

## CREACIÓN DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN EN VENEZUELA

**Livia H. Vielma\* - Andrés Muñoz M.\*\***

\*MPPE. Zona Educativa Mérida, División de Administración y Servicios, liviahanoi@yahoo.es.

\*\*Universidad Complutense de Madrid/ España., AMM1105@telefonica.net

### RESUMEN

En Venezuela la historia política y la educación han ido parejas, a lo largo de su vida democrática. En este sentido hay que agregar la relación de la administración pública con la educación. La gestión administrativa de la educación como un servicio, tiene sus bases en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su artículo 102: "(...) La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social, consustanciados con los valores de la identidad nacional y con una visión latinoamericana y universal. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana, de acuerdo con los principios contenidos en esta Constitución y en la ley." Se pretende analizar entonces a la educación como servicio, pero en este caso se hará énfasis en la gestión administrativa del Ministerio del Poder Popular para la Educación y la incidencia de los hechos político-histórico de los modelos de administración pública, la falta de calidad sobre la gestión administrativa y la presentación de la propuesta para concretar la gestión administrativa de calidad con la creación de una Unidad de Evaluación de la Calidad de los Servicios de la gestión administrativa del Ministerio del Poder Popular para la Educación, la cual se abreviará a lo largo de este resumen como UECaS.

Palabras clave: Calidad, gestión administrativa, gestión de calidad, servicio.

Recibido: 04/03/2010 - Corregido: 28/07/2010 - Aprobado: 14/09/2010

## **CREATION OF THE ASSESSMENT UNITY OF THE SERVICE QUALITY OF THE POPULAR POWER FOR EDUCATION IN VENEZUELA MINISTRY'S ADMINISTRATIVE MANAGEMENT**

**Livia H. Vielma\* - Andrés Muñoz M.\*\***

\*MPPE. Zona Educativa Mérida, División de Administración y Servicios, liviahanoi@yahoo.es.

\*\*Universidad Complutense de Madrid/ España., AMM1105@telefonica.net

### **ABSTRACT**

In Venezuela the political history and education have gone hand in hand, all along their democratic lives. So there has been a close relationship between the public administration and education. The administrative management of education as a service has its bases in the Bolivarian Republic of Venezuela's Constitution, in its 102 article "(...) Education is a public service and it is founded on respecting all of the human thought tendencies with the goal to develop the creative potential of every human being and with the entire exercise of his/her personality within a democratic society based on the ethical praise of work and on the active, conscious, and solidary participation on the social transformation processes which go with national identity values and with a Latinoamerican and Universal view. The State, with the participation of families and society, will promote the process of citizen education, in accordance to principles contained in this Constitution and in the law." It is the aim of this work to analyze education as a service, but on this case, emphasis will be stressed on the Popular Power for Education Ministry's administrative management and on the influence of the political historical facts from the public administration models, the lack of quality of the administrative management and as a result a proposal to achieve an administrative management of high quality with the creation of a Unity of Assessment of the Service Quality of the Popular Power for Education Ministry's administrative management, which will be abbreviated from now as QSAU, will be offered.

Key words: Quality, administrative management, quality management, service.

## **CRIAÇÃO DA UNIDADE DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA GESTÃO ADMINISTRATIVA DO MINISTERIO DO PODER POPULAR PARA A EDUCAÇÃO NA VENEZUELA**

**Livia H. Vielma\* - Andrés Muñoz M.\*\***

\*MPPE. Zona Educativa Mérida, División de Administración y Servicios, liviahanoi@yahoo.es.

\*\*Universidad Complutense de Madrid/ España., AMM1105@telefonica.net

### **RESUMO**

Na Venezuela a historia política e a educação têm ido juntas ao longo da sua vida democrática, neste sentido tem que se agregar a relação da administração pública com a educação. A gestão administrativa da educação como um serviço, tem suas bases na Constituição da República Bolivariana da Venezuela, em seu artigo 102: "(...) A educação é um serviço público e está fundamentada no respeito a todas as correntes do pensamento, com a finalidade de desenvolver o potencial criativo de cada ser humano e o pleno exercício de sua personalidade numa sociedade democrática baseada na valoração ética do trabalho e na participação ativa, consciente e solidaria nos processos de transformação social, consubstanciados com os valores da identidade nacional e com uma visão latino-americana e universal. O Estado, com a participação das famílias e a sociedade, promoverá o processo de educação cidadã, de acordo com os princípios que estão nesta Constituição e na lei." Se pretende analisar então à educação como serviço, mas neste caso se fará ênfase na gestão administrativa do Ministério do Poder Popular para a Educação e a incidência dos fatos político-históricos dos modelos da administração pública, a falta de qualidade na gestão administrativa e a apresentação da proposta para concretar a gestão administrativa de qualidade com a criação de uma Unidade de Avaliação da Qualidade dos Serviços da gestão administrativa do Ministério do Poder Popular para a Educação, a qual se abreviará ao longo deste resumo como UECaS.

Palavras chave: Qualidade, gestão administrativa, gestão de qualidade, serviço.

