



LA CALIDAD DE LOS AMBIENTES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN LA EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO

Maritza Martina Valdez-Montaño*

mvaldez882@gmail.com

orcid.org/ 0000-0001-8467-5459

Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista

Recibido: 19/07/2018

Aprobado: 18/11/2018

RESUMEN

El presente artículo tuvo como objetivo determinar la incidencia de la calidad de los ambientes de formación y capacitación ubicados en los Centros de Formación adscritos a la Gerencia Regional del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES) Distrito Capital, en la formación de los usuarios. El tipo de estudio se ubicó predominantemente en el positivismo lógico, pues se buscó analizar los hechos o causas del fenómeno y las relaciones entre variables. El diseño de la investigación se enmarcó en la modalidad de trabajo de campo, con carácter descriptivo. La población estuvo conformada por los nueve (09) centros de formación socialista adscritos a la Gerencia Regional. Se concluyó que la incidencia de la calidad presente en los ambientes destinados para la educación para el trabajo son antiguos (equipos, materiales y herramientas), entre otros aspectos observados.

Palabras clave: calidad; ambientes de formación; capacitación; educación para el trabajo.

***Maritza Martina Valdez Montaño.** Profesora Especialidad Electrónica Industrial y Magíster en Educación mención: Gerencia Educativa de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Miranda “José Manuel Siso Martínez” (UPEL-IPMJMSM). Doctoranda en Educación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico de Caracas (UPEL-IPC). Coordinadora de Formación Profesional III en la Gerencia General de Formación Profesional, Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES). **Instituto de adscripción:** Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES), Caracas, Venezuela.

THE QUALITY OF THE QUALIFICATION AND TRAINING ENVIRONMENTS IN THE EDUCATION FOR WORK

ABSTRACT

The objective of this article was to determine the impact of the quality of the qualification and training environments located in the Training Centers assigned to the Regional Management of the National Institute for Socialist Education and Preparation (NISEP) Capital District, on the users' training. The type of study was predominantly based on logical positivism, because the aim was to analyze the facts or causes of the phenomenon and the relationships between variables. The research design was delimited in the modality of fieldwork, with descriptive character. The group was constituted by the nine (09) socialist training centers appointed to the Regional Management. It was concluded that the influence of the quality present in the environments intended for the education for work are old (equipment, materials and tools), among other aspects observed.

Key words: quality; training environments; qualification; education for work.

Introducción

Las condiciones políticas, sociales y económicas del país durante la primera década del siglo XXI influyeron decididamente en la construcción de nuevas bases legales, en el cambio de planes nacionales y en la transformación de instituciones como el Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES). De allí que, uno de los aspectos fundamentales para la formación y capacitación de los ciudadanos y ciudadanas que optan por la formación profesional como forma de vida, es contar con un organismo público que garantice el desarrollo de las capacidades orientadas a la asunción de proyectos, la conformación de cooperativas, el desarrollo de pequeñas y medianas empresas con una visión multifuncional, integradora, proactiva y comprometida con los valores de la nación, región y localidad, para lo cual se requiere de ambientes de aprendizaje en las mejores condiciones de dotación y uso, con el propósito de garantizar la calidad deseada.

El presente artículo se desarrolló en torno a dichas premisas y tiene como propósito fundamental mostrar lo que ha sido el proceso de modernización del INCES hasta la fecha. En tal sentido, el mismo es de carácter documental y particularmente dirigido a las autoridades de la Institución, quienes son los responsables de las tomas de decisiones dentro de la misma, pretende entre otros aspectos dejar ver el estatus actual de los laboratorios, talleres, aulas y bibliotecas, en aras de fortalecer la educación para el trabajo de los aprendices y participantes que a diario asisten a los Centros de Formación. Sus objetivos son los siguientes: (a) Verificar las condiciones de los ambientes destinados a la formación y capacitación para el trabajo ubicados en los Centros de Formación Socialista INCES del Distrito Capital; (b) Generar un conjunto de reflexiones y alternativas de

mejoramiento de la calidad en la formación y capacitación de los usuarios a partir de los hallazgos obtenidos.

Dinámica que le da inicio a la modernización del INCES

Durante las décadas de los 80 y 90 se produjo en Latinoamérica un proceso de profundo deterioro y abandono de las instituciones públicas de Formación Profesional, lo cual trajo como consecuencia la falta de atención y asistencia adecuada a los trabajadores y trabajadoras, especialmente a los jóvenes que cada año se incorporaban a la población económicamente activa. Es decir, durante casi dos décadas la mayoría de los países latinoamericanos descuidaron la misión de capacitar, formar y mantener permanentemente actualizada a su fuerza laboral. Esta situación constituye una de las causas del retroceso económico y del dramático avance de la pobreza en la región. Puerta (1993) señala que los nuevos esquemas de organización del trabajo, fuertemente influenciados por los avances tecnológicos, la globalización y la creciente preocupación mundial por el medio ambiente, exigen que los trabajadores desarrollen nuevas y mayores capacidades; que su desempeño se realice con visión de multifuncionalidad y polivalencia, superando el simple puesto de trabajo; que sean proactivos y no reactivos; que cuenten con capacidad para dar respuestas satisfactorias a las situaciones que se les presenten; que estén plenamente comprometidos con su trabajo y con su crecimiento personal y que posean altos valores éticos.

En consecuencia, el proceso de actualización y modernización de la formación profesional en Venezuela debía considerar seriamente el enfoque de competencias laborales como una valiosa alternativa para mejorar sustancialmente los niveles de formación y capacitación integral de la fuerza laboral, su desempeño laboral y, en consecuencia, su calidad. Peters y Watermann (1984) citados por Navas (1999), “destacan la importancia que tiene el cliente en cuanto a la satisfacción de sus necesidades al considerar que el servicio, la calidad y la confiabilidad son estrategias que tienden a ganar una clientela fiel y asegurar su crecimiento” (p. 15).

