GESTIÓN DE LA CALIDAD EN PROYECTOS SOCIO PRODUCTIVOS EN LA INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS

QUALITY MANAGEMENT IN SOCIO-PRODUCTIVE PROJECTS IN PUBLIC FINANCIAL INSTITUTIONS

Paredes Medina, Darwin Alberto
Darwin.krat@gmail.com
Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda" – UNEFM
Universidad Latinoamericana y del Caribe – ULAC

RECIBIDO: 12/11/2022
ACEPTADO: 15/01/2023

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo de proponer una herramienta de la gestión de la calidad en los proyectos socio productivos en las instituciones financieras públicas en el municipio Miranda del estado Falcón. Se trata de una investigación bajo el paradigma positivista cuantitativo, con un nivel descriptivo, de tipo de campo no experimental y bajo la modalidad de proyecto factible. La población y muestra estaría constituido por 39 los técnicos asesores de instituciones financieras a las cuales se le aplicó un cuestionario de respuesta bajo la escala de Likert. Los hallazgos muestran la ausencia de herramientas que en las instituciones de financiamientos públicas que mira gestionar la calidad en los proyectos socio productivos, pudiendo conllevado al fracaso del mismo. Se demostró la carencia de objetivos y estandarización de la calidad que permita hacer explícito las necesidades y expertativas del cliente.

Palabras Claves: Gestión de la Calidad, proyecto socio Productivo, instituciones financieras públicas.

ABSTRACT

The objective of this research was to propose a tool for quality management in socio - productive projects in public financial institutions in the Miranda municipality of Falcón state. It is a research under the quantitative positivist paradigm, with a descriptive level, of non-experimental field type and under the feasible project modality. The population and sample would be constituted by 39 technical advisors from financial institutions to which a questionnaire of response was applied under the Likert scale. The findings show the absence of tools that in the public financing institutions that looks to manage the quality in the socio-productive projects, being able to lead to the failure of the same one. The lack of objectives and standardization of quality was demonstrated that allows to make explicit the needs and expert of the client.

Keywords: Quality Management, Productive partner project, public financial institutions.

INTRODUCCIÓN

En toda comunidad surgen continuamente problemas, necesidad y oportunidades. Problemas tales como la carencia de integración de la población, necesidades como la escasez de alimentos y oportunidades como talento humano y la capacidad productiva local. Estos tres elementos, dan lugar a la búsqueda e identificación de soluciones, la cual es la naturaleza de los proyectos socios productivos. En tal sentido, los proyectos es un esfuerzo único y temporal por el que se debe aplicar conocimientos, técnicas y herramientas.

En este sentido, todo proyecto debería orientar la toma de decisiones en torno a la diferenciación y diversificación de los bienes y servicios que ofrece. Para ello, requiere de herramientas y sistemas que apoyen la gestión. Esto significa que los proyectos deben garantizar un producto o servicio ideal para el mercado. Para Juran (1969) (citado por Ibañez y Castillo, 2012) esto se llama gestión de calidad; pero no se centra solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad asegura la calidad y el control de los procesos.

Para hacer frente a la intensa competitividad, toda organización o emprendedor debería orientar la toma de decisiones en torno a la diferenciación y diversificación de los bienes y servicios que ofrece. Para ello requiere de herramientas y sistemas que apoyen la gestión. Para Juran (1969) (citado por Ibáñez y Castillo, 2012) esto se llama gestión de calidad, pero no se centra solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad asegura la calidad y el control de los procesos.

Históricamente, Ibáñez y Castillo (2012) sostienen que la calidad nace a principios del siglo XX en Estados Unidos; luego los japoneses lo adoptan en los años 40 y se expande por todo el mundo en los años 80. Esto muestra, la importancia que las organizaciones le otorgan a los principios de calidad, generando estandarizaciones, normalizaciones y documentaciones para los procesos productivos. En consecuencia, surgen las organizaciones internacionales que promocionan y atienden temas relacionados con la calidad, tales como la International Academy of Quality (IAQ) y la American SocietyforQuality (ASQ) entre otras. Asimismo, están las organizaciones de normalización en calidad como la International OrganizationforStandardization (ISO).

Además, la calidad ha sido definida por Juran (1969) (Citado por Ibáñez y Castillo, 2012:217) como "la totalidad de características de una entidad que se basa en su capacidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas". Las necesidades de calidad establecidas o implícitas son los recursos utilizados para definir los requerimientos de los proyectos de inversión empresarial por parte del proyectista y los beneficiarios. Por consiguiente, es necesario que, al formular proyectos de inversión, se considere la gestión de la calidad como eje transversal, a fin de alcanzar el diseño, especificaciones y expectativas de los interesados.

Es propio aclarar, que la forma en que un beneficiario e interesado define la calidad puede ser completamente subjetiva, pero

existen diversidad de forma para que la definición de la calidad sea objetiva y cuando esto se logre la gestión será efectiva. Esta calidad a la que se hace referencia, se da de manera planificada, asegurando el diseño y característica del producto, mejorando constantemente y retroalimentando los procesos. Esta planificación se hace debido a los cambios que afectan a los proyectos de inversión, tales como el desarrollo tecnológico, gestión de la información y el conocimiento, la capacidad y la actitud del talento humano, la relación con el medio ambiente y las tendencias alternativas de los mercados interconectados mundialmente. Estos cambios, se pueden traducir en nuevos retos para el crecimiento y sostenibilidad de las organizaciones.