## Origen del proyecto

La importancia de la gestión pública en las sociedades democráticas y los gobiernos abiertos es incuestionable, dado que es el puente que comunica y atiende la esfera privada y la esfera pública. La legitimidad de los resultados es el indicador de la calidad que tiene la propia gestión pública en los espacios sociales, políticos y económicos que son representativos de la vida productiva y amplia que se desarrolla en la esfera de lo público.

La relevancia de la gestión pública tiene como sustento que se relaciona con las capacidades que las instituciones gubernamentales tienen para asegurar las libertades modernas, la democracia política, la calidad de vida y el bienestar continuo. En Venezuela, se está poniendo a prueba constante la gestión administrativa, a tal punto de llegar a convertirse en uno de los temas más controversiales del debate político.

En las distintas etapas históricas, cada una con aciertos y debilidades, afectaron el destino y dieron forma a un tipo de gestión administrativa, donde se generó el desprestigio institucional que lo aleja de la comunidad. No hay duda que la gestión pública tuvo fallas importantes que dan como resultado la pérdida de los consensos, la desilusión de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales y el incumplimiento de expectativas que se aceptaron sin evaluar con realismo la capacidad instalada de las administraciones públicas.

Los períodos gubernamentales que signaron la historia burocrática son explicados a través de tres tipos de modelos: modelo burocrático-populista que se enmarca dentro de la promoción de la democracia representativa diseñada en la constitución de 1961 y del modelo de sustitución de importaciones. El segundo modelo descentralizado asociado a los esfuerzos de reforma del estado iniciados en el país a principio de los años noventa, como producto de la crisis del modelo económico. El tercer modelo burocrático del socialismo del siglo XXI, con el presidente Hugo Chávez Frías, y la promulgación de la nueva Constitución Nacional en 1999.

La calidad, se contextualiza en el marco de una definición política e institucional de los atributos de servicios que se generan para asegurar, que el proceso de prestación del servicio público concluya en lo que el ciudadano espera. La calidad es un eslabón y un sistema, que de algún modo hay que introducir en la cultura de la gestión pública, con la adaptación de modelos y procesos certificados, pero con el sello propio de cada entorno, en este caso del Ministerio del Poder Popular para la Educación.

Por lo antes expuesto, surge la propuesta de crear una Unidad de Evaluación de la Calidad de los Servicios de la Gestión Administrativa, como elemento clave en el proceso de institucionalización de la calidad.

### **Aspectos destacables del proyecto**

#### **El contexto de la calidad en Venezuela**

La calidad en Venezuela ha impactado tanto a las instituciones oficiales como a las privadas, con sus lógicas diferencias en la consecución de los objetivos. No obstante la historia de la calidad inicia con el desarrollo industrial, cuando el estado toma la iniciativa y decreta la creación de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN) mediante el decreto 501 del 31 de Diciembre de 1958, la cual permite que se desarrollen políticas de normalización y de control de la calidad que hasta esa fecha no se tenían reguladas y no establecidas.

La experiencia de la calidad proviene también de la industria petrolera que es netamente norteamericana, pero era la que establecía parámetros de control tanto de normas como de control de la calidad a sus proveedores.

Desde 1965 hasta 1983, las COVENIN, después de tropiezos iniciales son desarrolladas más de 1000 normas técnicas, un número bien importante. Asimismo se logran acuerdos con Francia y con la ONUDI (Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial).

El desarrollo de normas de calidad, permitió descubrir una realidad oculta en el país, ya que la industria local no estaba preparada para la competencia ni mucho menos para las exportaciones y cualquier tipo de apertura de mercados y/o fronteras, por cuanto los resultados de las evaluaciones así lo señalaban.

Durante los años de 1979 a 1983 se acelera el desarrollo de número de normas técnicas, así como del número de marcas Norven otorgadas en el país y se forman programas conjuntos con organismos de Francia, Alemania y Japón. Las evaluaciones al sector industrial se incrementa con el uso de la normas 1700 "sistemas de evaluación de las buenas prácticas de fabricación de las empresas Farmacéuticas" y "Norma 1800 "manual para evaluar los sistemas de control de calidad de las empresas de alimentos".

En 1983, en el país se suscitan eventos como el vienes negro que fuerzan a la industria nacional a desarrollar productos que se importaban y esto facilitó el uso de técnicas y filosofías de la calidad que no tuvieron mayor importancia en el pasado.

En el período de 1991 a 1994 surgen las series de normas Covenin ISO 9000 que le dan un impulso definitivo al proceso de certificación en el país. Se otorga la primera certificación Covenin ISO 9002. Durante este tiempo se fortalece la formación de los auditores de Fondonorma mediante convenios con Francia, Alemania y España.

Finalmente desde 1995 hasta el presente, el proceso normalizador, certificación y el desarrollo de técnicas de control de la calidad en el país han mantenido un comportamiento sostenido sólo en las áreas del desarrollo industrial, la industria petrolera, la industria farmacéutica y de alimentos.

### **Grado de innovación**

Basado en los contextos antes presentados y los avances de la calidad en Venezuela, se ha hecho mayor énfasis en la creación de importantes sellos de calidad como COVENIN, para el desarrollo industrial, las áreas anteriormente citadas y la comercialización de bienes y servicios.

