabilidad total.

Una vez aplicada la fórmula a los datos obtenidos de la prueba piloto, se obtuvieron resultados que evidencian la alta precisión del instrumento para medir, obteniendo un 0,8967; es decir 0,90 lo que indica existencia de una alta confiabilidad.

## **5.4 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

### **5.4.1 Estudio de Mercado**

Basado en los puntos referidos a la demanda y oferta del programa propuesto, debido a que permiten especificar los factores que condicionan la intuición de dicha propuesta.

Sobre este particular el Instituto Latinoamericano de planificación económica y social ILPES (1997), señala que en el estudio de mercado de un proyecto, la demanda se refiere a los aspectos relacionados con la existencia de la necesidad de los bienes y servicios que se busca producir y la oferta se relaciona con las formas previsibles en que la demanda o la necesidad será atendida. Ello implica exponer el o los motivos por el cual se hace la propuesta y el contenido de la misma.

#### **5.4.2 Estudio Técnico**

En esta fase se presentaron aspectos básicos para el diseño del programa, tales como tamaño o tiempo de ejecución; el proceso a seguir; la disponibilidad de insumo de materiales, recursos humanos y financieros con que se va a contar para ejecución.

Al respecto, ILPES (1997), indica que la presentación del estudio técnico debe indicar en forma implícita las etapas del diseño propuesto. Esto implica la especificación tanto del modelo del diseño como del esquema en que se proyectó dicha propuesta.

#### **5.4.3 Estudio Financiero**

Para esta fase se consideró el tipo de financiamiento y la lista de costo de producción total y unitaria calculada para la ejecución de estrategias para el Sistema de Gestión de la Calidad, basadas en la Norma Internacional ISO 9001, en el Centro de Investigaciones del Estado para la Producción Experimental Agroindustrial, (CIEPE).

En atención a este tipo de estudio, ILPES (1997), refiere que los recursos para sufragar los gastos del proyecto en todas sus fases constituyen elementos básicos del análisis financiero del estudio propuesto, considerando el precio tanto unitario como total del material a invertir.

#### **5.4.4 Etapa Documental**

Se utilizó el método analítico-sintético, según Hurtado (1998:58): “En diseños no experimentales descriptivos se analizarán todos aquellos elementos que conforman o estructuran el problema a estudiar”. Se siguieron las siguientes técnicas:

- Recolección de la información
- Selección de la información
- Subrayado de los tópicos de investigación
- Fichado de la información relevante
- 

#### **5.4.5 Etapa de Campo**

En esta etapa se realizó el método de observación no participante, de acuerdo a Hurtado (1998:60): “Se refiere al observador cuando estudia la situación o el grupo permaneciendo fuera de ellas”, realizado a través de los siguientes pasos:

- Diseño del cuestionario en escala tipo likert, apoyado en la operacionalización de variables.

- Aplicación de la prueba diez sujetos diferentes a la muestra.
- Validación del instrumento a través del juicio de expertos.
- Aplicación de la confiabilidad del instrumento mediante el Alpha de Cronbach.
- Diseño y aplicación del instrumento definitivo a la muestra seleccionada.
- Análisis de los resultados en cuadros con sus respectivos gráficos. Posteriormente se hizo inferencia con base a las teorías que sustentan el estudio.

#### **5.4.6 Etapa Proyectiva**

En esta etapa, se elaboró la propuesta de estrategias para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, basadas en la Norma Internacional ISO 9001, en el Centro de Investigaciones del Estado para la Producción Experimental Agroindustrial, (CIEPE), ubicado en la Zona Industrial “Agustín Rivero” del Municipio La Independencia, Estado Yaracuy; para el año 2006. Se siguieron los siguientes pasos:

- Detectar la necesidad de la propuesta.
- Seleccionar el material bibliográfico en función de los objetivos propuestos
- Presentar la propuesta, describiendo propósitos, fundamentos, justificación y factibilidad.
- Estrategias para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, basadas en la Norma Internacional ISO 9001, en el CIEPE

#### **6. Técnicas de Análisis de Datos**

Respecto a esta fase de la investigación, Balestrini (1997:149), señala que al culminar la fase de recolección de la información, los datos han de ser sometidos a un proceso de elaboración, técnica que permita recontarlos y resumirlos, ante de introducir el análisis diferenciado a partir de procedimientos estadísticos; y posibilitar la interpretación y el logro de conclusiones a través de los resultados obtenidos.