Es por ello que, la formación profesional, según Torres (2002), puede ser definida como el conjunto de políticas, estrategias y procesos que están orientados a formar y capacitar de manera continua y permanente a la fuerza laboral. Su objetivo está contemplado en el 2.1 de la recomendación 150 de la OIT (1975), como el de:

Descubrir y desarrollar las aptitudes humanas para una vida activa, productiva y satisfactoria y, en unión de las diferentes formas de educación, mejorar las aptitudes individuales para comprender individual y colectivamente cuanto concierne a las condiciones de trabajo y el medio social e influir en ellos. (p. 25)

Por otra parte, el concepto de calidad se originó en el campo empresarial e inicialmente se empleaba para referirse a ciertas características de un producto industrial, las cuales condicionaban su capacidad de satisfacer las exigencias del consumidor. Gutiérrez y De la Vara (2009) señalan que se concibe como “el juicio que el cliente tiene sobre un producto o servicio, resultado del grado con el cual un conjunto de características inherentes al producto cumple con sus requerimientos” (p. 5).

No obstante, a pesar de existir definiciones de calidad basadas en los insumos, en los procesos, en los resultados, en el valor agregado, orientada hacia el producto, hacia el consumidor, entre otras; en el campo educativo interesa más bien el concepto vinculado a la calidad como proceso. Aguerro (2002) admite que el término proviene de un modelo de calidad de producto y señala que este se encuentra pleno de potencialidades interesantes de explicar: (a) es un concepto totalizante y multidimensional, (b) está socialmente determinado, referido a situaciones concretas y a demandas sociales, (c) se constituye en imagen objetiva de la transformación educativa, y (d) se constituye en patrón de control de la eficiencia del servicio.

Lacueva (2006) propone tres (3) vías de aproximación al estudio de la calidad: a través de indicadores cuantitativos básicos, mediante encuestas a los involucrados y a través del estudio de los productos. En el presente estudio se aspira trabajar con los primeros para determinar la calidad de los ambientes de aprendizaje. En este contexto, en el INCES a partir del año 1999, se planteó un ambicioso programa de modernización integral, para dar respuestas más pertinentes y oportunas a los diversos beneficiarios directos: aprendices, jóvenes y adultos desempleados, trabajadores activos, así como a los empresarios y otros agentes empleadores. Con este programa de modernización integral, el cual incluye diferentes aspectos: tecnológico, organizativo y legal, se persigue superar importantes brechas existentes entre las necesidades o demandas de capacitación y formación de la población.

Un informe técnico presentado por la Gerencia General de Formación Profesional con relación al Proyecto de Modernización del INCE en el 2007, explica que la ejecución del proyecto se financió con recursos provenientes de la Ley Especial de Endeudamiento del ejercicio fiscal año 2001 (Ley Paraguas) y también con recursos propios del Instituto. El informe atiende tres (3) vertientes, según la ejecución de los tres contratos que actualmente están en curso: Corporación Comercial Canadiense (Lab-Volt), Alecop-Azuero U.T.E. y Consorcio Pentamat.

Cabe destacar que desde la fecha de emisión del informe relacionado por el Proyecto de Modernización del INCE (2007), parte del equipamiento permanece en los depósitos de los centros de formación, presentando como consecuencia que los software estén obsoletos o descontinuados, y en el tiempo pueden sufrir daños. Durante el primer trimestre de 2010,

el Sindicato de los Trabajadores del INCES publicó un artículo en “Primicias 24”, donde presentó una revisión de los datos sobre la población económicamente activa vs. la población atendida por el INCES, datos tomados del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), relacionados con los aprendices y participantes egresados del INCES (ver Cuadro 1). Como se puede apreciar, a pesar de haberse incrementando el requerimiento de formación profesional, la oferta formativa del INCES se ha venido reduciendo desde el año 2000 hasta la presente fecha, evidenciando una atención a solo un 2% del total de la población económicamente activa.

Cuadro 1

Población activa atendida por el Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES) durante el periodo 2000-2010

Año	Población activa (15 a 60 años)	% Crecimiento anual (*)	Egresados del INCES	%	% población activa formada por el INCES
2000	14.477.144	0	323.377	0	2,233
2001	14.835.838	2,417	411.121	27.133	2,771
2002	15.194.326	2,416	531.233	29.215	3,496
2003	15.552.404	2,356	227.691	-57.139	1,464
2004	15.910.583	2,303	182.930 (No Incluye el 1.500.000 egresados de la Misión Robinson)	-19.658	1,149
2005	16.266.476	2,236	352.218	92.542	2,165
2006	16.582.734	1,944	282.542	-19.782	1,703
2007	16.898.579	1,865	298.478	5.640	2,165
2008	17.213.823	1,823	204.589	-31.455	1,703
2009	17.527.698	1,790	155.590		
2010	17.941.762	1,760	12.968 (Data actualizada al mes de marzo)		

Nota. Datos tomados del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) / (*) Comparación porcentual con el año anterior. Tomado de publicación emitida por el sindicato de trabajadores del INCES, en Primicia 24, 2010, Caracas

La problemática antes mencionada a nivel general es reflejo de las circunstancias que vive el Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista, en los Centros de Formación a nivel nacional, con diferentes rasgos, ya que algunos centros no han sido dotados o no tienen condiciones de actualización y mantenimiento, y la formación que reciben los usuarios resulta insuficiente para enfrentar el mercado laboral como se aspira.

Fundamentación legal actual (2007-2018)

Actualmente, la legislación venezolana ha establecido una serie de normas con el objeto de orientar la práctica docente. Entre el basamento legal que sustenta la investigación se encuentra: (a) Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la cual trata todo lo relacionado con el derecho a la educación; (b) la Ley Orgánica de Educación y su Reglamento. La misma emana las directrices y bases del proceso educativo; (c) Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013 – 2019, desde el mismo se emanan las directrices para alcanzar los planes del gobierno revolucionario hacia una formación socialista; y, por último, (d) Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES). Publicado en Gaceta Oficial No. 38.958 del 23 de junio de 2008 Año 197° de la Independencia, 149° de la Federación y 10° de la Revolución Bolivariana, en virtud de que el INCES es uno de los medios que el ejecutivo ha dispuesto para alcanzar los objetivos propuestos en el plan de la nación.

En relación con la formación para el trabajo, en el Objetivo Nacional 1.5 del Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013 – 2019, se hace mención a que hay que desarrollar nuestras capacidades científicotecnológicas vinculadas a las necesidades del pueblo. En tal sentido, es necesario fortalecer los espacios y programas de formación para el trabajo liberador, fomentando los valores patrióticos y el sentido crítico, actualizando y orientando los programas formativos integrales y permanentes hacia las necesidades y demandas del sistema productivo nacional, con el fin de garantizar la formación técnica, profesional y ocupacional del trabajo.