En los casos de una normativa relativa a la calidad, se intensifican los esfuerzos sobre la legislación en materia de facilitar el comercio subregional a través de la mejora en la calidad de los productos y servicios, de la eliminación de las restricciones técnicas al comercio que se desarrolla sobre los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución y se determinan las bases políticas y organizacional sobre lineamientos para la consolidación interna y la armonización subregional atendiendo a convenios internacionales. Sin embargo para el campo de normas relativas a la calidad de la administración pública en Venezuela, no se cuenta con normas similares a la ISO 9000, o una versión o derivación de éstas exclusivas a la administración pública, tal como cuentan los países de Europa y Estados Unidos.

### **Objetivos y resultados que se esperan generar**

Basado en la directriz estratégica, se establecieron los objetivos y resultados que se esperan generar, en correspondencia de la Directriz Estratégica del MPPE.

**Para la gestión administrativa: “Modernizar y adecuar la gestión a las necesidades del sistema educativo nacional y el desarrollo social del país.”**

Se desprende entonces los objetivos siguientes:

### **Objetivo general**

Implementar la cultura de la calidad para la mejora de la gestión administrativa del Ministerio del Poder Popular para la Educación.

### **Objetivos específicos**

Diseñar un espacio para el desarrollo de planes y proyectos de gestión de calidad.

Establecer acciones concretas que involucren los servicios administrativos para conocer y superar expectativas de la población.

### **Resultados que se esperan generar**

Los resultados que se esperan generar están inspirados en el proceso de cambios que se gestan en el país, sobre la base del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación que coincida con las estrategias y políticas relacionadas con el perfil y justificación de la Unidad. Estos son:

1. Ser un espacio para impulsar la calidad.
2. Presentar un diseño innovador y defendible para obtener resultados que respondan a romper prácticas ineficientes y posibilitar niveles de calidad.
3. Realizar análisis sensatos en torno a la calidad y su importancia sobre la gestión administrativa que desarrolla el MPPE.
4. Presentar resultados lógicos y justificados por el análisis y evaluaciones anuales imparciales y no sesgados.
5. Elevar la moral del personal con evidencias claras de participación y creatividad.

### **Metodología implementada**

La Metodología utilizada se basa en la Investigación – Acción, la cual se puede considerar como un término genérico que hace referencia a una amplia gama de estrategias realizadas para mejorar un entorno social, en este caso es la referida a la *investigación-acción crítica*, la cual incorpora las ideas de la teoría crítica. Se centra en la praxis de la calidad, a fin de profundizar en la gestión administrativa del Ministerio del Poder Popular para la Educación, a la vez que trata de vincular a la misma en el proceso histórico, político, social y educativo del país.

La investigación-acción crítica, está íntimamente comprometida con la transformación de la organización y hacer realidad la práctica de la calidad,

pero también con la práctica social. En este caso, la investigación-acción deja de ser un proceso neutral de comprensión conceptual y se une a la práctica de experiencias de otros países con la adaptación y propuesta para el Ministerio del Poder Popular para la Educación, para entonces convertirse en un proceso crítico de intervención y reflexión. Es un proceso de indagación y conocimiento, un proceso práctico de acción y cambio, y un compromiso ético de servicio a la comunidad.

Como proceso de cambio, la investigación-acción pretende construir y formular alternativas de acción. La comprensión de la realidad administrativa en el entorno educativo, se orienta a mejorar las prácticas. No se limita a mejorar un conocimiento y juicio práctico, sino que va más allá de sus posibilidades crítico-interpretativas: la investigación está comprometida en la transformación de las prácticas colectivas.

### **Proceso de investigación-acción**

En tal sentido la investigación acción, propone momentos o fases, para la transformación de los contextos que en este caso, se refieren al ámbito político, educativo y administrativo en torno a la calidad como acción institucional.

#### Fases del Diseño

Fase I Diagnóstico: En el contexto, éste se construye con el análisis histórico desde los modelos de administración pública caracterizado por cada presidente y sus planes de gobierno hasta los conceptos de la gestión de calidad en la administración pública, y las transformaciones de las mismas a lo largo del tiempo.

Fase II Diseño de un sistema de integración de acciones: En su elaboración participan los involucrados, como co-investigadores, lo que implica en primer lugar la reflexión e interpretación acerca de cómo van a resolver y transformar el problema, circunscrito en los siguientes hechos, que serán justificados y explicados a lo largo de la propuesta.

Fase III Ejecución del Sistema de acciones: se lleva a cabo la planificación, la cual implica, tiempo-espacio, recursos y disposición para transformar y solucionar la realidad. En este momento de la investigación, la planificación se explica a través de las acciones del Plan Operativo Anual, en este plan se

enuncian los compromisos y metas a seguir.

Fase IV Evaluación de las acciones: Cabe señalar que esta fase está implícita en las anteriores, ya que se está evaluando constantemente y de manera cíclica las fases del proyecto, como los resultados. Sin embargo las acciones prácticas se llevan a la ejecución a través de las actividades de cambio, mejoramiento y seguimiento.

### **Postulados teóricos conceptuales que apoyan la finalidad del proyecto**

Los postulados teóricos en la propuesta destacan: Gobernanza, Nueva Gestión Pública, Calidad y Gestión de Calidad. En el contexto jurídico se analizan las normas de Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad, Ley Orgánica de Administración Pública, Ley de Simplificación de Trámites Administrativos.