Para el Instituto de Dirección de Proyecto PMI (2013) (siglas en inglés: Project Management Institute) la gestión de la calidad es un proceso que certifica que las actividades inherentes en el diseño, planificación e implementación de un proyecto de inversión sean efectivas y cónsonas con el objetivo, misión y visión del mismo. Este proceso se da de forma independiente, interrelacionado y continuo durante toda la actividad para medir el nivel de calidad del proceso en el proyecto. Con ello, se pretende prevenir resultados no deseados, enfocándose en la satisfacción de los beneficiarios a través de la mejora continua de los procesos. Se está describiendo, entonces que la gerencia de la calidad es el monitoreo, observación y verificación continua y aplicación de procesos de calidad en todos los elementos del proyecto.

Complementa Bravo (2014), aclarando que la calidad es vista como aquellas características de un sujeto que satisfacen necesidades. Desde el contexto del proyecto, para satisfacer necesidades, se define un producto o servicio con ciertas especificaciones y rasgos. De esta manera, se muestra la importancia de la calidad orientada a perfeccionar la definición de ese producto o servicio, que integre todas las necesidades del cliente. Luego se debe gestionar, a través de la inspección del producto, del proceso productivo y de la participación del talento humano involucrado.

Por lo tanto, los proyectos están sujetos a las habilidades técnicas, humanas, conceptuales y a detección de ideas de negocios con posibilidades de éxitos. Es necesario la formulación, evaluación y gestión de proyectos donde se dosifique y detalle la idea, estableciendo estudios que permitan identificar de manera inteligente la rentabilidad, la viabilidad y la sustentabilidad de la idea, es decir la factibilidad, que según Valera (2010), se concibe como las posibilidades que se tiene de lograr un proyecto. La factibilidad de los proyectos es el análisis para determinar si el negocio que se propone será viable o no. Asimismo, Hernández, Hernández y Hernández (2008), señalan las alternativas de solución a los problemas del proyecto; se presenta un documento integrado por el análisis de mercado, de ingeniería, financiero y el plan de ejecución.

Los análisis que mencionan los autores anteriores, resultan necesarios para tomar una decisión de ejecución del proyecto de forma expedita, evitando escenarios de fracasos. Hernández, Hernández y

Hernández (2008), concuerdan que también el estudio de factibilidad muestra las posibles soluciones a errores que puedan surgir, bien sea de ubicación, mano de obra, maquinarias y equipos como también en los costos. Como se ha descrito hasta ahora, aun cuando existe toda una teoría de gestión de la calidad y factibilidad de proyectos, en la práctica pudieran obviarse algunos procesos.

Chaos Report2019 Al respecto, McKinsey& Company (citado por Soto, 2020), junto con la Universidad de Oxford, realizaron un estudio donde consultaron 5.400 proyectos, de los cuales el 45% excedieron su presupuesto previamente estimados, el 7% se trabajaron fuera del cronograma de implementación, el 56% entregaron menos valor que los establecidos. También, el Informe del Grupo de Standish sobre el caos (2020) denominado Standish Group, revela que el 16% de los proyectos de inversión son exitosos. El 56% son problemáticos, pues cuestan más de lo estimado, con retrasos en la entrega y menos funcionalidades que las planificadas. El 31% fueron cancelados durante algún punto de su formulación.

Ambos organismos internacionales, atribuyen esas estadísticas a las especificaciones y requerimientos cambiantes e incompletos, falta de involucración al cliente, pocos conocimientos técnicos sobre el proyecto, uso inadecuados de métodos y herramientas, expectativas poco realistas, falta de conocimiento gerencial, gestión de proyecto débil, carencia de identificación de riesgos, falta de planificación, falta de un procedimiento formal de control que evite los cambios innecesarios de alcance y la ausencia de una planificación de las políticas de calidad que garantice el alcance de los objetos.

Por su parte, a partir de 1999 en Venezuela, se producen aceleradas transformaciones que intentan desmantelar las relaciones sociales de producción de tipo capitalista, para alcanzar mayores niveles de justicia social, equidad, inclusión y calidad en los procesos de gestión de los proyectos productivos de las organizaciones populares, como parte de un proceso de corresponsabilidad en el contexto de un democracia participativa y protagónica, cuyos objetivos, principios y metas se encuentran vinculadas con el Proyecto Nacional "Simón Bolívar".

En este sentido, emerge una nueva filosofía en la formulación y gestión de proyectos de inversión denominada socio productiva, con la intencionalidad de impulsar y fortalecer actividades económicas que auxilien al desarrollo y crecimiento del país. Estos tipos de proyectos están dirigidos a la planificación y gestación de actividades para satisfacer las necesidades e intereses de la comunidad en relación a bienes y servicios, fructificando las potencialidades determinadas a través del diagnóstico, además de los recursos: humanos, financieros, maquinarias, equipos, entre otros.

En este orden de ideas, las políticas económicas de Estado con la puesta en vigencias de la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal en el año 2010, se pone en marcha un modelo económico que nace desde los proyectos socio productivos pero que viene padeciendo los mismos errores que anteriormente se detallaron. Son definidos como aquellos que impulsan el desarrollo de actividades

generadoras de bienes y servicios útiles para la comunidad, enmarcándose dentro del concepto de desarrollo endógeno, generando redes productivas para el desarrollo de la economía solidaria. Su carácter deberá ser socialista, es decir, la finalidad no es generar ganancias que enriquezcan a un individuo, sino garantizar, la producción de bienes y servicios sin explotar a los involucrados en el proceso productivo (Zambrano, 2009).