En el Objetivo Nacional 2.3 del Plan de la Patria, se debe consolidar y expandir el poder popular y la democracia socialista, mediante la consolidación de la formación integral socialista, permanente y continua, en los diferentes procesos de socialización e intercambio de saberes del Poder Popular, fortaleciendo habilidades y estrategias para el ejercicio de lo público y el desarrollo socio-cultural y productivo de las comunidades, a partir de:

- El desarrollo de programas de formación y socialización que fortalezcan la capacidad de gestión del Poder Popular en competencias que le sean transferidas en los ámbitos

político, económico, social, jurídico y en áreas estratégicas para el desarrollo nacional.

- La contribución de la formación técnico-productiva para el desarrollo local y el fortalecimiento de las capacidades productivas del Poder Popular.

A la fecha no se ha cumplido a cabalidad con lo enmarcado en el Plan Nacional, ya que la atención a los cursos no tradicionales se ve afectada por el deterioro presente en la infraestructura de los Centros de Formación Socialista y la obsolescencia de los equipos presentes en los talleres.

Objetivos de la investigación

General

Determinar la incidencia de la calidad de los ambientes de formación y capacitación ubicados en los Centros de Formación adscritos a la Gerencia Regional del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES) del Distrito Capital en la formación de los usuarios.

Específicos

- Verificar las condiciones de los ambientes destinados a la formación y capacitación para el trabajo ubicados en los Centros de Formación Socialista INCES del Distrito Capital.
- Generar un conjunto de reflexiones y alternativas de mejoramiento de la calidad en la formación y capacitación de los usuarios a partir de los hallazgos obtenidos.

Modelos teóricos

A continuación se describen algunos modelos teóricos que sirven de base al estudio de investigación y que se centran en el enfoque sistémico propuesto por Bertalanffy (2009), la teoría de las relaciones industriales de Urquijo-García (2010), la introducción a la teoría general de la administración de Chiavenato (2006), el desarrollo organizacional de Guizar Montufar (2004) y la evaluación de Fernández (2001).

Teoría general de los sistemas y desarrollo organizacional

La teoría general de sistemas fue propuesta por Bertalanffy (2009), con el fin de constituir un modelo práctico para conceptualizar los fenómenos que la reducción mecanicista de la ciencia clásica no podía explicar. Hace énfasis en la relación recíproca de las diversas partes de una organización, por lo que cubre ampliamente todos los fenómenos

organizacionales. Esta teoría afirma que las propiedades de los sistemas, no pueden ser descritos en términos de sus elementos separados; su comprensión se presenta cuando se estudian globalmente. En tal sentido, la teoría se fundamenta en tres (3) premisas básicas: (1) los sistemas existen dentro de sistemas: cada sistema existe dentro de otro más grande; (2) los sistemas son abiertos: es consecuencia del anterior. Los sistemas abiertos se caracterizan por un proceso de cambio infinito con su entorno, que son los otros sistemas; y, (3) las funciones de los sistemas depende de su estructura.

La teoría general de los sistemas parte del todo organizacional para garantizar la eficiencia en los subsistemas que forman la organización, lo cual es de suma importancia cuando se trata de la calidad como estrategia gerencial. Urquijo-García (2010) manifiesta que:

la noción de sistema está referida a la visión totalizadora de la realidad y a la índole de las relaciones que determinan su unidad y cohesión, debido a que la totalidad es el conjunto de los elementos y entidades que integran el sistema, y surge como algo cualitativamente distinto, de las relaciones, propiedades y condiciones establecidas por la interacción o inter-relación entre los elementos constitutivos. (p. 94)

Para Chiavenato (2006) las teorías tradicionales han visto la organización humana como un sistema cerrado. Esto ha llevado a desconocer el ambiente, provocando menor desarrollo y comprensión de la retroalimentación (*feedback*), básica para sobrevivir.

El concepto de los sistemas no es una tecnología en sí, pero es la resultante de ella. El análisis de las organizaciones vivas revela “lo general en lo particular” y muestra, las propiedades generales de las especies que son capaces de adaptarse y sobrevivir en un ambiente típico. Según Bertalanffy (2009), “sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas”. De ahí se deducen cuatro conceptos: propósito (u objetivo), globalismo (o totalidad), entropía y homeostasia.

En cuanto a su constitución, los sistemas pueden ser físicos o abstractos: (a) los sistemas físicos o concretos, están compuestos por equipos, maquinaria, objetos y cosas reales; y (b) los sistemas abstractos, compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas; muchas veces solo existen en el pensamiento de las personas.

En cuanto a su naturaleza, los sistemas pueden ser cerrados o abiertos: los primeros, no presentan intercambio con el medio ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental; los segundos, presentan intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas; son adaptativos para sobrevivir. La adaptabilidad es un continuo proceso de aprendizaje y de auto-organización.

Bertalanffy (2009) señala que el sistema se caracteriza por ciertos parámetros, es decir, que son constantes arbitrarias que caracterizan, por sus propiedades, el valor y la descripción dimensional de un sistema específico o de un componente del sistema. De este modo las cosas o partes pasan a ser funciones básicas realizadas por el sistema. En tal sentido “las instituciones crecen, se reparan, se reproducen, decaen, se disuelven. En sus relaciones externas exhiben muchas características de la vida orgánica” (p. 122). Según Urquijo (2010):

todo sistema cuenta con un elemento que le infunde su dinámica o que contribuye a explicar su dinámica interna, bien sea un motor, una fuente de energía, o unos actores, dotados de cierta energía, como lo es la vida o la vitalidad en el caso de los seres humanos. (p. 98)

En los modelos sociales, la mayor parte de las relaciones surge de las impredecibles actitudes y acciones del ser humano, razón por la cual los sistemas sociales, tratan de determinar y explicar en forma global o parcial, el ser y la dinámica de las sociedades humanas, como producto del ser humano en cuanto a ser social.

Asimismo, Chiavenato (2006) manifiesta que la teoría general de sistemas se esparció por todas las ciencias, influenciando notablemente a la administración. El sistema abierto es el que mejor permite un análisis al mismo tiempo profundo y amplio de las organizaciones. En una apreciación crítica de la teoría de sistemas, se verifica que ese enfoque contribuyó con la apreciación de los problemas organizacionales en contraposición al antiguo enfoque del sistema cerrado. La visión del hombre funcional dentro de las organizaciones se deriva principalmente de la concepción de la naturaleza humana.