Vale la pena resaltar sólo el concepto de Calidad y Gestión de Calidad, a fin de dirigir la visión del concepto sobre el cual UECaS se enfocará.

El concepto de calidad tiene numerosas definiciones, sin embargo el concepto que se citará a continuación es un concepto que sale del análisis común en que gran parte de los autores se enfoca.

El concepto al cual se hace referencia es el de Philip Crosby (1980) citado por Aguilar (2006) que enuncia lo siguiente: ***“la calidad es gratis. No es un regalo, pero es gratis. Lo que cuesta dinero son las cosas sin calidad y todas las demás acciones que no hacen bien las cosas desde la primera vez”***. *“Calidad no es elegancia, belleza, bondad, lujo, distinción, virtud, tampoco una magnitud imprecisa, intangible e inmensurable; ni tampoco algo irrealizable o algo costosamente realizable pero de pobre utilidad para la organización y sus clientes”*.

En resumen, las definiciones de calidad se relacionan con las necesidades, usos, propósitos y expectativas de personas que según el ámbito toma el nombre de clientes, consumidores, usuarios, ciudadanos, en sí, es la “capacidad de satisfacer o exceder las expectativas del cliente” y sobre estos bloques se construyen los conceptos de calidad.

La premisa fundamental en este caso es evaluar la calidad en el marco de la gestión de calidad, la cual ha evolucionado pasando por lo que se podría denominar tres fases importantes que distinguen su perfeccionamiento: Aguilar (2006) reseña tres: la primera: el control de la calidad cuyas referencias

principales fueron Taylor y Shewhart; la segunda denominada aseguramiento de la calidad, que sin descuidar el control se extiende desde los años 50 a 80, donde los mayores exponentes de la época eran Deming, Ishikawa y otros. Y la tercera, la calidad total, que ha sido el enfoque más predominante desde finales del siglo XX, donde se han confeccionado parámetros de aceptación mundial que consideran varios premios nacionales e internacionales, entre los que destacan el premio japonés Deming, el premio norteamericano Malcolm Baldrige o también conocido como Premio Al Presidente y el premio para la excelencia de la Fundación Europea, EFQM (European Foundation Quality Management).

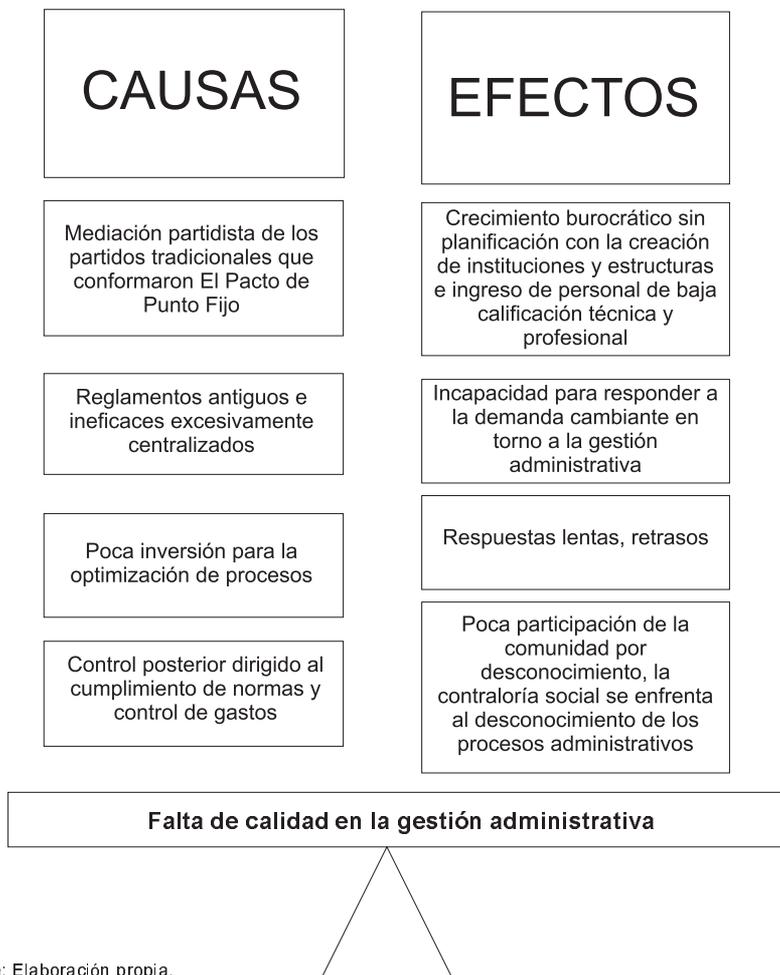
En el sector público ha sido la Nueva Gestión Pública (NGP) el movimiento que, en busca de incrementar la capacidad directiva de los gobiernos y aumentar su capacidad de respuesta a los problemas sociales con resultados tangibles, ha impulsado a los gobiernos a incorporar la calidad a la prestación de los servicios públicos. Para ello la NGP ha insistido en la Gestión de la Calidad, en la necesidad de:

- Incorporar los requerimientos de los ciudadanos a los programas y servicios públicos.
- Revisar la tendencia a hacer más uniformes los servicios gubernamentales.
- Introducir diferenciaciones que abran a los ciudadanos la posibilidad de elección.
- Producir estándares de producto y resultado con sus correspondientes indicadores a fin de dar a conocer la brecha que hay entre el servicio requerido por los ciudadanos y el servicio que efectivamente se ofrece.