Sin embargo, el Programa Venezuela Competitiva (2019) dio a conocer a través de varias encuestas que el 20% de los proyectos finalizan obteniendo el objetivo planteado, en el tiempo y con los recursos estimados. De esta manera, el 80 % de los proyectos de inversión no tienen la misma suerte, atribuyéndole diferentes motivos: aumento de costos directos (en los casos que los proyectos finalicen con mayores recursos que los previstos) e indirectos, por la falta de disponibilidad de los beneficios previstos que brindaría dicho proyecto si hubiera finalizado en tiempo y forma. Dichos beneficios seguramente han sido destacados en el momento de desmenuzar el plan estratégico de la organización, el cual dio origen y justificación al nacimiento de dicho proyecto.

En este contexto, Moro (2019:18), presidente de la Junta Directiva del Programa Venezuela Competitiva manifiesta que "la tasa de sobrevivencia de un emprendimiento en nuestro país es menor a 2%, por ello es fundamental la formación y preparación del emprendedor para enfrentar los retos del entorno y convertirlos en oportunidades". También, reveló que Venezuela tiene un excelente desempeño en los rankings mundiales de emprendimiento, pero al mismo tiempo está al final de la lista en los índices de competitividad, ya que los proyectos de inversión no contemplan planes eficaces para luchar en el mercado actual, en especial por la ausencia de atención a la calidad. Es por esta razón que el tema de la factibilidad económica y financiera ya no garantiza el éxito del proyecto; es necesario mirar factores cualitativos, como el marketing y la calidad.

En este sentido, Alastre (2020) expresó que el ministro del poder popular de economía y finanza, Ramón Augusto Lobo Moreno reveló que en el 2019 más de13 mil proyectos de inversión socio productivos de diferentes sectores, recibieron financiamientos a través de las instituciones públicas del Estado venezolano, en el marco de la Agenda Económica Bolivariana. No obstante, el mismo ministro reveló que a pesar de los significativos avances en materia de apoyos a los proyectos socios productivos; los resultados son lentos e insustanciales, resaltando la poca vida útil de las empresas de producción social, desconocimientos de las potencialidades (productos, servicios, localidad, cadena productiva, beneficiarios, entre otros), omisión de normas de calidad y escasa formación de los emprendedores proyectistas.

Por otra parte, Acosta (2019) argumenta que los proyectos socio productivos carecen de una definición concreta de sus objetivos, metas, actividades e indicadores de gestión y resultados, presentan debilidades en el análisis de la demanda o relaciones de intercambios, ingenuidad de la competencia y confunden la responsabilidad social con la socio-responsabilidad. Esto puede ser atribuido a los mismos errores y fallas que se

definieron en las ideas anteriores, lo que indica que es necesario que los proyectos socio productivos contemplen principios de calidad y de gestión de la calidad. De este modo, es fundamental el desarrollo de un plan de gestión de calidad donde el jefe de proyecto preparará los planes y acciones para contrarrestar cualquier debilidad o deficiencia en su ejecución, asegurando así que efectivamente cumplen todos los estándares de calidad.

En las instituciones financieras públicas por políticas de Estado destina una amplia línea de créditos hacia los proyectos socio productivos de diferentes sectores y actividades económicas. Pero muchos no sobreviven en el mercado una vez iniciadas, según Navarro (2019) 3 de 10 proyectos logra una formulación y evaluación económica financiera real. Asimismo, 7 de 10 proyectos en el Venezuela, no logra sobrevivir 3 años de ejecución. El autor atribuye la misma, la carencia en la formulación, con datos ficticios, la desconexión con el cliente y el mercado, fallas en las estrategias de marketing y baja calidad de los productos y servicio ofertados.

Cabe destacar, que los proyectos socio productivos han sido un tema popularizado, y son muchos los programas de financiamiento que prestan apoyo, pero muchos de estos proyectos terminan por no concretarse, no logran la puesta en marcha, terminan por cambiar el objeto de los proyectos y fracasan en poco tiempo de su implementación. Esto se traduce en pérdidas financieras, pudiéndoselo atribuir a la falta de calidad en las necesidades del consumidor, especificar el proceso productivo y los recursos implicados al igual que definir las responsabilidades de la dirección del proyecto.

El estado Falcón presenta potencialidades que pueden ser aprovechadas para llevar a cabo diversidad de actividades económicas; cuenta con varias oficinas y programas en entidades públicas que financian proyectos socio productivos, tales como: Fundación para el Desarrollo y Promoción del Poder Comunal (FUNDACOMUNAL), Banco del Tesoro, Banco Bicentenario, Banco de Venezuela, Fondo Nacional de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa (FONPYME S.A.). Estos organismos han financiado a 2.952 proyectos socios productivos en todos los municipios del Estado durante los últimos tres años por Ministerio del Poder Popular de Economía, Finanzas y Banca Pública (MPPEFBP,2019). Sería interesante conocer la realidad de la gestión de la calidad en los proyectos socio-productivos que analizan esas instituciones.