A ese efecto, los datos obtenidos luego de aplicar la encuesta, fueron sometidos a análisis e interpretación a partir de los hechos encontrados en la propuesta de estrategias para implementar el Sistema de Gestión de Calidad basadas en la Norma Internacional ISO 9001, en el Centro de Investigaciones del Estado para la Producción Experimental Agroindustrial (CIEPE).

En cuanto al análisis, Seltiz, Jahoda y otros, citados por Balestrini (1997:149), destacan: “el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de investigación”. Con relación a la interpretación, la cita actual expresa: “En esta etapa, debe

asegurarse de manera efectiva, según el tipo de investigación de que se trate, la descripción, el diagnóstico o la explicación real del problema que es objeto de estudio, atendiendo al contexto donde se sitúa, a fin de evaluar los principales hallazgos vinculados a las variables o hipótesis que se han delimitado.

De esa forma, el análisis de los datos permitió la ordenación para proceder a su explicación e interpretación, con base a los aspectos teóricos abordados, de manera de formular una apreciación integral respecto a la propuesta de estrategias para implementar el Sistema de Gestión de Calidad basadas en la Norma Internacional ISO 9001, en el Centro de Investigaciones del Estado para la Producción Experimental Agroindustrial (CIEPE).

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Del análisis efectuado sobre la base de los objetivos propuestos que orientan la investigación y de la tendencia de las respuestas dadas por las unidades de análisis seleccionado para el estudio, se pudo evidenciar que en CIEPE:

- La planificación de la calidad en la gestión, asegura que los bienes y servicios satisfagan al usuario, más aún cuando se realiza en función de ellos y de manera anticipada.

- La coordinación no cuenta con la participación del personal para la consecución de los intereses colectivos a fin de establecer una estructura organizada en el sistema de calidad.

- La ejecución en los procesos administrativos buscan impulsar la mejora de calidad a través de los planes de acción y políticas ejecutadas por la dirección de la Institución.

- Las medidas de control están bien definidas por escritos, no obstante no son aplicadas proporcionalmente para corregir desviaciones que pueden darse en relación a los objetivos de calidad.

- A través de objetivos concretos, se ha logrado el éxito en la calidad de la gestión organizacional, sin embargo el personal desconoce las metas de la Institución que busca la competitividad y la calidad en su gestión organizacional para proyectar la competitividad como un sistema de gestión empresarial

- La optimización y calidad institucional, se ha logrado con la participación del personal bajo nuevos estilo de liderazgo y con equipo de trabajo, por lo que el

enfoque de sistema para la gestión, está vinculado en todos los procesos de la Organización para alcanzar el mejoramiento de la calidad.

- El enfoque de gestión por procesos se alcanza eficientemente, bajo la planificación y verificación de cada proceso dirigido al mejoramiento continuo y la calidad de la Institución, satisfaciendo las demandas del cliente y la competitividad de la misma.

- La productividad implica mejoramiento continuo en relación a los productos e insumo y recursos empleados en la producción sin embargo no se otorga a las personas que laboran entrenamiento y responsabilidad para incrementar la productividad en el trabajo.

- La competitividad se adapta a la competencia con estrategias definidas y dirigidas a la eficiencia y eficacia de la organización, guardan relación con la aplicación en condiciones ideales de tecnologías.

- Los estilos de dirección buscan el compromiso del personal y el trabajo de equipo para la optimización y calidad empresarial, debido a que la alta gerencia está comprometida a buscar estrategias para mejorar el rendimiento global de la empresa.

- Se han aplicado procedimientos fundamentando la gestión de calidad en el sistema de documentación y registros para operar con excelencia, sin embargo la organización presenta debilidades en el mejoramiento permanente al suministrar formación y capacitación al personal.