### **Análisis de la organización**

A continuación se presentan el árbol de problemas y objetivos a fin de demostrar la trascendencia de los hechos históricos ya explicados en capítulos anteriores, que han incidido notablemente en el ámbito de la calidad de los servicios en Venezuela y en consecuencia en el ente rector educativo.

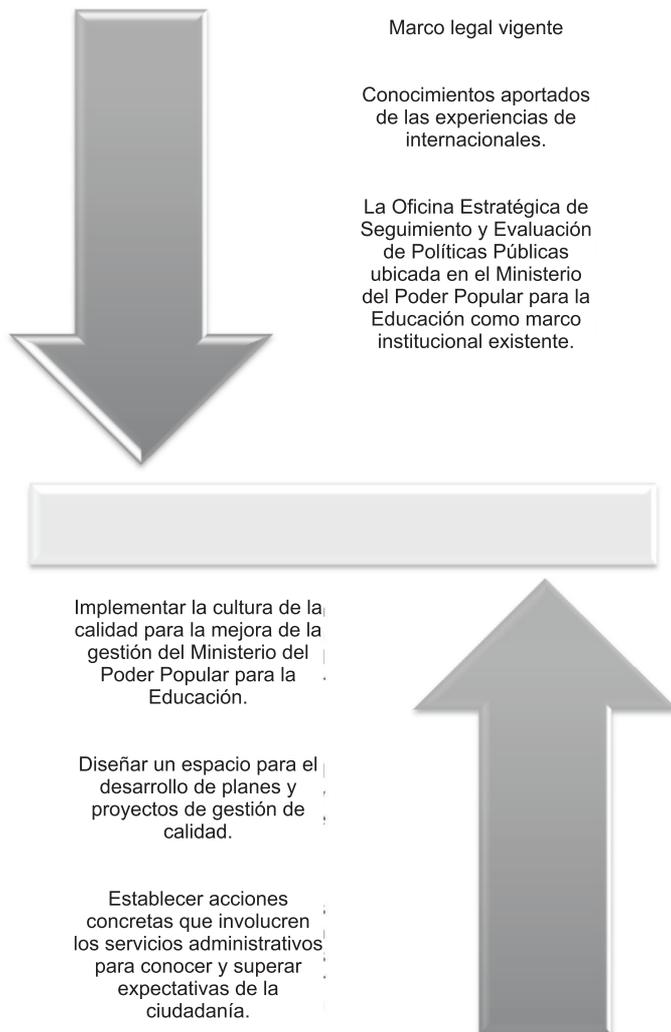
**Definición del Problema:** Falta de calidad en la gestión administrativa



Fuente: Elaboración propia.

## Propuesta y árbol de objetivos

### Creación de una unidad de evaluación de la calidad de los servicios de la gestión administrativa



Fuente: elaboración propia

### **Experiencias internacionales**

Con las lógicas diferencias entre organismos y países, las experiencias que en este punto se exponen, hacen referencia a las búsquedas de mejoramiento de la calidad de la educación como servicio, en el marco de la gestión administrativa, las cuales son punto de comparación para la propuesta.

En los ochenta surgieron un gran número de aproximaciones, contrapuestas algunas y complementarias otras, a la evaluación de la educación. En última instancia, la necesidad de una renovación de la concepción y prestación del servicio público de la educación, en el contexto de la crisis del Estado de bienestar, conduciría en los noventa a un renacer de los métodos cuantitativos de evaluación de la educación, en sintonía con nuevas fórmulas de gestión y evaluación de las políticas públicas.

Actualmente, tanto en Europa como en América, los planes y las instituciones dedicados por entero a la evaluación de la calidad de la educación a escala nacional son una realidad que ha cobrado vida en muy poco tiempo. Este tipo de actuaciones se inicia con fuerza, en aquellos países que cuentan con una administración educativa tradicionalmente descentralizada. En estos casos, los Estados Unidos, Inglaterra y Gales, las autoridades centrales pueden ver en los mecanismos de evaluación un procedimiento para recuperar o adjudicarse el control de la información. Por otra parte, en los países de estructura administrativa tradicionalmente centralizada -como Francia-, o que se hallan inmersos en procesos de descentralización -con destino a las regiones, como en España, o a los propios centros escolares, como en los Países Bajos-, los organismos y planes de evaluación cobran vigor como mecanismos que posibilitan un seguimiento de las políticas educativas -y particularmente de las reformas- mucho más detallado, significativo y útil a los efectos de coordinación y toma de decisiones.

Muy particularmente, los Estados Unidos se han visto afectados por una crisis de la imagen pública de la educación que se ha nutrido considerablemente de la posición académica relativamente débil que los escolares estadounidenses parecen mostrar comparativamente con respecto a los japoneses y a los alemanes, rivales también en el terreno económico.

Organismos internacionales como la OCDE y la Unesco han invertido en los últimos años grandes esfuerzos en la definición de sistemas de indicadores internacionales de la educación, con el convencimiento de contribuir así a mejorar el conocimiento que los políticos y administradores de la educación tienen de sus propios sistemas con respecto a otros que pueden tomar como

comparables y, por consiguiente, como referentes.