MARCO TEÓRICO

Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad es una filosofía de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura eficacia máxima en los proyectos y afianza el liderazgo comercial mediante la puesta en funcionamiento de procesos y de sistemas que favorecen la excelencia, al tiempo que impiden los errores y aseguran que todas las metas para los proyectos se logren sin despilfarrar esfuerzos, de acuerdo a la definición que la British Quality Association (B.Q.A.) aportó en 1989 según Gómez (2012), respecto de las técnicas comprendidas en el paradigma de Total Quality Managment (T.Q.M.).

Por su parte, la International Organization for Standardization – ISO (Organización Internacional de Normalización) define que son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control en lo relativo a la calidad generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el mejoramiento de la calidad y el aseguramiento de la calidad (ISO 9000:2000)

Gestión de la Calidad del Proyecto según Método PMBOK

La gestión de la calidad del proyecto incluye los procesos y actividades de la organización ejecutante que determinan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad, a fin de que el proyecto satisfaga las necesidades por las cuales fue emprendido. Implementa el sistema de gestión de calidad por medio de políticas y procedimientos, con actividades de mejora continua de los procesos llevados a cabo durante todo el proyecto, según corresponda (PMI,2008: 166).

La gestión de la calidad del proyecto trata sobre la gestión tanto de la calidad del proyecto como del producto del proyecto. Se aplica a todos los proyectos, independientemente de la naturaleza de su producto. Las medidas y técnicas relativas a la calidad del producto son específicas al tipo de producto generado por el proyecto. En cualquier caso, el incumplimiento de los requisitos de calidad del producto o del proyecto puede tener consecuencias negativas graves para algunos interesados en el proyecto e incluso para todos. El director del proyecto y el equipo de dirección del proyecto son responsables de determinar las concesiones necesarias para cumplir con los niveles requeridos, tanto de calidad como de grado.

El enfoque básico de la gestión de calidad que se describe en esta sección pretende ser compatible con el de la Organización Internacional de Normalización (ISO). También es compatible con enfoques propietarios sobre la gestión de calidad, tales como los recomendados por Deming (1989), Juran (1951), Crosby (1996) y otros, así como con enfoques que no son propietarios, como la Gestión de la Calidad Total (TQM), Six Sigma, Análisis de Modos de Fallo y Efectos, Revisiones del Diseño, Opinión del Cliente, Costo de la Calidad (COQ) y Mejora Continua.

La gestión de la calidad complementa la dirección de proyectos. Ambas disciplinas reconocen la importancia de:

- La satisfacción del cliente. Entender, evaluar, definir y gestionar las expectativas, de modo que se cumplan los requisitos del cliente. Esto requiere una combinación de conformidad con los requisitos (para asegurar que el proyecto produzca aquello para lo cual fue emprendido) y adecuación para su uso (el producto o servicio debe satisfacer necesidades reales).
- La prevención antes que la inspección. Uno de los preceptos fundamentales de la gestión moderna de la calidad establece que la calidad se planifica, se diseña y se integra (y no se inspecciona). Por lo general, el costo de prevenir errores es mucho menor que el de corregirlos cuando son detectados por una inspección.

- La mejora continua. El ciclo planificar-hacer-revisar-actuar es la base para la mejora de la calidad, según la definición de Shewhart (1920), modificada por Deming(1989) (según Ibañez y Castillo:2012). Además, las iniciativas de mejora de la calidad emprendidas por la organización ejecutante, tales como TQM y Six Sigma, debe mejorar tanto la calidad de la dirección del proyecto, como la del producto del proyecto.
- La responsabilidad de la dirección. El éxito requiere la participación de todos los miembros del equipo del proyecto, pero proporcionar los recursos necesarios para lograr dicho éxito sigue siendo responsabilidad de la dirección.

Para efecto de esta investigación, estos principios se asumirán como indicadores que permitirá conocer la realidad de la calidad en los proyectos socio productivos (ver cuadro 1).

El PMI (PMBOK, 2013) describe los tres (3) procesos que integran la Gestión de la Calidad de un proyecto y que constituyen indicadores de medición de esta investigación:

1. Planificar la Calidad

Planificar la Calidad es el proceso por el cual se identifican los requisitos de calidad y/o normas para el proyecto y el producto, documentando la manera en que el proyecto demostrará el cumplimiento con los mismos. La misma, debe realizarse en forma paralela a los demás procesos de planificación del proyecto. Las técnicas de planificación de calidad tratadas en esta sección son las que se emplean más frecuentemente en los proyectos. Existen muchas otras que pueden ser útiles para cierto tipo de proyectos o en determinadas áreas de aplicación

Figura 1. Planificar la Calidad



Fuente: Paredes (2022) a partir de PMBOK, 2013

2. Asegurar de Calidad.

Es el proceso que consiste en auditar los requisitos de calidad y los resultados obtenidos a partir de medidas de control de calidad, a fin de garantizar que se utilicen definiciones operacionales y normas de calidad adecuadas. A menudo, las actividades de aseguramiento de calidad son supervisadas por un departamento de aseguramiento de calidad o una organización similar. Independientemente de la denominación de la unidad, el soporte de aseguramiento de calidad puede proporcionarse al equipo del proyecto, a la dirección de la organización ejecutante, al cliente o patrocinador, así como a los demás interesados que no participan activamente en el trabajo del proyecto. Cubre también la mejora continua del proceso, que es un medio iterativo de mejorar la calidad de todos los procesos. La mejora continua del proceso reduce las actividades inútiles y elimina aquéllas que no agregan valor al proyecto. Esto permite que los procesos operen con niveles más altos de eficiencia y efectividad.