Las conclusiones establecidas por el análisis de los datos, permitieron recomendar en el marco de la Norma ISO-9001:

- Crear la Unidad para el aseguramiento de la calidad, a fin de garantizar el proceso de mejora continua del sistema de gestión.

#### **Identificación de la unidad:**

Dirección de Gestión de la Calidad, de acuerdo a lo establecido en el requisito 5.5.2 Representante de la Dirección.

#### **Alcance de la Unidad:**

Apoyo y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **Funciones:**

- Asegurar que los procesos del sistema de gestión de la calidad están establecidos, son aplicados adecuadamente y se mantienen actualizados.

- Informar a la alta dirección, sobre el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, incluyendo las necesidades de mejoras.
  - Promover el conocimiento de los requisitos del usuario en todos los niveles de la organización.
  - Asegurar el mejoramiento continuo del sistema de gestión adoptados, a través del seguimiento y revisión de los procesos y procedimientos.
  - Efectuar el seguimiento de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora en el sistema electrónico.
  - Controlar todos los documentos internos administrativos del Sistema de Gestión.
  - Aplicar un programa y un plan de auditorías al sistema de gestión.
  - Apoyar a todas las unidades organizativas al desarrollo y cumplimiento de los documentos internos requeridos para la calidad de los procesos y funciones.
  - Evaluar el control de los registros generados en los procesos, procedimientos e instrucción de trabajo.
  - Efectuar cualesquiera otras funciones que señalen el máximo jefe de la Unidad de adscripción, en relación con la aplicación y ejecución de la normativa de la calidad.
    - Designar un responsable del sistema de gestión en cada unidad organizativa ante la Unidad de Aseguramiento de la Calidad, quienes servirán de enlace y pioneros de información y apoyo directo de las siguientes gestiones, tal como lo señala el requisito 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.
1. Asegurar que los procesos del sistema de gestión de la calidad están establecidos, aplicados y mantenidos.
  2. Informar a la Unidad de Aseguramiento de la Calidad, sobre el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, incluyendo las necesidades de mejoras.
  3. Promover el conocimiento de los requisitos del usuario en todos los niveles de la organización.
    - Conformar un equipo de auditores internos, integrado por trabajadores de nómina fija bajo los lineamientos de la Norma ISO 19011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, de conformidad con lo estipulado en el requisito 8.5.2 Auditorías Internas.

### **Proyección de la mejora continua**

#### **Requisito 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

- Incluir en la elaboración del presupuesto, proyectos dirigidos a asegurar y proporcionar los recursos necesarios para mantener los procesos del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia y eficiencia y aumentar la satisfacción del cliente. Estableciendo el siguiente plan:
  - Acreditación de algunos análisis con la Norma ISO 17025:2005



- Certificación ambiental bajo la Norma ISO 14001:2004
- Certificación de auditores internos bajo la Norma ISO 19011
- Planificar e implementar los procesos de seguimientos, medición, análisis y mejora, conforme a los requisitos 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y 8.4. Análisis de los datos, necesaria para:
  - Demostrar la conformidad del servicio, a través del seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto a si la organización ha cumplido sus requisitos y establecer los métodos para obtener y utilizar esa información.
  - Asegurar la conformidad del sistema, planificando el programa de auditorías teniendo en cuenta la situación y la importancia de los procesos y de las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías anteriores.
  - Mejorar continuamente la eficacia de la gestión de la calidad, a través de:
    - La medición y seguimiento de los procesos: aplicando métodos adecuados para el seguimientos y cuando sea aplicable, la medición de los procesos. Dichos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados; en su defecto, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas para asegurar la conformidad del servicio.
    - Medición y seguimiento del servicio: midiendo las características del servicio para verificar que cumplen los requisitos del servicio. De igual forma, llevar a cabo en las etapas apropiadas de los procesos de realización del servicio de acuerdos con los arreglos planificados.
    - Planificar y desarrollar los procesos de control de la calidad en la gestión, conforme al requisito 8. - Medición Análisis y Mejora – 8.5.3 Acción Preventiva, a través de la práctica de los procesos de control de la calidad en la gestión.
    - En todos los casos, deben mantenerse la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar las personas que autorizan la liberación del servicio. Dicha liberación debe proceder cuando se hayan completado satisfactoriamente todos los arreglos planificados, a menos que la autoridad competente o, cuando corresponda el cliente, indique lo contrario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación. Venezuela*. Editorial Episteme Consultores C.A.

