INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN PROYECTOS DE INVERSIÓN PARA LOS EMPRENDIMIENTOS DEL MUNICIPIO MIRANDA DEL ESTADO FALCÓN.

QUALITY MANAGEMENT INDICATORS IN INVESTMENT PROJECTS FOR ENTERPRISES IN THE MIRANDA MUNICIPALITY OF THE STATE OF FALCÓN.

Andara Moreno, Yhonmar de Jesús
Andara.unefm@gmail.com
Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda" – UNEFM

RECIBIDO: 06/02/204
ACEPTADO: 15/03/2023

RESUMEN
El trabajo tuvo como propósito general de analizar los indicadores de gestión de la calidad en proyectos de inversión para los emprendimientos del Municipio Miranda del estado Falcón. Se trata de una investigación bajo el paradigma positivista empírico, bajo el método deductivo proyectista, el tipo investigación es descriptivo y el diseño fue de campo y su nivel fue no experimental transaccional, se tuvo como informante clave 47 emprendedores del municipio donde se le aplico un cuestionario de 14 pregunta de respuesta dicotómicas. La validez fue a juicio de experto y la confiabilidad 0,88 de coeficiente KR-20. Por considerar que los proyectos de inversión deben tener indicadores de calidad en su formulación ya que constituyen en el punto de partida de una idea productiva y se debe asumir un papel que garantice no solo el retorno de lo investido sino impulsar un modelo económico productivo. Esta investigación revela que resulta fundamental que los nuevos emprendimientos venezolanos tengan elementos cualitativos y cuantitativos de calidad que garantice un producto o servicios con las atribuciones necesarias y con una visión prospectiva, predictiva y sustentable más que coyunturales es por eso que indicadores de calidad de productividad, eficiencia, eficacia y organización dará más valor a los proyectos de inversión y responde una empresa productiva y apta para el mercado.
Palabras clave: Proyecto de Inversión, Emprendimiento, Indicadores de Gestión De La Calidad

ABSTRAC
The general purpose of the work was to analyze quality management indicators in investment projects for ventures in the Miranda Municipality of Falcón state. This is a research under the empirical positivist paradigm, under the deductive project method, the type of research is descriptive and the design was field and its level was non-experimental transactional, the key informants were 47 entrepreneurs from the municipality where a questionnaire with 14 dichotomous response questions. Validity was based on expert judgment and reliability was 0.88 with the KR-20 coefficient. Considering that investment projects must have quality indicators in their formulation since they constitute the starting point of a productive idea and a role must be assumed that guarantees not only the return of what was invested but also promotes a productive economic model. This research reveals that it is essential that new Venezuelan ventures have qualitative and quantitative elements of quality that guarantee a product or services with the necessary powers and with a prospective, predictive and sustainable vision rather than cyclical, which is why quality indicators of productivity, Efficiency, effectiveness and organization will give more value to investment projects and respond to a productive company suitable for the market.
Keywords: Investment Project, Entrepreneurship, Quality Management Indicators

Introduccion

INTRODUCCIÓN

En todo territorio surgen continuamente problemáticas, necesidades 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 las actividades económicas empíricas, iniciativas denominadas, emprendimientos. Estos son esfuerzos únicos y temporales por lo que se debe aplicar conocimientos, técnicas y herramientas que la toma de decisión sea satisfactoria bajo la figura de proyectos.

No obstante, 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 pública. Esto significa que los proyectos deben garantizar un producto o servicio ideal para el mercado que satisfagas las necesidades realidad de la sociedad. 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. En este sentido la gestión pública en su rol de responsabilidad de desempeñar todas aquellas tareas que represente un apoyo administrativo del país y en colaborar en el proceso de elaboración de políticas aplicables a el hecho público de la nacional no solo debe preocuparse por la planificación de esos proyectos sino también su impacto en la sociedad, la satisfacción de las necesidades para cual fue formulado y financiado.