Figura 2. Asegurar la Calidad



Fuente: Paredes (2022) a partir de PMBOK, 2013

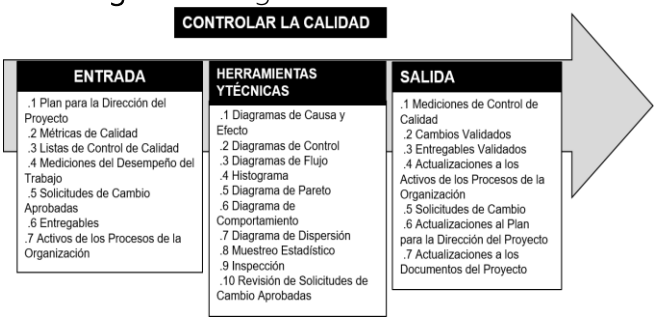
3. Controlar de Calidad.

Realizar el Control de Calidad es el proceso por el que se monitorean y registran los resultados de la ejecución de actividades de calidad, a fin de evaluar el desempeño y recomendar cambios necesarios. El control de calidad se lleva a cabo durante todo el proyecto. Los estándares de calidad incluyen las metas de los procesos y del producto del proyecto. Los resultados del proyecto incluyen los entregables y los resultados de la dirección de proyectos, tales como el desempeño de costos y del cronograma. A menudo, el control de calidad es realizado por un departamento de control de calidad o una unidad de la organización con una denominación similar. Las actividades de control de calidad permiten identificar las causas de una calidad deficiente del proceso o del producto, y recomiendan y/o implementan acciones para eliminarlas.

Entre otros aspectos, puede resultar útil para el equipo conocer la diferencia entre los siguientes pares de términos:

- Prevención (evitar que haya errores en el proceso) e inspección (evitar que los errores lleguen a manos del cliente).
- Muestreo por atributos (el resultado cumple o no con los requisitos) y muestreo por variables (el resultado se clasifica según una escala continua que mide el grado de conformidad).
- Tolerancias (rango especificado de resultados aceptables) y límites de control (umbrales que pueden indicar si el proceso está fuera de control).

Figura 3. Asegurar la Calidad



Fuente: Paredes (2022) a partir de PMBOK, 2013

Proyectos Socio Productivos

El Fondo Intergubernamental para la Descentralización (FIDES, 2009:3) define proyecto como "un conjunto de acciones dirigidas a mejorar las condiciones de vida de un grupo de personas, involucra la utilización de recursos para el logro de los beneficios esperados, en un tiempo determinado." En este sentido los Proyectos socio productivo constituyen un proceso integral de actividades, las cuales están orientadas hacia la inversión financiera a través de una planificación coherente; se espera que un conjunto específico de talento humano local sustentable, permita combatir y erradicar la pobreza. De acuerdo al Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Finanzas (2019:3), define a los proyectos socioproductivos como:

Aquellos que impulsan el desarrollo de actividades generadoras de bienes y servicios útiles para nuestra comunidad enmarcándose dentro del concepto de desarrollo endógeno, generando actividades productivas para el desarrollo de la economía solidaria. En este sentido su carácter es socialista, porque la finalidad no es generar ganancias que enriquezcan un individuo, sino garantizar la producción de bienes y servicios sin explotar a los involucrados en el proceso productivo, garantizándoles una calidad de vida digna y satisfacción de las necesidades

MARCO METODOLÓGICO

Esta investigación se enmarcó en el paradigma positivista o empírico ya que se describió la uniformidad del hecho de estudio, se hizo uso de herramientas estadísticas para explicar un fenómeno sin controlar e involucrasen en el hecho propiamente y se organiza la investigación sobre las bases del proceso operativo de las variables permitiendo descomponer el todo en sus partes e integrar estas para lograr el todo logrando la objetividad de los resultados y sus análisis. Asimismo, su nivel es descriptivo ya que hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente, describiendo, registrando y analizando la naturaleza actual, composición o procesos del fenómeno de estudio. Igualmente, la investigación es de tipo de campo ya que como objeto de estudio, se estudió los proyectos socios productivos de las instituciones públicas financieras en el estado Falcón, en su ambiente natural sin alterar su comportamiento.

La investigación en cuestión es de Diseño No Experimental ya que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientemente. Se observa el hecho tal y como se presenta en su contexto real y en un tiempo determinado para luego analizarlos (Palella y Martins; 2012). Asimismo, es transaccional Descriptivo, ya que se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único. Se observarán los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado para luego analizarlos. Finalmente, consistió en elaborar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas a partir de un diagnóstico; tuvo una estructura diagnostica, fundamentos teóricos y legales, procedimiento metodológico y análisis de factibilidad.

La población universo estuvo comprendido por los asesores técnicos 39 instituciones públicas de financiamientos de proyectos socio productivos en el municipio Miranda del estado Falcón. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario policotomico de 26 ítems de respuestas opcionales con escalas de medición tipo Likert, su validez fue a juicios de 3 expertos y su confiabilidad se realizó por medio de un programa computarizado denominado SPSS 20.0 y por Microsoft Excel, reflejando un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,947954 lo que indica que el instrumento de recolección de información, tiene un alto grado de confiabilidad de acuerdo a las consideraciones del método aplicado, validando su uso para la recolección de datos.