En atención a lo expuesto, la teoría general de sistemas permite interrelacionar las variables propias de la organización (estructuras, sistemas y procedimientos) con las variables del entorno, verificando la influencia que de manera única se establece entre ambos. Por otro lado, el estudio de las interrelaciones permite entender que la calidad de la Gerencia Regional INCES del Distrito Capital y su incidencia en la formación de los usuarios no se logra actuando de manera independiente y aislada, sino interconectadamente en espacio y tiempo, ya que la organización como sistema no es independiente de los grupos que la integran, sino, por lo contrario, crea una relación de interdependencia donde existe una retroalimentación permanente para entender que el individuo es esencial para la organización y que esta constituye para el individuo un elemento que estimula la sinergia en función del aprendizaje, del crecimiento y formación no solo a nivel personal, sino de los grupos de trabajo y de los logros que desea alcanzar la institución.

El desarrollo organizacional, por su parte, trata acerca del funcionamiento, desarrollo y efectividad de las organizaciones humanas. Guizar Montufar (2004) considera que todo sistema es adaptable y, por ende, se reajusta constantemente ante nuevos insumos o estímulos ambientales. Sin embargo, sufre lo que se conoce como entropía que constituye un desgaste en la organización producto de su tarea operativa diaria, lo cual puede llevar al agotamiento, la desorganización, la desintegración y finalmente la muerte. Para sobrevivir, los sistemas abiertos necesitan detener ese proceso de entropía y reabastecerse de energía, manteniendo su estructura organizativa, adecuando sus sistemas, procedimientos, métodos de control, medios de operación, su potencial humano y los elementos físicos que utiliza.

De acuerdo con el enfoque de sistema abierto, los sistemas que conforman la organización, pueden variar en función de las exigencias del ambiente; por ejemplo, las organizaciones son afectadas por la disponibilidad de materia prima, demanda de los clientes y regulaciones gubernamentales. Es muy importante entender cómo estas fuerzas externas afectan a la organización para poder comprender su comportamiento interno.

La evaluación continua como fase fundamental de la validez del sistema

La evaluación, según Fernández (2001), es considerada como disciplina científica por estar comprometida con la producción de conocimiento, y no solo conocimiento práctico; forma parte de todas las disciplinas, tecnologías, manualidades y del pensamiento racional en general. La evaluación, desde el punto de vista de la práctica, se interesa por conocer el mérito relativo a la actividad escolar, del desempeño de profesores, estudiantes, proyectos, programas, de la eficiencia e idoneidad gerencial, de las respuestas que ofrece la institución a la sociedad y de todos aquellos factores que pudieran afectar la labor educativa.

El concepto de evaluación incluye todos los ámbitos a los que se aplica, tales como la evaluación de programas, procesos, productos, personas, control de calidad, políticas, entre otros. Bajo la premisa de que la evaluación no es responsabilidad de un solo actor sino una actividad consensuada, existe un conjunto de modalidades aplicables a los citados contextos: autoevaluación, coevaluación, heteroevaluación o evaluación externa, evaluación multidireccional, entre otras.

En el ámbito de las instituciones educativas la autoevaluación pretende especialmente la mejora del funcionamiento general de los centros, pero la aportación más relevante de este procedimiento de evaluación es, precisamente, el incremento del potencial de autoanálisis que desarrolla entre los implicados y contribuye al mejoramiento del proceso. Asimismo, se desarrolla en quienes se autoevalúan la habilidad para evaluar con más exactitud su propia actuación y los resultados alcanzados. Implica, de modo esencial, la revisión regular y sistemática de las actividades y los resultados de una institución,

permitiendo distinguir con claridad los puntos fuertes y las áreas susceptibles de mejora; Persigue también que la institución tenga un enfoque sistemático para evaluar sus progresos al aplicar la calidad total de una manera objetiva.

En tal sentido, la *coevaluación* es un proceso de interacción social que exige apertura, honestidad, aceptación y flexibilidad; permite a los pares reflexionar y valorar la dinámica de su grupo de trabajo, el esfuerzo, la colaboración prestada a un trabajo en conjunto, las relaciones de grupo y está fundamentada en la perfectibilidad del proceso; por ello constituye un procedimiento técnico de gran utilidad para alcanzar la perfectibilidad de un sistema o de sus componentes.

Por su parte, la *autoevaluación* implica de modo esencial la revisión regular y sistemática de las actividades y los resultados de una institución, permitiendo distinguir con claridad los puntos fuertes y las áreas susceptibles de mejora. Pretende especialmente la mejora de la profesionalización de los docentes y del funcionamiento general de los centros. Para que sea efectiva será preciso contar con la aceptación y el apoyo de los directivos del centro, de los profesores, y habrá ocasiones en que contará con la intervención de los alumnos.

Asimismo, la *heteroevaluación* es una modalidad evaluativa cuya responsabilidad se centra en los agentes externos del proceso educativo, otros docentes, otros miembros del Centro Educativo, actores de la comunidad, padres o representantes de familia. Interesa conocer la percepción de estos entes sobre la marcha del proceso educativo y someterla a contrastación con respecto a las de los demás actores del proceso educativo y aquellos agentes de la comunidad que tengan intereses y expectativas con este proyecto educativo.

Para Fernández (2001), en el campo empresarial, los criterios que componen los resultados de la evaluación son: la satisfacción del cliente (participantes, empresa y comunidades), la satisfacción del personal, el impacto en la sociedad y los resultados de la institución, es decir, los aspectos relativos a lo que ha conseguido y está consiguiendo la institución.

La satisfacción del cliente se refiere a la percepción de los productores y servicios de la institución que tienen los participantes, empresa y comunidades. Un planteamiento de calidad total integrará las necesidades y expectativas de los mencionados, incluyendo un sistema de atención, y otro de detección de dichas expectativas y necesidades.

Como complemento la satisfacción personal, es un criterio que trata sobre la percepción del personal con respecto a su institución. Un planteamiento de calidad total compensará las necesidades y expectativas del personal contemplando programas y medidas que permitan apreciar los logros.

Como se puede inferir el impacto en la sociedad, es un criterio que trata sobre la percepción que la sociedad en general tiene con respecto a la institución. En esto se incluyen opiniones acerca de los planteamientos de la institución con relación a la calidad de vida, el medio ambiente y la conservación de todos los recursos materiales. Un planteamiento de calidad total complementara progresivamente las necesidades y expectativas de la comunidad.