Por lo que, la gestión de la calidad en los proyectos se convierte en una oportunidad para introducirse y adaptarse a una sociedad que asume la competitividad y sustentabilidad. De este modo, esta investigación propone la gestión de la calidad en los proyectos de inversión, con base en el método PMBOK con bases en los constructos teóricos de Deming (1986) y Juran (1951), y se apuntala con la International Organization for Standardization – ISO (Organización Internacional de Normalización). Para materializar esta investigación se estructuró en cinco capítulos, los cuales contienen la información necesaria para mostrar la intención de esta investigación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al hablar de desarrollo económico de las sociedades, es ineludible contemplar la importancia de la actividad emprendedora de aquellos que deciden aventurarse en un universo de posibilidades, oportunidades pero también de fracasos, para (Ahmad y Seymour, 2008) "emprender" es iniciar la búsqueda de generación de valor, a través de la creación o expansión de una actividad económica por medio de la identificación y explotación de nuevos productos, procesos o mercados, enfatiza la importancia del emprendimiento el cual es una fuente que genera nuevos y mejores empleos, sin embargo es importante destacar que para que esto

pueda cumplirse a cabalidad, estos emprendimientos deben ser de calidad para que además puedan incrementar el valor agregado y desarrollo de la economía.

Así mismo, desde que se introdujo el término en el campo de la economía a mediados del siglo XVIII (Kruger, 2004; Landström, 2005), la actividad emprendedora fue considerada como un fenómeno que podía ser visualizado e implementado desde distintas perspectivas y ámbitos de estudios, como la psicología, la economía, la sociología, entre otras, sin embargo al desestimar su importancia por parte de los economistas de la época, desaparece dicho termino, el cual reaparece nuevamente un siglo después con mayor fuerza que antes, es lo que sin duda alguna nos indica que el emprendimiento juega un papel importante ante la incertidumbre de los posibles nuevos escenarios económicos pero que para este poder ser eficaz deben contemplarse elementos que conlleven a un mejor desarrollo del mismo.

Es por ello que es importante considerar estrategias o métodos que permitan fortalecer la actividad económica empírica que nace desde la iniciativa personal de las sociedades, en esta misma tónica se considera que una de las alternativas que sin duda puedes determinar de manera más exacta los resultados de la actividad económica de un emprendimiento, es mediante un proyecto que permita el establecimiento de los diferentes criterios a contemplar para su ejecución, tal y como lo define Córdoba (2006), "conjunto metódicamente diseñado de actividades planificadas y relacionadas entre sí, que utilizan recursos para generar resultados concretos con los cuales apuntan alcanzar los objetivos propuestos".

Sin embargo, hablar de proyecto es sin duda abrir un abanico de opiniones que a lo largo de la historia ha sido definido por diferentes exponentes de la materia, los cuales según la profundidad de sus estudios segregan este término hasta llegar al episteme del término, tanto que han surgido distintas corrientes que permiten focalizar los tipos de proyectos y cuál es el más idóneo para asentar las bases de la economía de inversión con calidad y factibilidad.

Desde esta perspectiva, la formulación y evaluación de proyectos de inversión representan una herramienta fundamental para el desarrollo de las potencialidades económicas de las regiones, pudiendo representar además una solución factible para satisfacer las necesidades o dar respuesta a una problemática sociales, el proyecto de inversión además es un vehículo que permite la toma de decisiones asociadas a la correcta implementación de los recursos materiales que permitan el incremento potencial y rentable de una inversión inicial que incremente y sea mayor su retorno al fondo inicial así como lo establece Tapia y Farroni (2010). La metodología implicada en la formulación y evaluación de proyecto de inversión es de suma importancia, esta determina de todos los elementos que conllevan a demostrar la vialidad, factibilidad y rentabilidad de la idea de emprendimiento, por ello esta debe ser expedita y bien realizada.