Resultados

En relación a la dimensión de Gestión de la calidad según PMBOK, evidenciaron que el 35,90% de los encuestados manifiesta que el equipo de proyectista alguna veces comprende el concepto de calidad, pero además un 30,77% sostiene que casi nunca y nunca comprenden la significación de calidad. Asimismo, en el ítem 2, el 61,54% y 28,21% expresan que casi nunca y nunca se definen objetivos relacionados a la calidad. Al igual que 84,62% declara que los proyectos socios productivos casi nunca tienen definidos estándares de calidad para productos y servicios. En cuento al aseguramiento de la calidad, el 71,79% sostienen que los proyectistas y sus equipos nunca disponen en sus proyectos mecanismos para auditar los procesos productivos. el 61,54% y 35,90% aseguran que siempre o casi siempre se definen los procesos para diseñar un producto o servicio. También en el ítem 6, el 100% manifiesta que nunca se evalúan los estándares de calidad, una vez ejecutados los proyectos

Para efecto del control de la calidad, el 56,41% son supervisados los proyectos socio productivos con regularidad, un 30,77% y 12,82% sugiere que casi siempre o siempre son supervisados. El 58,97% 17,95% se estandarizan los procesos de los proyectos socioproductivos. 38,46% algunas veces el control de las operaciones en el proyecto es monitoreado no obstante un 33,33% y 20,51% manifiesta que casi nunca y nunca se monitorean los proyectos.

En relación al mejoramiento de la calidad, el 69,23% y el 20,51% sostienen que casi nunca y nunca se tienen claras las estrategias de mejora de las operaciones de producción. El 92,31% de los proyectos socioproductivos nunca se tienen plasmadas herramientas de información y comunicación para resolver conflictos. El 41,03% casi siempre la retroalimentación con los usuarios es asegurada en todo el proceso de formulación y evaluación de los proyectos socioproductivos. El 53,85% casi nunca la gerencia garantiza la motivación de todo el equipo.

Los resultados muestran la tendencia desfavorable con una frecuencia negativa hacia la carencia de herramientas que permitan el mejoramiento de la calidad, que según PMI (2013) se refiere a la aplicación de métodos y herramientas para cerrar la brecha entre los niveles de calidad actuales y los esperados mediante el entendimiento y manejo de las deficiencias y fortalezas del sistema para mejorar, o en algunos casos, rediseñar los procesos del proyecto socio productivos. Por su parte, ISO 9000 (2000) agrega que es parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

En relación de la dimensión de la Calidad en los Proyectos Socios Productivos, En conformidad a los resultados, el 33,33% y el 25,64% casi siempre y siempre los productos o servicios de los proyectos socio productivos están orientadas a las necesidades del cliente. Un 83,85% nunca se contemplan las expectativas de los clientes potenciales en los proyectos socio productivos. Mientras que el 74,10% nunca hubo participación del usuario el diseño del producto o servicio.

DISCUSIÓN

Los resultados muestran carencia de principios de calidad en los proyectos

socioproductivos. Este aspecto es un indicador de logro para la materialización de dichos proyectos, por cuanto la calidad, según Juran (1951) se refiere al adecuado uso, refiriéndose a la exigencia del mercado y el consumidor, pero que debe estar contemplado desde la concepción del proyecto. También, Deming (1989) (Citado por Ibáñez y Castillo, 2012) agrega que la calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado. La calidad garantiza al proyectista socio productivos proteger su inversión.

Aunado a esto, la planeación de la calidad se ve afectada con la ausencia de los principios de la misma en los proyectos socio productivos; los datos muestran una frecuencia negativa en este indicador, la cual es el aspecto de la gestión de la calidad conducente al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad (ISO 9000: 2000). En conformidad con PMI (2008), "es el proceso por el cual se identifican los requisitos de calidad y/o normas para el proyecto y el producto, documentando la manera en que el proyecto demostrará el cumplimiento con los mismos". En este sentido, la gestión de los proyectos socio productivos debe establecer una dirección de la planificación de la calidad para suministrar alineación acerca de cómo planificar la calidad, asistiendo a los proyectistas desde las instituciones públicas encargadas de planificar aquellos procesos medulares que afectarían la calidad de los proyectos, garantizando el éxito y la permanencia del mismo en el mercado.

Se revelan la ausencia de mecanismo de implementación y evaluación de estándares en los proyectos socioproductivos con frecuencia negativa en el aseguramiento de la calidad, siendo un aspecto determinante de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad. De acuerdo al PMI (2008) es "el proceso por el cual se identifican los requisitos de calidad y/o normas para el proyecto y el producto, documentando la manera en que el proyecto demostrará el cumplimiento con los mismos."

Asimismo, las instituciones públicas de financiamiento en el estado Falcón tienen un formulario que facilita el proceso de formulación y evaluación de los proyectos socioproductivos y que son supervisados con cierta regularidad, pero con bases en el mismo formulario; formulario que presenta debilidad en la gestión de la calidad ya que no declaran explícitamente los principios del mismo. Se hace necesario que cada proyecto socio productivo deba aprovechar la necesidad y oportunidad para el mejoramiento, incorporar la descripción de cada tarea o función y definir los niveles de rendimiento y de superación de los estándares actuales de calidad de los procesos productivos.