Los resultados de la institución, en este criterio se evidenciaron los logros de la institución en relación con el rendimiento previsto. Los resultados de la institución representan medidas de eficiencia y la efectividad del producto educativo y del resto de servicios prestados.

Evaluación de un programa público

Todo programa público, como estrategia de gestión para ofrecer respuesta a las necesidades de la sociedad, debe ser evaluado permanentemente para establecer cuáles son sus logros, si realmente se están alcanzando los objetivos previstos y cuáles son los correctivos o reorientaciones que el programa exige en la práctica. Según Weiss (2008), la evaluación de los resultados de un programa público requiere del desarrollo de un proceso de trabajo sistemático e independiente, es decir, la evaluación de impacto comprende la “efectividad” de las medidas tomadas o los servicios entregados por el programa. Por otra parte, si se considera que los recursos necesarios para la ejecución de un programa son escasos y de uso alternativo, los mismos beneficios no pueden ser logrados a cualquier costo, entonces la “eficiencia” también es una dimensión a abordar en una evaluación de impacto.

Evaluación institucional: sistema de indicadores

La evaluación es una actividad sistemática y permanente que orienta el proceso de la educación hacia la consecución de su finalidad, centrada primeramente en el desarrollo integral del alumno, y en segundo lugar, mediante la evaluación que los especialistas en pedagogía realizan de los planes y programas, los métodos y los recursos empleados. Ruíz Cantisani (2003) considera que la institución educativa debe contar con un sistema de indicadores establecidos a partir de las estrategias, con el objetivo de monitorear su avance y cumplimiento, a éstos se les conoce como indicadores estratégicos. A su vez, este sistema de indicadores debe medir también la operación de la institución, y la relación entre los propósitos institucionales, los procesos y los resultados de la acción educativa. Para Lepeley (2003), “un indicador es una variable que permite medir, evaluar y comparar cuantitativa y cualitativamente, a través del tiempo, su comportamiento, grado de avance y posición relativa respecto a otras” (p. 106).

A nivel de institución educativa, los indicadores para medir los resultados de sus esfuerzos, se clasifican en, según Ruiz (2003):

1. *Indicadores académicos*: porcentaje de eficiencia terminal, puntaje de alumnos admitidos, promedio de calificaciones por grupo, deserción.
2. *Indicadores administrativos*: instalaciones (m²/alumno, opinión de los alumnos respecto a las instalaciones, entre otros), biblioteca (estaciones de estudio por alumno, libros básicos por materia, entre otros), como ejemplos.
3. *Indicadores de calidad*: opinión de los padres de familia acerca del servicio educativo, de los maestros, del director, entre otros; opinión de los profesores respecto a la institución, al director, entre otros.
4. *Indicadores financieros*: donativos, salud financiera, entre otros. (p.75)

Resulta claro que para Ruiz Cantisani (2003), el sistema de información y análisis educativo debe estar soportado por herramientas (automatizadas o manuales) confiables que concentren la información necesaria para cada indicador, y que además, el resultado sea analizado por la persona que pueda hacer un cambio en el mismo. La efectividad institucional es responsable del sistema de planeación, su seguimiento y evaluación, no solo de los resultados de su implantación sino de los resultados que logra como institución al final de sus procesos académicos, es decir, en sus graduados.

Metodología

La investigación se enmarcó en la modalidad de investigación de campo, ya que se utilizó fuentes primarias a partir del contacto con la realidad a través de la técnica e instrumentos de recolección de datos, y otras fuentes como las bibliográficas y electrónicas. De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006), el diseño constituye el plan o la estrategia que incluye procedimientos y actividades tendientes a encontrar las respuestas de la investigación, orientadas a analizar los indicadores de calidad de los ambientes destinados para la Educación para el Trabajo de la Gerencia Regional del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES) del Distrito Capital y su incidencia en la formación de los usuarios.

En este sentido, se intenta verificar las condiciones de los ambientes destinados a la formación y capacitación para el trabajo ubicados en los Centros de Formación Socialista INCES del Distrito Capital y generar un conjunto de reflexiones y alternativas de mejoramiento de la calidad en la formación y capacitación de los usuarios a partir de los hallazgos obtenidos.

Se entiende por población el conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes, de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características. La población objeto de estudio estuvo conformada por los ambientes distribuidos en los nueve (09) centros de formación (bibliotecas, aulas, laboratorios y talleres) de 12 centros adscritos.

Para que una muestra sea representativa, y por lo tanto útil debe reflejar las similitudes y diferencias encontradas en la población, así como, ejemplificar las características de la misma. Arias (2006) define la muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83).

Cuando se dice que una muestra es representativa es porque reúne aproximadamente las características de la población que son importantes para la investigación. En el presente estudio la muestra de los ambientes, corresponde a la existente en los nueve (09) centros de formación seleccionados (ver Cuadro 2).

Cuadro 2

Centros de Formación Socialista, adscritos a la Gerencia Regional INCES Distrito Capital que conforman la muestra

Nro.	Centros de Formación
1.	Banca Seguro
2.	Capacitación Especial
3.	Comercial Luís Beltrán Prieto Figueroa
4.	Del Norte
5.	Gran Colombia
6.	Industrial Luís Beltrán Prieto Figueroa
7.	Metalmecánica 23 de Enero
8.	Metropolitano Caricuaao
9.	Simón Rodríguez Zona F del 23 de Enero

La recolección de datos se llevó a efecto de acuerdo con las siguientes etapas: (a) mediante la *revisión bibliográfica* para sustentar teóricamente la investigación; (b) también se utilizó una *guía de observación* para el levantamiento de información sobre los ambientes de Educación para el Trabajo, la cual permitió verificar las condiciones de los ambientes destinados a la formación y capacitación para el trabajo ubicados en los Centros de Formación Socialista INCES de Distrito Capital. Se adoptó la *guía* como el instrumento que facilitó el registro de los diferentes datos e información sobre los elementos observados (condiciones de: infraestructura, mobiliario, herramientas, dotación, equipamiento, medios y recursos didácticos presentes en los ambientes de enseñanza y aprendizaje) y así responder con mayor exactitud al objetivo previsto en el presente estudio, a fin de garantizar la calidad en la formación de los usuarios.