Sin embargo muchas veces se cometen errores al formular proyectos de inversión, formular, ejecutar y evaluar proyectos correctamente es uno de los factores clave para el éxito de una actividad empresarial,

y lamentablemente, un pequeño error en la planificación puede tener implicaciones negativas en el desarrollo del proyecto, aumentando las probabilidades de fracaso en especial para aquellos que están iniciando, Hay errores que son bastante comunes y que si se analizan con anticipación pueden evitarse, estos erros pueden ser diversos, muchas veces no se define con claridad el objetivo final del proyecto y lo que realmente se espera de él, lo cual es un factor de gran importancia, el no contemplar elementos como la calidad para la competitividad es otro de los errores comunes que se pueden presentar, actuar sobre la marcha puede conllevar a riesgos y salir más caro de lo que se esperaba, a pesar de que resulte sencillo.

A lo anterior, según Paredes (2017) muchas de las debilidades a la hora de diseños, formulación, evaluación y gestión de los proyectos de inversión son la ausencia, carencia e inexistencia de los principios de la calidad como elemento transversales que condicionan o coadyuvan a generar un emprendimiento productivo factible y pertinente con la realidad.

De tal manera que es imprescindible tener en cuenta, en todo momento desde que se decide formular un proyecto de inversión, que calidad es un actor fundamental que condiciona el éxito o fracaso de los emprendimientos, el cual es importante no desvincular del objetivo principal del proyecto por las implicaciones que este conlleva.

Ahora bien, la calidad no es un concepto nuevo y ha sido ampliamente estudiado a través del tiempo por diversos personajes que son considerados los gurús de la calidad (Walter Shewhart, Joseph Jurán, Kaoru Ishikawa, Edward Deming, Armand Feigenbaum, Phil Crosby, Gen'ichi Taguchi, entre otros); en la época moderna los principios básicos establecidos por ellos se promueven por los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), que han sido situados como estrategias facilitan la implementación de prácticas que favorecen el logro de la competitividad en las empresas (Hernández, Stahnke y Núñez, 2004).

Por tal motivo, que la calidad se hace más importante para las organizaciones con el paso de los años desde su concepción inicial, para los emprendimientos, es de suma importancia considerar la planificación de los indicadores de calidad, ya que estos permitirán que sus empresas puedan ser mucho más productivas y más competitivas en un mercado global donde cada vez se hace más importante el posicionamiento, muchas veces las grandes industria implementan sistemas que permiten la gestión de la calidad, sin embargo el uso de estos sistemas, no son garantía del éxito de la empresa, muchas veces se enfocan en la calidad en general pero se desvinculan de lo que realmente necesita satisfacer el cliente, es por ello que para un emprendimiento, planificar la calidad, supone un avance significativo de su éxito.

Según la Organización Internacional de Normalización (ISO), "hablar de indicadores de calidad, es establecer objetivos, procesos y recursos mediante un conjunto de actividades, que permitirá a las empresas obtener los resultados deseados", es por ellos que considerar los indicadores de gestión de la calidad en Venezuela conllevara al éxito te las empresas y aun mas de los proyectos de

inversión de los emprendedores, representaría un elemento importante para evitar el fracaso ante la incertidumbre económica, en la que se encuentran inmersos, durante un periodo, la calidad consistía en excluir aquellos productos terminados que tenían defectos y enviar al cliente el resto del producto de calidad, Ciertamente, este proceso implicaba desperdicios que eran traducidos en pérdidas de dinero. A partir de entonces, comenzó la evolución de la calidad como un método que gestionaba a las organizaciones, surgió entonces el control de la calidad y era exclusivamente de las grandes industrias por su magnitud de producción.

En este orden de ideas hablar de emprendimiento en un país como Venezuela, el cual ha atravesado por una inestabilidad económica, bloqueos financieros e incertidumbre de los escenarios económicos y que además se agudizo con una pandemia sanitaria como lo fue el covid-19 representando un gran riesgo para los emprendimientos, pero que están cobrando cada vez más notoriedad dentro del territorio nacional, principalmente por la forma ingeniosa y práctica en que los inversionistas o emprendedores en este caso, han encontrado la forma de sacarle el mejor provecho de su situación actual, a través de la reinvención de sus actividades, políticas de estado que permiten el desarrollo de iniciativas productivas y comerciales.