En América Latina, la diversidad y multiplicidad de experiencias es una constante desde los años ochenta, tal y como se nota en las evaluaciones de programas específicos, realizadas en México en 1978 (Cursos Comunitarios), en Colombia en 1979 (ICOLPE) o en Perú en 1984 (PRONEI), hasta campañas de evaluación de logros y rendimientos escolares de amplio alcance como en Chile desde 1982 (PER y SIMCE) o en Argentina desde 1993. Estas últimas campañas tienden, cada vez más, a convertirse en un rasgo permanente de la labor que se espera lleven a cabo las administraciones educativas.

En la línea educativa se encuentra la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA, que es una fundación estatal creada por el Ministerio de Educación de España, y en sus estatutos señala contribuir a través de informes de evaluación a la certificación y acreditación, a la medición y rendimiento del servicio público de educación superior conforme a procedimientos y procesos transparentes como medio de garantía de la calidad de las Universidades y de su integración en el Espacio Europeo de Educación Superior. En la actualidad hay presencia de estas agencias en ocho Comunidades Autónomas. También en el Instituto Nacional de Evaluación y Calidad del Sistema Educativo (INECSE), su labor evaluadora llega a los procesos de aprendizaje y educativos, e incluye la actividad del profesorado, la inspección de educación y la propia Administración educativa, complementando las acciones de la ANECA de las Comunidades Autónomas.

### **Propuesta institucional**

La creación de la Unidad de Evaluación de la Calidad de los Servicios *UECaS* de la Gestión Administrativa del Ministerio del Poder Popular Para la Educación, es un espacio diferente en el ámbito público venezolano. Se diferencia de la auditoría de gestión, el control interno y la auditoría financiera, pero con los cuales debe mantener una estrecha relación.

La unidad es un elemento articulador para propiciar la puesta en marcha de los elementos de gestión de calidad en el marco de la **Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad**, de la Ley de Administración Pública y de la Ley de Simplificación de Trámites, a partir de la necesidad de efectuar cambios unidos a las valoraciones que la ciudadanía otorga a la calidad de los servicios de la gestión administrativa, con la finalidad de adaptarlas a la nueva realidad social y política del país y maximizar la eficiencia de la gestión pública del

Ministerio del Poder Popular para la Educación.

La estructura organizativa, será de **staff o apoyo** y se basa en el principio de especialización funcional a la Oficina Estratégica de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas, que forma parte del Gabinete Ministerial. Estará bajo el diseño cooperativo de acciones estratégicas en dos fases: internas al Ministerio del Poder Popular para la Educación y externas relacionadas con las Zonas Educativas y Entes Adscritos. Por ello el despliegue institucional de la Unidad se sustentará sobre el Reglamento Orgánico del MPPE.

La incorporación por acciones estratégicas está basada en la convicción de los fines perseguidos de mejora sobre la de calidad de la gestión administrativa en atención a los principios de legalidad, economía, celeridad, simplicidad, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia, proporcionalidad, oportunidad, objetividad, imparcialidad, participación, honestidad, accesibilidad, uniformidad, modernidad, transparencia, buena fe, y responsabilidad.

### **Contexto en el que se desarrolla**

El primer paso institucional en la constitución de la UECaS, pretende conformar un Comité de Expertos, encargado de analizar las experiencias en torno a la gestión de calidad en el ente rector de la educación, así mismo los diagnósticos y propuestas metodológicas de modelos de calidad, en un marco de transparencia y ética institucional. Este comité, será presidido por el Jefe de la Oficina Estratégica de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas, e integrado por un equipo de funcionarios públicos.

UECaS surge como un espacio innovador del Ministerio del Poder Popular para la Educación como una alternativa de modernización de la Administración Pública y un elemento clave en el proceso de institucionalización de la gestión de calidad.

La misión de UECaS es impulsar la gestión de la calidad de los servicios, favoreciendo el uso racional de los recursos y la rendición de cuentas a la ciudadanía, en un marco de transparencia y ética institucional. Y su visión: es ser un espacio de referencia a nivel ministerial y a nivel de todas las instituciones públicas de Venezuela en las actividades relacionadas con la gestión de calidad de los servicios administrativos. La razón de ser de la UECaS es establecer una gestión de calidad en el marco de realizar aportes al modelo de gestión de calidad en un sistema político socialista que está en

construcción, a través de evaluaciones concretas relacionadas con la calidad que se consideren significativas o prioritarias para la toma de decisiones.

### Objetivos de la UECaS

La Unidad de Evaluación de la Calidad de los Servicios (UECaS) pretende generar valor agregado a partir de su contribución a través de estos objetivos:

1. Sensibilizar a todo el personal acerca de la conciencia de la calidad, la necesidad de mejorar y de las oportunidades para hacerlo.
2. Implementar planes de acción para una gestión de calidad como compromiso con la ciudadanía, favoreciendo la participación y la transparencia y promover el uso racional de los recursos.
3. Evaluar y hacer seguimiento de los avances en la gestión de calidad.