Las características fundamentales del instrumento Guía de Observación, se reseñan seguidamente. La *guía de observación* se aplicó para evidenciar las características de los ambientes de aprendizaje y se caracterizó por:

1. Orientar la atención en lo que interesa que se observe.
2. Es un referente para las diversas visitas.
3. En cada observación se previó obtener información precisa del ambiente observado.
4. También, ofrece evidencias de la organización de la actividad formativa.
5. Se consideró la opción de observar aspectos no previstos que pudieran enriquecer la data.
6. Estuvo conformado por dos partes (que fueron respondidas solo por el observador). La primera parte, se refiere a la información relacionada con las condiciones de la infraestructura donde reciben la formación y capacitación de los usuarios (ventilación, iluminación, techo, piso, paredes, espacio físico, normas de seguridad e higiene industrial), y la segunda parte, se relacionó con los recursos dispuestos en los ambientes donde se lleva a cabo el proceso formativo de los usuarios (equipo, maquinaria, herramientas, mobiliario, medios didácticos, recursos didácticos y la tecnología actual de los recursos).
7. Se constituyó por 14 aspectos a evaluar que fueron estructurados con preguntas cerradas.
8. Se aplicó la escala de medición de tipo Lickert en todos los aspectos a evaluar, con sus respectivos criterios de valoración (ver Cuadro 3).

Cuadro 3
Criterios de valoración de la guía de observación

Categorías	Valoración
Muy Bueno	4
Aceptable	3
Regular	2
Deficiente	1
Muy Deficiente	0

Los datos se analizaron tomando en cuenta los objetivos específicos relacionados con las condiciones de los ambientes de formación y capacitación para el trabajo (objetivo 1), y finalmente arribar a un conjunto de reflexiones y alternativas de mejoramiento de la calidad a partir de los hallazgos obtenidos (objetivo 2). De acuerdo con el objetivo 1 se verificaron las condiciones de los ambientes destinados a la formación y capacitación para el trabajo ubicados en los Centros de Formación Socialista INCES del Distrito Capital para el desarrollo del proceso formativo, el análisis se alcanzó mediante las dimensiones: componente físico arquitectónico y componente organizativo, a los datos obtenidos se les aplicó estadística descriptiva, mediante el SPSS versión 14.0.

El instrumento utilizado para recabar los datos de este objetivo fue la guía de observación. El objetivo 2 se orientó a propiciar alternativas de solución, permitió generar un conjunto de reflexiones y alternativas de mejoramiento de la calidad en la formación y capacitación de los usuarios a partir de los hallazgos obtenidos. Su análisis se efectuó con base en los resultados obtenidos del objetivo 1.

Resultados, análisis e interpretación

Resultados en cuanto a las condiciones de los ambientes de aprendizaje en los centros de formación socialista para el desarrollo del proceso formativo

En lo que concierne al análisis de esta variable se trabajó con dos (02) dimensiones, cada una de las cuales estuvo conformada por un componente y un conjunto de indicadores, a saber: componente físico-arquitectónico y componente organizativo de los ambientes de enseñanza (aulas, bibliotecas, laboratorios y talleres). Es importante mencionar que el instrumento de observación se aplicó a los ambientes de enseñanza ubicados en nueve centros de formación socialista. Una vez que se llevó a cabo el recorrido se pudo observar que el total de los ambientes de los centros era ciento setenta y siete (177), pero solamente se pudieron observar ciento cuatro (104), ya que el resto de los ambientes están siendo utilizados por otras instituciones, bien sea como albergue para refugiados, depósitos, oficinas, entre otros. Esta información se refleja en el cuadro 4.

Cuadro 4
Resultados del Instrumento Guía de Observación. Ambientes de Aprendizaje por Centros de Formación

Centros de Formación Socialista	Frecuencias	Ambientes de Aprendizaje							
		Aulas		Biblioteca		Laboratorios		Taller	
		Cantidad	Disponibles	Cantidad	Disponibles	Cantidad	Disponibles	Cantidad	Disponibles
Válidos									
Comercial Luís Beltrán Prieto Figueroa	1	20	8	0	0	5	5	4	4
Industrial Luís Beltrán Prieto Figueroa	1	8	0	0	0	3	3	11	11
Metalmnero 23 de Enero	1	12	5	1	0	7	7	9	8
Metropolitano Caricuao	1	16	0	0	0	3	2	6	5
Gran Colombia	1	1	1	0	0	2	1	6	6
Simón Rodríguez	1	12	10	1	1	2	1	6	6
Banco Seguro	1	22	7	1	1	1	1	0	0
Del Norte	1	7	4	0	0	2	2	1	1
Capacitación Especial	1	1	0	0	0	0	0	7	4
Total	9	99	35	3	2	25	22	50	45

Los resultados, una vez aplicada la *guía de observación* se pueden apreciar seguidamente:

Componente físico-arquitectónico

Esta dimensión estuvo integrada por los indicadores relacionados con la infraestructura de los ambientes de enseñanza. Los ambientes observados fueron, treinta y cinco (35) aulas, dos (02) bibliotecas, veintidós (22) laboratorios, cuarenta y cinco (45) talleres. Los indicadores son; ventilación, iluminación, techo, piso, pared, espacio físico, normas de seguridad e higiene industrial.

En la dimensión *componente físico-arquitectónico*, la condición de los Centros de Formación Socialista adscritos a la Gerencia Regional INCES del Distrito Capital revelan que los ambientes de enseñanza poseen un sistema de ventilación *deficiente* para el ochenta y seis por ciento (86%) de las aulas, para el cien por ciento (100%) de las bibliotecas y para el cincuenta y seis por ciento (56%) de los talleres, debido a que los extractores están dañados y los talleres pequeños carecen de aires acondicionados en buen estado, mientras que para el cincuenta y nueve por ciento (59%) de los laboratorios es *aceptable*, es decir que los aires funcionan pero requieren mantenimiento.

La iluminación es *regular* para el ochenta por ciento (80%) de las aulas y para el ochenta y dos por ciento (82%) de los talleres, es *deficiente* para el cien por ciento (100%) de las bibliotecas y *aceptable* para el cuarenta y uno por ciento (41%) de los laboratorios, es decir, que la mayoría de los tubos fluorescentes están quemados y otras lámparas requieren de mantenimiento correctivo.