Según proyecto de ley de nuevos emprendimientos sancionado por la asamblea nacional de Venezuela, donde se establece respaldar y fomentar este tipo de procesos emprendedores a través de diferentes mecanismos y estímulos, así como también encauzarlos hacia un desarrollo estable en sintonía con los planes de desarrollo nacional, sintetizados en el Plan de la Patria 2019-2025, denotando el interés del estado por el desarrollo económico del país y que a su vez permite el aprovechamiento de bondades por parte de los emprendedores sin embargo es importante destacar que son se contemplan indicadores que fomenten la calidad de los productos o servicios a desarrollar.

Es importante destacar, que la calidad en Venezuela comienza a tener mayor fuerza en 1999 ya para este entonces existen diferentes instituciones que contemplan los estándares y normas para la gestión de la calidad tanto de la industria venezolana asi como de otras áreas de impacto como la economía, el proceso de transición que inicio con las normas COVENIN, ISO 9000, ISO 9001, ASOCALIDAD entre otras que se mencionan para la época, es ahí entonces cuando se formaliza el hablar de calidad e indicadores de gestión aplicables además para los proyectos de inversión, proyectos económicos entre otros, pero no es el caso de la mediana industria ya que es diferente porque no se han adaptado a los requerimientos de calidad con la misma rapidez que lo han hecho las grandes empresas sobre todo por los problemas económicos en la que ha estado inmersa desde hace ya varios años lo que ha afectado por igual, tanto a las empresas que producen bienes como a las que prestan servicios y mucho más para aquellas que están iniciando su actividad.

Como lo refiere Paredes (2017), 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.

El municipio Miranda del estado Falcón se considerada en el mundo como primera capital de Venezuela es un territorio para muchos se creería que por sus potencialidades productivas y sus características de accesibilidad económica, pudiese ser una zona económicamente desarrollada, pero la realidad es que este, no está exento de padecer las mismas problemáticas de cualquier panorama económico en el mundo, es por ellos que se vuelve imprescindible para los emprendedores, empresarios y para todo aquel que quiera desarrollar una actividad económica, iniciar con un proyecto de inversión y además que contemple un sistema de gestión de la calidad que permita a los clientes satisfacer sus necesidades de la mejor manera, el no planificarse en la situación económica que actualmente se encuentra en el municipio es sumergirse en un panorama incierto sin rumbo definido que puede llevar al éxito o fracaso económico del emprendimiento.

Sin embargo es importante destacar que para 2022 políticas de financiamiento y respaldo a los emprendedores permitieron que instituciones como el banco de Venezuela, apoyara a más de 100 emprendedores del municipio miranda para el reimpulso de su actividad económica que se vio abatida por las recientes crisis por las que atravesó el municipio, según (Clark, 2022) El Ministerio de Comercio Nacional, participó en una jornada regional del Programa Emprender BDV, que se efectuó en el municipio Miranda del estado Falcón, 280 emprendedoras y emprendedores, participaron en la actividad formativa y más de 100 propuestas con posibilidades, fueron captadas para fortalecerlas.

En este contexto, políticas diseñadas para la protección y desarrollo de la actividad económica y productiva en el municipio como se contemplan en el Plan de Desarrollo del Municipio Miranda 2022-2025 en su vértice de economía sustentable y sostenible, y las diferentes ordenanzas para el Fomento, desarrollo y protección del primer emprendimiento 2022, pueden ser un buen punto de partida para desarrollar cualquier actividad económica ya que en ellos establecen las diferentes rutas que permiten acceder a beneficios para apalancar algunas situaciones limitantes para la puesta en marcha de proyectos, sin embargo La importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las

características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente.