En su labor, la Unidad no contradice el Artículo 8 del Reglamento Orgánico del Ministerio del Poder Popular para la Educación, referente a las funciones de la Oficina Estratégica de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas. Mantiene presente como guía, una nueva filosofía de la calidad para combatir la burocratización y la corrupción, al tiempo que se garantiza un compromiso con la calidad profesional y la ética pública.

En definitiva, la Unidad contribuirá sobre los principios de la gestión de calidad como son: Atención al ciudadano, organización por procesos con atención al punto final de la prestación del servicio, énfasis en calidad, medición o control estadístico del proceso, mejora continua e influencia en la cultura organizacional con políticas dirigidas a la calidad de los servicios.

### Funcionamiento de la UECaS

La UECaS, se configura como un espacio que desarrolla una alternativa de gestión pública desde su propio ámbito de acción administrativa y el educativa, a fin de dar a los ciudadanos un mejor rendimiento de la gestión, adaptar modelos de calidad e impulsar un programa de evaluación de la calidad de gestión para la mejora de los procesos, a favor de las comunidades.

Será una unidad que incorpora el tema de la calidad como una respuesta para enfrentar el cambio, y como estrategia flexible y dinámica, se introduce a un sistema de gestión complementario con autonomía para la investigación, enmarcado en un momento de transformaciones profundas que ponen de

manifiesto el atributo de la incertidumbre como uno de los rasgos más característicos de nuestro tiempo.

La Unidad estará adscrita a la Oficina Estratégica de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas del MPPE, diferenciada de otras oficinas existentes ya que busca innovar ante la necesidad de institucionalizar la gestión de calidad en la gestión administrativa del ente educativo, tras la búsqueda de la mejora continua de la Educación.

En sus inicios estará conformada por un equipo de funcionarios de carrera, competentes y probados en sus capacidades y desempeño, con lealtad institucional y fidelidad al cumplimiento de las normas, con experiencia en la promoción de la calidad de los servicios públicos. Es una estructura de apoyo y opera a través de la configuración de equipos de trabajos internos, externos y mixtos, según las necesidades derivadas del trabajo a realizar. Se aplica una dinámica cooperativa y orientada a la búsqueda de la excelencia.

Los elementos novedosos fundamentales del modelo organizativo de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios AEVAL, de España, a la adaptación de la Unidad en el marco venezolano, darán inicio al impulso y desarrollo de un comité nacional de inter-unidades - ministeriales, responsables de la calidad hasta llegar a todas las áreas del Gobierno. Las actividades de la Unidad, estarán expresadas en el Plan Operativo Anual, que define los programas y proyectos que llevará a cabo el Ejecutivo Nacional. El POA es el mecanismo utilizado para la solicitud y asignación de recursos, para llevar a cabo cualquier actividad de la Administración Pública.

Para alcanzar los objetivos se han trazado tres ejes fundamentales que respaldan cada objetivo planteado.

A través de la Unidad se pretende desarrollar las condiciones necesarias para impulsar la calidad en todos los ámbitos en el que se desarrollan las políticas del Ministerio del Poder Popular para la Educación. En sus inicios el Comité Multidisciplinario estudiará los modelos y experiencias de los modelos de gestión de calidad adaptables a la realidad venezolana. La UECaS promoverá el aprendizaje y el debate en torno a la calidad de gestión administrativa en cada una de sus áreas dependientes del MPPE.

Del intercambio de experiencias y el análisis de modelos de gestión de referencia, así como la evaluación de la gestión en torno a la calidad del servicio administrativo actual que se presta, y de los modelos de gestión de

calidad reconocidos, se propone el Modelo de Evaluación del Aprendizaje y Mejora (EVAM), por su sencilla aplicación en relación con otros como EFQM o CAF.

Se aspira a reforzar la consistencia en la toma de decisiones, favoreciendo una mejor asignación de recursos y un mejor servicio, una mayor productividad y competitividad desde la ejecución presupuestaria hasta la atención a la comunidad, especialmente la educativa, con la conformación de los Comités de Observación de la Calidad de la Gestión Administrativa desde donde se informará sobre las mejoras anuales de los servicios administrativos en cada Zona Educativa y los Entes Adscritos del país. Aunque existan distintos condicionantes para la toma de decisiones, debe presentarse la información y avances adecuados a cada uno de los niveles: el operativo y el estratégico.

Promover la Cultura de la Calidad a través de la Formación: El objetivo es transmitir la necesidad y utilidad de la calidad llevada a una práctica habitual en la gestión administrativa del MPPPE. Los programas de formación serán dirigidos a las Zonas Educativas y los Entes Adscritos, documentación y publicaciones, metodologías y guías van en esta dirección. La Unidad aspira a convertirse en una referencia de la calidad generando redes de conocimiento en la materia específica de la gestión de calidad.

Después de promover la calidad, analizarla y difundir información, las acciones del Programa de Calidad de la Gestión Administrativa del MPPE, cual consistirá en la concienciación del personal de que hay un nuevo estándar de desempeño y modo de gestión, y se diseñará la constitución del *Banco de Información* del impacto de la calidad en las áreas evaluadas.