Balestrini, M. (1997). *Como se elabora el Proyecto de Investigación. Venezuela*. Editorial BL Consultores Ediciones.

Chirinos T. (2003). *Propuestas Técnicas Administrativas para mejorar el Control y Funcionamiento del Presupuesto del C.I.E.P.E.* Trabajo Especial de Grado publicado. Universidad Simón Rodríguez.

Berwick R. (1998). *Physicians as leaders in improving health care. New Series. Annals.* {Consultado en [www.wpic.pitt.edu/](http://www.wpic.pitt.edu/)}

Fondonorma Comps. (2004). *Normas Venezolanas COVENIN- ISO 9000.* Venezuela.

Gómez G. (1997). *Sistemas Administrativos.* México. Editorial Mc. Graw Hill.

Hernández S., Fernández C. y Baptista P. (2000). *Metodología de la Investigación.* México. Editorial Mc. Graw Hill.

Hurtado I. y Toro J. (1998). *Paradigmas y Métodos de la Investigación en Tiempos de Cambio. Venezuela.* Editorial Episteme Consultores C.A.

Jurán J. y Gryna F., (1998). *Análisis y Planeación de la Calidad.* México. Editorial Mc. Graw Hill.

Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público. (2013).

Ley Orgánica de Administración Pública. (2008).

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República. (2010).

Ley Orgánica de los Procedimientos Administrativos. (1981).

Ley del Sistema Venezolano para la Calidad, (2002).

Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras. (2012).

Linares R. (1996). *Estrategias Gerenciales Pymes. Venezuela.* Editorial IESA,C.A.

Martínez M. (2005). *El proceso de mejoramiento de la satisfacción de los clientes; para los consultores gerenciales OMEGA;* Trabajo de grado no publicado de UNITEC de Valencia estado Carabobo.

Méndez A.. (1999). *Metodología.* México. Editorial Mc. Graw Hill.

Norma ISO 9001 (2008). "Normas para la gestión de la calidad. Requisitos"

Peña V. (2001). *To know or not to be. Conocimiento: el oro gris de las organizaciones".* España. Editorial Dintel.

Rivero A. (2004). *Uso de la Norma Covenin ISO 9001:2000 en los Procesos de Administración Interna de la Fundación C.I.E.P.E.* Trabajo Especial de Grado publicado. Instituto Universitario de Tecnología del Yaracuy.

Rodríguez W. (2005). *Propuesta de Indicadores de Gestión de la Calidad de los productos fabricados en la empresa Industrias de Plásticos Adelco, C.A.*, Trabajo Especial de Grado no publicado UFT. Barquisimeto estado Lara.

Schonberger R. (1999). *Organizaciones: Estructuras, procesos y resultados.* (1ª ed) México. Prentice Hall

Shaw J. (1991). *Gestión de servicios: la consecución del éxito en empresas de servicios.* Madrid. Editorial Dow Jones-Irwin.

Stoner J. Freeman E. y Gilbert D., (1996). *Administración.* México. Editorial Prentice Hall-Pearson-Adisson Wesley Longman.

Tamayo M., (1997) *El Proceso de Investigación.* México. Editorial Limusa, S.A

Tejedor R y Aguirre S. (1998). *Modelo de gestión del conocimiento de KPGM Consulting.* {Consultado en [www:/http:ggestion.delconocimiento.com](http://www.gestion.delconocimiento.com)}

Uvalle R. (2000). *Institucionalidad y profesionalización del servicio público en México, retos y perspectivas.* México. Editorial Plaza y Valdés.