Políticas desarrolladas que permiten el aseguramiento de la economía del municipio, bajo la distinción de Plan Fénix el cual tiene como base respaldar, proteger y brindar mayores y mejores beneficios para aquellos empresarios y emprendedores que desarrollan una actividad económica dentro de la circunscripción del municipio, es por ello que existe un sin fin de características y condiciones que son las que van a determinar que las actividades económicas lleguen al fin esperado, proyectos de calidad que sean factibles lo cual se traduce en retornabilidad de las inversiones y minimización de las perdidas en los recursos materiales, rentabilidad y sostenibilidad.

Bases Teóricas

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),

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).

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.

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:

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.

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.

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).

Emprendimiento

El emprendimiento también se lo puede definir como la capacidad de una persona para gestionar y organizar diversos factores de la producción, innovar, tomar riesgos y enfrentar situaciones imprevistas (Fayyaz et al, 2009). (Díaz-Casero et al, 2012). Desde este contexto, el emprendimiento es significativo para el desarrollo de cualquier país, evidenciándose en el beneficio que la sociedad recibe de los emprendedores, no solo es hacer referencia a la resolución de problemas del consumidor y la satisfacción de necesidades del mercado, sino también, es reconocer su aporte en la creación de empleos, el desarrollo de políticas públicas para fomentar el emprendimiento, la promoción de una sociedad inclusiva cuya participación se dé de forma equitativa en todos los ámbitos, la innovación de procesos y productos, además del crecimiento económico del país.

Por su parte, Schumpeter (1934), "atribuye el papel principal en este tipo de desarrollo al emprendedor: Las acciones empresariales son el mecanismo principal en el proceso de desarrollo económico y la perturbación del sistema económico es imposible sin ellos" (Croitoru, A., 2012, p. 141). Es en este entendido que, el estudio del emprendimiento en los últimos años se ha convertido en un campo de investigación y análisis.

El interés académico en torno al emprendimiento, se basa en la evidencia acerca de su contribución al crecimiento económico, al rejuvenecimiento del tejido socio-productivo, al relanzamiento de los espacios regionales, a la dinamización del proceso innovador y a la generación de nuevos puestos de trabajo (Kantis et al., 2002)

Elementos que permiten generar explicaciones de la contribución del emprendimiento en el crecimiento económico y no quedar restringido al ámbito de la macroeconomía; para una mejor comprensión, es fundamental retomar a Schumpeter (1934) citado en

Audretsch & Thurik (2001, p. 4), por la vinculación que realiza entre el crecimiento con la empresa (desde la perspectiva de unidades económicas) que según este autor, "el rendimiento, medido en términos de crecimiento económico, está determinado por el grado en que la estructura de la industria utiliza de manera más eficiente los escasos recursos". Esto lleva a Dosi (1988, p. 1157), que en su revisión sistemática de la literatura en el Journal of Economic Literature, concluye que: "Cada actividad de producción se caracteriza por una distribución particular de las empresas".

Por lo expresado, los cambios y transformaciones que se dan en los procesos de producción y transformación al interior de las empresas responden: al espíritu emprendedor, los avances tecnológicos y la globalización, que son parte de la actividad económica basada en el conocimiento, este último reconocido como elemento fundamental para una mejor organización que propicie actividades innovadoras al interior de las empresas, proporcionando competitividad.

Proyecto de Inversión

Los proyectos de acuerdo con Hernández, Hernández y Hernández (2005, p. 3) son "la unidad de inversión menor que se considera en la programación. Por lo general constituye un esquema desde el punto de vista técnico, cuya ejecución esta encomendada al sector público y privado". De esta manera el autor determina que los proyectos, son una medida de inversión los cuales están dirigidos tanto al sector público como privado, ya que contribuye a satisfacer las necesidades económicas u operacionales de ambos sectores.