Con la creación del *Banco de Información*, la Unidad tiene como pretensión no sólo hacer aportes para la mejora de forma incremental, sino que también contendrá la información de actividades analíticas que requieren de investigación y de recursos necesarios, las cuales deben aportar diagnósticos de problemas, determinar sus causas y establecer controles que preserven logros. Asimismo se proyecta con la intención de romper con prácticas ineficientes y posibilitar niveles de calidad de actividades y generar un servicio sin precedentes.

También se promueve que los ciudadanos puedan conocer la actuación pública a partir de la información recopilada y analizada, así como presentada de forma útil para sus intereses. De esta forma, se refuerza la responsabilidad de los gerentes y funcionarios públicos, que deben explicar en qué medida han cumplido con los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.

Las actividades de mejoramiento, seguimiento y mantenimiento representan el proceso de retroalimentación. Las fases normales de seguimiento del “Programa de Calidad de la Gestión Administrativa con éxito,” de la función del control, estará previsto por la Jefatura de la Oficina Estratégica de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas del MPPPE a la cual estará adscrita, la UECaS.

## **Bibliografía**

### **Documentos oficiales consultados**

Ministerio del Poder Popular para la Educación. (2009). *Plan Operativo Anual*. Caracas, Venezuela.

### **Fuentes Bibliográficas**

Aguilar, Luis. (2006), *Gobernanza y gestión pública*, México, Fondo de Cultura Económica.

Aguilar, Luis. (30 oct. – 2 nov. 2007), *El aporte de la política pública y la Nueva Gestión Pública a la gobernanza*. Santo Domingo, República Dominicana, XII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. <http://www.clad.org.ve/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/039-octubre-2007/0057201>.

Moyado, Francisco. (8-11 Oct. 2002.), *Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público*. Lisboa, Portugal, VII Congreso Internacional CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043302.pdf>

Muñoz, Andrés. (1999), *La gestión de la calidad total en la administración pública*, Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos, S.A.

### **Leyes y Reglamentos**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999.

Ley de Simplificación de Trámites Administrativos. Publicada en Gaceta Oficial N° 6.265 de fecha 22 de julio de 2008.

Ley Orgánica de la Administración Pública. Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Decreto N° 6.217 de fecha 15 de julio de 2008.

Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad. Exposición de motivos. Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37555 de fecha 23 de octubre 2002.

Reglamento Orgánico del Ministerio del Poder Popular para la Educación. Decreto N° 5907. De fecha 05 de mayo de 2008.

### **Páginas web**

Cammalleri, Rodolfo. (1999). *Historia de la calidad en Venezuela*. Publicación Historia de la Calidad en América Latina de Tu comunidad CALIDADLATINA.COM®, Copyright© 2000 - HTTPCOM, Soluciones Organizacionales C.A. <http://www.calidadlatina.com/his/venezuela.pdf> (fecha de consulta el 20 de octubre de 2009).

Fernández, Dhayana.(2001). *Del Pacto de Punto Fijo a la V República: Cambios y Transformaciones ocurridos en el Sistema Político Venezolano*. 1º Seminario de Ciencias Humanas y Sociales Coordinado por los Becarios del icci-aeci (Institut Català de Cooperación Iberoamericana y Agencia Española de Cooperación Internacional) <http://www.geocities.com/seminarioicci/programa.htm> (fecha de consulta 02 de octubre de 2009).

Latorre, Antonio.(2003). *La Investigación Acción. Conocer y cambiar la práctica educativa*. <http://74.125.155.132/scholar?q=cache:cOzMXeCcu3kJ:scholar.google.com/+author:%22Latorre%22+intitle:%22Investigacion+Accion%22+&hl=es> (Consulta realizada el 18 de octubre 2009).

Ministerio del Poder Popular para la Educación <http://www.me.gob.ve/>.

### **Publicaciones Oficiales**

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, (2009), *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. Madrid, Ministerio de la Presidencia, Catálogo General de Publicaciones Oficiales. AEVAL. <http://www.060.es>.

[http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/Guia\\_evaluacion\\_calidad.pdf](http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/Guia_evaluacion_calidad.pdf)

Díaz, Ana. (2008). *La calidad en la gestión pública. Elementos para el mejoramiento de los servicios de salud en Paraguay*. Paraguay. Programa conjunto de investigación CERIUNP.

Instituto Nacional de Administración Pública, (2005), *La agencia estatal de evaluación de la calidad de los servicios y de las políticas públicas: reflexiones y propuesta de creación: Informe Comisión Expertos*. Madrid, España. Instituto Nacional de Administración Pública (Estudio Goberna).

Pérez, Inés, (2008), *La Agencia de Evaluación y Calidad y la necesidad de evaluar las intervenciones públicas*. Madrid, España. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

### **Revistas Electrónicas**

Córdova, Edgar. *Administración Pública en Venezuela: Aproximaciones a los cambios y transformaciones*. *Revista de Ciencias Sociales*. [online]. Sept. 2006, vol.12, no.3 [cited 19 October 2009], p.496-518. Available from World Wide Web: <[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182006000300007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182006000300007&lng=en&nrm=iso)>. ISSN 1315-9518.

Salvador, Parrado, Löffler, Elke y Bovaird, Tony (Oct. 2005), *Evaluación de la calidad de la gobernanza local: algunas lecciones de la experiencia europea*. Caracas, Venezuela Publicado en la Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 33.