Los resultados muestran la desconexión que existen entre el proyectista y el cliente quien formula y gestiona su proyecto en función de sus intereses y no de la satisfacción del cliente, siendo este indicador fundamental para gestionar la calidad en los proyectos. PMI (2008) plantea la importancia de la satisfacción del cliente en los proyectos como un enfoque básico de la gestión de calidad la cual es

compatible con la Organización Internacional de Normalización (ISO). También es compatible con enfoques propio sobre la gestión de calidad, tales como los recomendados por Deming (1989), Juran (1951), Crosby (1996) y otros, los cuales concuerdan que es entender, evaluar, definir y gestionar las expectativas del cliente, de modo que se cumplan los requisitos del mismo. Esto requiere una combinación de conformidad con los requisitos (para asegurar que el proyecto produzca aquello para lo cual fue emprendido) y adecuación para su uso (el producto o servicio debe satisfacer necesidades reales).

Se hizo notorio la falta de herramientas que faciliten la prevención de errores, en la planificación, diseño y medición de procesos inherentes a los proyectos socio productivos. Para el indicador de mejora continua, los datos revelan que, no se tienen herramientas para el perfeccionamiento de los procesos y las tareas propias de los proyectos socioproductivos, la frecuencia es desfavorable con tendencia negativa.

Manera positiva el valor de la gerencia en los proyectos socio productivos, aunque se nota la ausencia de integración y comunicación de los equipos de proyectos en las tomas de decisiones, siendo un factor clave de éxitos. Asimismo, los problemas de calidad deben ser tomados como una oportunidad para mejorar; los problemas pueden ayudar a identificar más causas raíz y así permitir el desarrollo de maneras para mejorar el proceso. Desafortunadamente las instituciones públicas de financiamiento de los proyectos socioproductivos no tienen una cultura que promueva la identificación de problemas, puesto que hacer mejoras es admitir que la forma actual de ejecutar las cosas esta errada o que los responsables no son buenos ejecutores.

Bajo esta mismo perceptiva, la calidad en los proyectos socioproductivos se ve comprometida, a la falta de herramientas en los proyectos que gestiona las instituciones financieras públicas del estado Falcón, por lo que existen carencias en la planificación objetivo de calidad, de satisfacción y expectativas del cliente, por consiguiente, falta de estándares de calidad. Siento este un factor determinante en el éxito de los proyectos socioproductivos, el identificar los estándares de calidad en un componente clave en la definición de calidad que ayudará a identificar las principales características que regirán sobre las actividades del proyecto y asegurarán que los beneficiarios y el inversionista acepten los resultados del proyecto.

La gerencia de la calidad consiste en cuatro procesos principales; definición de calidad, aseguramiento de la calidad, control de calidad y mejoras a la calidad, esto está ausente en los proyectos socio productivos y las instituciones financiaras parecen no darle importancia, pero muchos proyectos terminan por no sobrevivir en el mercado. Es por ello, que la calidad tiene que ser vista de la misma manera al alcance, cronograma y presupuesto, para lograr la satisfacción de los interesados en el proyecto, el mismo tiene que desarrollar buenas relaciones de trabajo con todos los interesados y entender sus necesidades establecidas o implícitas.

CONCLUSIONES

En relación a la situación real de la gestión de calidad en los proyectos socios productivos procesados en los organismos públicos financieros en el estado Falcón; los proyectos socio productivos están enmarcados a satisfacer una necesidad real en un contexto social determinado, no obstante, no se complementa como las expectativas de los clientes, gran parte de los encuestados así lo manifiestan. También, en el diseño de los productos o servicios no hubo participación de los usuarios. Este aspecto es fundamental, ya que a medida que el cliente se mantenga cautivado con la organización naciente del proyecto, en esa medida se tendrá calidad y productividad.

En correspondencia a la prevención antes que inspección, se evidencio que existe un formato que concibe las actividades productivas de manera lógica pero la integración entre las actividades está desconectada y la toma de decisiones no se fundamenta en datos científicos o estadísticos, denotando, la falta de herramientas que facilite la prevención de errores, tales como la planificación, diseño y medición de procesos inherentes a los proyectos socio productivos.

En cuanto a la mejora continua, son carentes las herramientas para el perfeccionamiento de los procesos y las tareas propias de los proyectos socio productivos, la frecuencia es desfavorable con tendencia negativa. No se valoran los resultados de los proyectos y no utilizan herramientas que incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción del usuario del proyecto.

El indicador responsabilidad de la dirección, muestran de manera positiva el valor de la gerencia en los proyectos socio productivos, aunque existe ausencia de integración y comunicación de los equipos y sus decisiones, siendo un factor clave de éxitos. Se tienen especificada las responsabilidades de la dirección y está vista como un equipo de trabajo, pero los mismos no se involucran en las decisiones.

Este aspecto es esencial para lograr la calidad en los proyectos, es el atributo de la organización y su compromiso facilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Es por ello, que la participación del personal en la calidad debe ser planificada para luego ser traducida en el leguaje de la empresa, para llevar a cabo las actividades de la organización que determinan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad a fin de que el proyecto satisfaga las necesidades por las cuales fue emprendido.

Bajo esta perspectiva, la gerencia de la calidad en proyecto socio productivo es el proceso que asegura que todas las actividades necesarias para diseñar, planificar e implementar un proyecto, sean efectivas y eficientes con respecto al propósito del objetivo y su misión. La misma, no es un proceso independiente ni separado que ocurre la final de una actividad para medir el nivel de calidad del resultado. No significa tampoco comprar los bienes o servicios más caros disponibles en el mercado. La calidad y el grado no son lo mismo, el grado son las particularidades de un bien o servicio como características adicionales. Un producto puede ser de buena calidad (sin defectos) y ser de un grado bajo (con pocos o sin características adicionales).