Por otro lado Baca (2006, p. 15) define los proyectos como "la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema tendente a resolver una necesidad humana." En tal sentido, el autor determina que los proyectos son una forma más segura inteligente y eficaz de resolver un problema ante muchas necesidades humanas.

Por otra parte los proyectos según Sapag y Sapag (2008, p. 20) son "aquellos que conllevan necesariamente a la búsqueda de proposiciones coherentes destinadas a resolver las necesidades de las personas humanas".

Por consiguiente el autor comprende que los proyectos, son la búsqueda a la solución de un problema que están destinado a resolver las necesidades humanas en todas sus facetas como lo son: alimentación, salud, ambiente, educación, transporte entre otros. Por otra parte se tienen que considerar una serie de enfoques o de ideas que pueden ser, la inversión, tecnología y metodología.

Luego de atender a lo citado por los autores con respecto a la definición de proyecto, se fija posición con Baca (2006) ya que define de una manera más clara y precisa los proyectos, de cómo se pueden resolver las necesidades humanas a través de éstos y como vía efectiva e inteligente para solucionar los problemas que afectan a la sociedad.

Entonces, los proyectos de inversión de acuerdo a Baca (2006, p. 15) son: "el plan que si se le asigna un determinado monto de capital, podrá producir un bien o servicio útil al ser humano o a la sociedad en general". Por lo tanto el autor comprende que los proyectos de inversión, son un conjunto de planes que tienes

como objetivo principal aumentar la utilidad de una empresa, del mismo modo los proyectos de inversión, también le permitirá aumentar su eficiencia en algunas de las actividades que realicen tanto como económicas, financieras y operacionales.

Por otro lado, los proyectos de inversión de acuerdo con Hernández, Hernández y Hernández (2005, p. 3) son: "el conjunto de planes destallados que tienen por objetivo aumentar la productividad de una empresa para incrementar las utilidades o la prestación de servicios". Por consiguiente el autor explica, los proyectos de inversión son un conjunto herramientas que se emplean para llevar a cabo el desarrollo de una entidad para aumentar considerablemente sus necesidades o servicios prestados.

De esta manera se fija posición con Hernández, Hernández y Hernández (2005) especifica de una manera más clara y contundente la definición de un proyecto de inversión en comparación al otro autor, plantea que un proyecto de inversión son un conjunto de herramientas y planes, las cuales le permitirán a una empresa tanto del sector público o privado aumentar su utilidad y nivel de operación.

MARCO METODOLÓGICO

Se trata de una investigación bajo el paradigma positivista empírico, con un enfoque cuantitativo, debido a que a que privilegia el dato como esencia sustancial de argumentación. El dato es la expresión concreta que simboliza una realidad. Esto sustenta el principio de que lo que no se puede medir no es digno de credibilidad (Palella y Martins, 2012). Por ello, todo debe estar soportado en el número, en datos estadísticos que aproxima a la manifestación del fenómeno objeto de estudio. El nivel de la investigación es descriptivo ya que buscó la representación, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. Haciendo énfasis sobre conclusiones dominantes de los informantes claves describiendo como se planifican y desarrollan los indicadores de gestión de la calidad de los proyectos desarrollados por los emprendedores del municipio Miranda del estado Falcón. Avinimos, es de tipo de campo en conformidad a lo plateado por Palella y Martins (2012) "consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurre los hechos, sin manipular o controlar variables". Esta investigación consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde suceden los hechos.

La población universo estuvo comprendida por 1.381 emprendedores registrado por la Oficina de Coordinación de Proyectos, Investigación y Desarrollo Socioproductivo adscrito a la Secretaría de Desarrollo Económico Comunal de la Alcaldía del Municipio Miranda del estado Falcón 2022 en cada una de las 07 parroquias del municipio Miranda del estado Falcón. La muestra fue de 47 emprendedores, donde se le aplicó un cuestionario policotomico de 14 ítems de respuesta cerradas.