Los techos están *regulares* para el cincuenta y cuatro por ciento (54%) de las aulas y talleres, ya que, presentan perforaciones ocasionando que cuando llueve el agua moje toda

el área interna de los ambientes, para el cuarenta por ciento (40%) de los laboratorios es *aceptable*, en cinco laboratorios está muy dañado debido a que fue instalado el cielo raso sin haber impermeabilizado el techo, y para las bibliotecas un cincuenta por ciento (50%) es *regular* y el otro cincuenta por ciento (50%) es *deficiente*, lo cual indica que el techo de un amplio sector del C.F.S. está sumamente dañado.

El piso es *regular* en el ochenta y nueve por ciento (89%) de las aulas, en el cien por ciento (100%) de las bibliotecas, en el cincuenta y cuatro por ciento (54%) de los laboratorios y en el noventa y cuatro por ciento (94%) de los talleres, debido a que muchos están manchados y no cuentan con demarcación, entre otros aspectos.

Las paredes están *regulares* para el setenta y dos por ciento (72%) de las aulas, para el cincuenta por ciento (50%) de las bibliotecas, para el cincuenta y nueve por ciento (59%) de los laboratorios y para el cincuenta y siete por ciento (57%) de los talleres, la mayoría de los ambientes de formación observados que se encuentran en los C.F.S. no han sido pintados oportunamente y otros ambientes requieren que sus paredes sean reparadas y posteriormente pintadas.

El espacio físico es *regular* para el cincuenta y dos por ciento (52%) de las aulas, es *aceptable* para el cien por ciento (100%) de las bibliotecas, para el setenta y siete por ciento (77%) de los laboratorios y para el cincuenta y cuatro por ciento (54%) de los talleres.

El cumplimiento de las normas de seguridad e higiene industrial en los ambientes de enseñanza es *deficiente* para el setenta y uno por ciento (71%) de las aulas, para el cien por ciento (100%) de las bibliotecas, para el treinta y siete por ciento (37%) de los laboratorios, y para el ochenta y siete por ciento (87%) de los talleres, no cuentan con extintores cargados, las mangueras de extinción de incendios no se les hace una revisión periódica, ni otro sistema que permita extinguir incendio a la hora de su propagación.

Es importante destacar que la infraestructura está muy descuidada a pesar que la institución cuenta con una Gerencia General de Infraestructura con presupuesto asignado para atender los proyectos de infraestructura de cada uno de los Centros de Formación, esta situación atenta contra la calidad de la formación de los usuarios desde el punto de vista de las condiciones ambientales para el buen desarrollo educativo.

Componente organizativo

En relación con la dimensión *componente organizativo* los indicadores estuvieron relacionados con los recursos materiales que se encuentran en los ambientes de enseñanza. Los ambientes observados fueron, treinta y cinco (35) aulas, dos (02) bibliotecas, veintidós (22) laboratorios y cuarenta y cinco (45) talleres.

En referencia a la *dimensión componente organizativo*, en los ambientes de enseñanza que se encuentran en los Centros de Formación Socialista adscritos a la Gerencia Regional INCES del Distrito Capital se pudo observar que los equipos de las bibliotecas están cien por ciento (100%) *deficientes*, mientras que los equipos del sesenta y ocho por ciento (68%) de los laboratorios y el cincuenta y ocho por ciento (58%) de los talleres funcionan de manera *regular*, la maquinaria está *regular* para el sesenta y ocho por ciento (68%) de los laboratorios y para el sesenta y dos por ciento (62%) de los talleres, las herramientas están *regulares* para el setenta y tres por ciento (73%) de los laboratorios y para el sesenta por ciento (60%) de los talleres, lo cual indica que los equipos, maquinaria y herramientas presente en los ambientes de formación requieren de actualización y otros sustitución, entre otras consideraciones que se puedan tomar en cuenta para un mejor funcionamiento.

Conclusiones

El análisis e interpretación de la información recabada con respecto a la incidencia de calidad de los ambientes destinados para la educación para el trabajo de la Gerencia Regional del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES) del Distrito Capital en la formación de los usuarios, hizo posible alcanzar los objetivos de la investigación y llegar a las siguientes conclusiones.

Variable: condiciones de los ambientes de educación para el trabajo

Se concluye que el sistema de ventilación es deficiente para aulas y talleres, a pesar de que la mayoría de los talleres grandes cuentan con ventilación natural, los extractores están dañados y los talleres pequeños carecen de aires acondicionados en buen estado, la iluminación es regular para las aulas y los talleres, ya que se encuentran dañadas por problemas de filtración y por falta de dotación de los materiales para la sustitución de lámparas defectuosas o dañadas. Los techos de las aulas y los talleres presentan perforaciones lo cual hace que cuando llueve el agua entre y moje toda el área interna de los ambientes, el techo de cinco laboratorios está muy dañado. El piso en la mayoría de los ambientes es regular, debido a que muchos están manchados y no cuentan con demarcación, entre otros. Las paredes de la mayoría de los ambientes observados requieren ser reparadas y posteriormente pintadas. El cumplimiento de las normas de seguridad e higiene industrial en los ambientes de enseñanza es deficiente, ya que, no cuentan con extintores cargados, ni otro sistema que permita extinguir incendio.

Estos resultados están acordes con lo expresado por Guizar Montufar (2004), cuando considera que todo sistema sufre lo que se conoce como entropía que constituye un desgaste en la organización producto de su tarea operativa diaria, lo cual puede llevar al agotamiento, la desorganización, la desintegración y finalmente la muerte.

Con respecto al componente organizativo, los equipos, maquinaria y herramientas en laboratorios y talleres funcionan medianamente, porque hay varias máquinas fuera de servicio, algunos de estos espacios se encuentran clausurados, lo cual indica que se requiere de actualización y reemplazo, ocasionando con ello que su uso sea prácticamente nulo, entre otras consideraciones que se puedan tomar en cuenta para un mejor funcionamiento. El mobiliario de aulas y talleres está muy deficiente, es de vieja data, aun se pueden observar aulas con pupitres, sillas plásticas y pizarras blancas manchadas. Las aulas y talleres carecen de medios y recursos didácticos que permiten afianzar los conocimientos de los usuarios. La tecnología actual de los recursos es deficiente, actualmente las clases se desarrollan con programas que no han sido actualizados, algunos cursos no cuentan con programas para su ejecución, sin embargo los facilitadores desempeñan su labor. La mayoría de los laboratorios de computación carecen del servicio de internet, situación que limita el aprendizaje de los usuarios y el cumplimiento de las actividades prácticas.