Asimismo, la gerencia de la calidad en proyecto socio productivo se refiere también a prevenir y evitar antes que medir y arreglar resultados de poca calidad. Es parte de cada proceso de gerencia de proyectos desde el momento que el proyecto inicia, hasta los pasos finales en la fase de cierre del proyecto. La gerencia de la calidad se enfoca en mejorar la satisfacción de los interesados en el proyecto mediante la mejora continua a los procesos, incluyendo el remover actividades innecesarias o que no tienen un valor agregado; se logra por medio de la mejora continua de la calidad de los bienes y servicios entregados a los beneficiarios. No se refiere a buscar y arreglar errores, la gerencia de la calidad es el monitoreo continuo y la aplicación de procesos de calidad en todos los aspectos del proyecto.

En cuanto a los elementos de la gestión de la calidad del método PMBOK que pudieran ser ajustados en el procesamiento de los proyectos socio productivos; los proyectos socios productivos que solicitan financiamientos en la banca pública en el estado Falcón carecen de principios de calidad ya que casi nunca se definen objetivos relacionando a la calidad, lo cual sugiere una deficiente planificación de la calidad en los proyectos socios productivos, ya que casi nunca tienen definidos estándares de calidad para productos y servicios.

En cuento al aseguramiento de la calidad, se evidencia la falta de mecanismos de implementación en los proyectos socio productivos de los principios de calidad basados en estándares internacionales adaptables al contexto de estos proyectos ya que los proyectistas y su equipo casi nunca disponen en sus proyectos mecanismos para auditar los procesos productivos y nunca se tiene previsto evaluar los estándares de calidad una vez ejecutados los proyectos socio productivos.

En cuanto al control de la calidad, las instituciones públicas de financiamiento tienen un formato que facilita el proceso de formulación y gestión de los proyectos socioproductivos, pero ese formulario presenta debilidad en la gestión de la calidad ya que no se definen explícitamente los principios de la mismo. No obstante, carecen de mecanismo estandarizados el monitoreo a los proyectistas. Asimismo, dentro de la formulación de los proyectos no se contemplan herramientas para el control de los procesos productivos de los proyectos una vez materializados

En relación al indicador de mejoramiento de la calidad, muestra la carencia de herramientas que permita mantener la calidad; no tiene claras estrategias de mejora de las operaciones de producción. Asimismo, no están definidas las herramientas de información y comunicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alastre (2020). Gobierno Bolivariano aprueba recursos para ejecución de 13 mil 661 proyectos a nivel nacional. La Radio del Sur. Disponible en: https://laradiodelsur.com.ve/2020/02/14/gobierno-bolivariano-aprueba-recursos-para-ejecucion-de-13-mil-661-proyectos-a-nivel-nacional/

Baca G. (2010) Evaluación de Proyectos. Sexta edición, editorial Mc Graw-Hill. México.

Crosby, P (1987). La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad. Compañía Editorial Continental, S.A.

Gómez, J. (2012). Calidad Total y Recursos Humanos. Disponible en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/indice.htm

Gutiérrez, M. (2001) Administración para la calidad. México: Limusa. Disponible en: http://www.monografias.com/trabajos71/control-mejoramiento-calidad/control-mejoramiento-calidad2.shtml#bibliograa#ixzz3uhElwsCQ

Grupo de Standish sobre el caos (2020). Standish Group Chaos Report2016. Disponible en: http://www.laboratorioti.com/2020/05/16/informe-del-caos-2020-chaos-report-2020-bien-mal-fueron-los-proyectos-ano-2020/

International Organization for Standardization (ISO 9000, 2000). Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. Disponibles en: http://www.iie.org.mx/bolISO02/tecni2.pdf

Hernández, A., Hernández, A. Hernández, A (2008). Formulación y evaluación de proyecto de inversión. Quinta Edición. CENGAGE Learning. México.

Heerkens, G. (2002). Gestión de Proyectos. Editorial McGraw-Hill Profesional. México.

Ibañez, N. y Castillo, R. (2012). Epistemología de la gerencia y sus métodos. 2da edición. Editorial Universidad de Carabobo. Venezuela.

Juran, J. (1951). Manual de Control de Calidad. 1era edición. McGraw Hill, México

Juran (2015). Juran y la planificación para la calidad. Ediciones Díaz de Santos. Disponible en: www.juran.com

Project Management Institute (2013). Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK). 5ta Edición

Project Management Institute (2000). Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos, extensión de la construcción (Guía del PMBOK).1ra Edición

Soto, E. (2015). Aplicación de la guía del PMBOK® en el desarrollo de nuevos productos farmacéuticos en un área de investigación y desarrollo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/42606/1/Soto_ve.pdf

Taguchi, G. (1986). Introducción a la ingeniería de calidad: diseño de la calidad en Proceso.

AUTOR

Paredes Medina, Darwin Alberto

Licenciado en Desarrollo Empresarial y Licenciado en Educación Matemática Mención Informantica egresado de la Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda" - UNEFM. Magister Scientiarum en Gerencia de Calidad y Productividad – UNEFM. Doctorando en Ciencias Gerenciales de la Universidad Latinoamericana y del Caribe – ULAC. Docente Universitario Asociado - UNEFM. Trabajador Social Universidad de Holguín – Cuba.