RESULTADOS

En relación a las necesidades del cliente, los resultados obtenidos reflejan hacia donde se orienta la atención de las necesidades de los clientes, el primer ítem, donde se busca conocer si los productos o servicios ofertados satisfacen las necesidades de los clientes, un 65,96% de

los emprendedores manifestó que si, sin embargo hay una fracción representada por el 34,04% manifiestan que venden los productos, con el fin de generar ingresos mas no, con la intención de satisfacer totalmente las necesidades de los clientes.

Mientras que en el segundo ítem evaluamos que tanta satisfacción del cliente cubre los productos o servicios, teniendo en cuenta que muchos de los productos o servicios ofertados por los emprendedores del municipio Miranda, no son producto de primera necesidad sino complementarios, donde un 53,20% ofrecen productos o servicios que cubren una necesidad básica y estos son los desarrollados principalmente en el área de gastronomía y alimentación, mientras que el 46,80% no son de primera necesidad o son productos complementarios igualmente necesarios pero de menor prioridad

Se puedo denotar que un 83% de los emprendedores no tiene caracterizadas sus clientes, solo presentan estrategias que le permiten captar nuevos clientes y clientes potenciales, lo cual representa la mayoría del universo de los emprendedores del municipio Miranda del estado Falcón.

En relación al proceso productivo, se da muy poca importancia por parte de los emprendedores a la calidad que está presente no solo en los productos acabados, sino en el proceso que conlleva su elaboración, solo el 31,92% de los emprendedores define las características de calidad que deben tener sus productos finales pero el 68,08% no los tiene presente, gran parte de ellos por desconocimiento de cuáles deben ser o lo que representan, cifra que es alarmante ya que puede ocasionar el fracaso de la actividad productiva.

En cuento a establecer responsabilidades y proporcionar capacitación al personal, el 92,10% de los emprendedores encuestados conoces sus tareas u funciones a desarrollar de manera clara y definida. En conformidad a los resultados es necesarios 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. Así mismo, el 87,30% de los emprendedores que están actualmente desarrollando actividades productivas, tienen formación especializada en su área, bien sea mediante conocimientos empíricos de años los cuales han sido certificado y validados por instituciones como el INCES, o por formaciones especializadas bajo cualquier tipo de academia de formación. De tal manera es importante que a nivel de oficios se fortalezcan y desarrollen nuevos conocimientos que permitan la correcta de gestión integral de la actividad productiva en los emprendimientos, no solo en áreas de oficio sino de gerencia, administración, finanzas, mercadeo y otras.

En relación al análisis del progreso en forma regular, el 74,47% de los emprendedores no llevan control o balance de su productividad, solo un 25,53% de estos lleva un cuaderno de anotaciones básicamente con los ingresos y gastos generados pero no de los productos elaborados o servicios ofrecidos.

En relación a la planificación de la calidad, el 74,47% declara que los proyectos de emprendimiento no tienen definidos

estándares de calidad para productos y servicios. Esto demuestra carencia de principios de calidad en los proyectos de inversión. 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 emprendedor proteger su inversión.

En cuanto al Aseguramiento de la calidad, el 77,04% manifiesta que nunca se evalúan los estándares de calidad, una vez ejecutados los procesos productivos en los emprendimientos. Esto revela la ausencia de mecanismo de implementación y evaluación de estándares en los proyectos con frecuencias negativas 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) citado por Paredes (2017) 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 relación al Control de la calidad, el 87,20% de los emprendedores que realizan alguna actividad productiva, no tienen procesos estandarizados lo que implica que pueda existir desigualdad en los productos finales, por otra parte en el 74,47% de los emprendedores, no monitorean los procesos productivos de su emprendimiento.