Existen laboratorios que disponen de pocos equipos para la realización de las actividades prácticas, ocasionando con ello que los usuarios se agrupen en torno a un equipo para realizar las actividades. Estos resultados no coinciden con lo planteado por Puerta (1993), cuando considera la modernización del INCES, como un modelo de cambio en una organización del Estado, lo cual ofrecería apoyo a la investigación; ni con lo expuesto por Guizar Montufar (2004), cuando expresa que para sobrevivir, los sistemas abiertos necesitan detener ese proceso de entropía y reabastecerse de energía, manteniendo su estructura organizativa, adecuando sus sistemas, procedimientos, métodos de control, medios de operación, su potencial humano y los elementos físicos que utiliza, es decir, que se requiere de todo un proceso de modernización donde la tecnología de punta juegue un papel fundamental, porque a medida que el tiempo siga pasando la deuda tecnológica que se ha venido generando en los centros de formación es mayor.

Implicaciones pedagógicas

Con base en las conclusiones del estudio, las implicaciones pedagógicas se orientan a que el Ministerio del Poder Popular para la Educación como ente Rector con competencia para reorganizar y adecuar los Programas de Formación del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES) de acuerdo con las necesidades e intereses estratégicos de la nación, a propósito de vincular los saberes, no solo con los procesos de innovación y nuevas tecnologías educativas cónsonas con el plan de desarrollo productivo del país, sino también con la práctica y la experiencia laboral de sus estudiantes, que considere:

- 1) Llevar a cabo un proceso de modernización de toda la planta física, prever inversiones en los planes de desarrollo y ejecutarlas, para no solo dotar de maquinaria, equipos y herramientas los ambientes de formación, sino además, cumplir de manera cabal con la

dotación de los insumos, lo cual permitiría que las actividades que se desarrollen dentro de los ambientes se adecuen a los nuevos tiempos, y de ese modo se puedan alcanzar todos los objetivos planteados en las diferentes acciones formativas.

- 2) Disponer de un personal responsable del mantenimiento de las herramientas, equipos, maquinaria, entre otros, dentro de los ambientes de formación, ya que el mantenimiento es un aspecto fundamental que se ha descuidado en los centros de formación, la idea es que en el espacio que funciona como ambiente de formación y capacitación debería existir una persona responsable asignada al ambiente, para cuidar y estar pendiente de los detalles técnicos que se presenten. Por lo que es necesario desarrollar una cultura del mantenimiento preventivo en cada uno de los Centros de Formación Socialista, lo cual redundará en el fortalecimiento de la institución.
- 3) Proponer soluciones a los problemas presentes en los ambientes de formación con la elaboración de productos en función de curso, es decir, que el facilitador, conjuntamente con los usuarios, puede participar en la recuperación de los ambientes de aprendizaje mediante la formulación de proyectos de trabajo previos o planificados, donde se instruya y se forme a los usuarios para el trabajo, la autogestión y la producción, simultáneamente los usuarios en su mayoría requieren una contribución o beca-trabajo dirigidas a desarrollar habilidades y destrezas en construcción de mobiliarios, reparación, elaboración de bloques, electricidad, entre otros, lo cual le permitiría lograr aprendizajes válidos para la vida y aprender de manera teórica y práctica.
- 4) Establecer las estrategias para abordar y resolver los problemas o situaciones que se presenten en la institución mediante la vía de la cooperación interinstitucional, por ser una fuente estratégica de recursos con la que cuenta el INCES para potenciar lo que ya se tiene o para ubicar recursos de toda índole (metodológicos y tecnológicos) bien sea provenientes del sector empresarial público o privado, instituciones de formación profesional de otros países, entre otros, hacia la institución y resolver grandes coyunturas.

Referencias

- Aguerrondo, I. (2002). *Los desafíos de la política educativa relativos a las reformas de la formación docente*. Trabajo presentado en la conferencia El desempeño de maestros en América Latina y el Caribe: Nuevas Prioridades. Brasil, Brasilia, 10-12 de julio. Publicado en Maestros en América Latina.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Asamblea Nacional. (2000). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5453, marzo 3, 2000.
- Ley Orgánica de Educación (2009). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.929, agosto 26, 2009.

- Bertalanffy, L. (2009). *Teoría general de los sistemas*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 1.414, noviembre 13, 2014.
- Decreto N° 389 (Sobre la reestructuración del INCES). (1989, Agosto 10). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela*, 34.309, Septiembre 20, 1989.
- Fernández, E. (2001). *Gestión de instituciones educativas inteligentes*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Guizar Montufar, R. (2004). *Desarrollo organizacional*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Gutiérrez Pulido, H. y De la Vara Salazar, R. (2009). *Control estadístico de calidad y seis sigma*. Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- INCES. (2010). *¿Qué es el INCES?*. Recuperado de http://www.inces.gov.ve/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=208
- INCES. (2007). *Informe del Proyecto de Modernización del INCE*. Caracas: Autor.
- Lacueva, A. (2007). Determinación de la calidad de la educación: buscando alternativas. *Educere*, 11(36), 21-30.
- Lepeley, M. (2003). *Gestión y calidad en educación. Un modelo de evaluación*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Navas, E. (1999). *Gestión de calidad y productividad en el Hospital Israel Ranuarez Balza. San Juan de los Morros 1998*. Tesis de Magíster no publicada. Universidad Central de Venezuela. Comisión de Estudios de Postgrado. Maestría en Ciencias Administrativas. Caracas, Venezuela.
- Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2012). *Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019*. Caracas: Autor.
- Puerta, R. (1993). *La Modernización del INCE. Un Modelo de Cambio en una Organización del Estado*. Tesis de Doctorado no publicada. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas, Venezuela.
- Ruiz Cantisani, M. (2003). *Sistema de planeación para instituciones educativas*. Ciudad de México: Trillas.
- Torres, S. (2002). *Competencias laborales. Una estrategia para el cambio*. Caracas: Centro de Promoción y Análisis de Políticas Públicas.
- Urquijo García, J. (2010). *Teoría de las relaciones industriales. De cara al siglo XXI*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Weiss, C. (2008). *Investigación evaluativa: métodos para determinar la eficiencia de los programas de acción*. México: Trillas.