En correspondencia a los datos anteriores, se evidencia frecuencia moderada con tendencia negativa del indicador de control de calidad, la cual según PMI (2013) es la utilización de técnicas y actividades que comparan la ejecución real de la calidad con las metas, y define las acciones apropiadas en respuesta a un déficit. Es el proceso que monitorea los resultados de proyectos específicos para determinar si están conformes con los estándares relevantes e identifica los diferentes enfoques para eliminar las causas de la ejecución no satisfactoria. Asimismo, ISO 9000 (2000) complementa, que es la dimensión de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Finalmente, en cuanto al mejoramiento de la calidad el 76,59% de los emprendedores encuestados no contemplan mejora de estrategias de gestión de la calidad, puesto que alguno de ellos no conocen cuales son, o en su defecto por la situación económica actual no les es rentable su implementación. 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. 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.

CONCLUSIONES

Como consecuencia al proceso investigativo llevado a cabo, en relación a los objetivos planteados y al análisis de los resultados, se pudo llegar a un conjunto de conclusiones relevantes en este estudio, derivadas de los objetivos específicos, entre ellas:

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 de inversión de los emprendedores del municipio Miranda.

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 de inversión, 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 inicial, 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 de inversión 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 de inversión, 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 CONSULTADAS

Audretsch, D. B., y Thurik, R. (2001). Documentos de trabajo de ciencia, tecnología e industria de la OCDE: Vincular el emprendimiento al crecimiento (Publicaciones de la OCDE). Publicado por acuerdo con la OCDE. Disponible en: https://doi.org/10.1787/736170038056.

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

Bravo, J. (2014). Gestión de la Calidad en Proyectos. Disponible en: www.evolucion.cl.

Castro, A y Marzo, A (2016). La Calidad en la Gestión de Proyectos. Disponible en: http://blogs.eleconomista.net/pmi/2016/03/la-calidad-en-la-gestion-de-proyectos/

Croitoru, A. (2012). Schumpeter, J.A., 1934 (2008), La teoría del desarrollo económico: una investigación sobre las ganancias, el capital, el crédito, los intereses y el ciclo económico, traducida por Redvers Opie, New Brunswick (EE.UU.) y Londres (Reino Unido): Transaction Publishers. Revista de investigaciones comparadas en antropología y sociología.

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

Dosi, G. (1988). Sources, procedures and microeconomic effects of innovations. Journal of Economic Literature, Vol. 26, 1120-1171.

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.

Kantis, H., Ishida, M., & Komori, M. (2002). Empresarialidad en economías emergentes. Creación de empresas en América Latina y el Este de Asia. Banco Interamericano de Desarrollo y Universidad Nacional de General Sarmineto.

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

Ministerio del Poder Popular de Economía, Finanzas y Banca Pública (MPPEFBP 2017). Indicadores de inversión económica y financiera 2018. Caracas.

Norma COVENIN-ISO 10006 (2003) Gestión de Proyecto. Disponible en: www.proyectosfindecarrera.com/ISO-10006-2003.htm

Paredes, D. (2017). Gestión De La Calidad En Proyectos Socio Productivos En La Instituciones Financieras Públicas

Palella, S. y Martins, F. (2012).metodologia de la investigación cuantitativa. Editorial FEDUPEL. Venezuela.

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

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

Pmsolutions Grup. (2011). informe denominado Strategies for Project Recovery. Disponible en: http://www.pmsolutions.com/resources/view/strategies-for-project-recovery/

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

Sosa, M. (2022). Herramienta de gestión de calidad en proyectos socio productivos para las instituciones financieras públicas del municipio miranda del estado Falcón.

Schumpeter, J. A. (1934). La teoría del desarrollo económico. M. A. Harvard University.

AUTOR

Andara Moreno, Yhonmar de Jesús

Licenciado en Desarrollo Empresarial egresado de la Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda", Magister en Gerencia para la Calidad y la Productividad de la misma casa de estudio. Docente Universitario de los Programas Nacionales de Formación y municipalizada CABLO – Miranda de la UNEFM. Coordinador del Consejo Académico Bolivariano Local (CABLO) del municipio Miranda del estado Falcón.