

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

FACULTAD DE AGRONOMÍA

COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

POSTGRADO DE GERENCIA DE SISTEMAS DE CALIDAD Y CONTROL
ESTADÍSTICO DE PROCESOS.



***“Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos del
Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) de una
Institución Pública”***

Autor: Ing. Agro. Guaido Marco

C.I.: 13.626.825

Tutora: MSC. Fanny Molina

Maracay, Febrero 2017

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE AGRONOMÍA
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO DE GERENCIA DE SISTEMAS DE CALIDAD Y CONTROL
ESTADÍSTICO DE PROCESOS.



***“Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos del
Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) de una
Institución Pública”***

Trabajo presentado ante la Universidad Central de Venezuela como requisito parcial para optar al título de Especialista en Gerencia de Sistemas de Calidad y Control Estadístico de Procesos.

Autor: Ing. Agro. Guaido Marco

C.I.: 13.626.825

Tutora: MSC. Fanny Molina

Maracay, Febrero 2017

DEDICATORIA

A DIOS, por ser mi guía espiritual en todo momento.

A mi MADRE, fuente de dedicación, optimismo, constancia y amor por la vida, positivismo pleno para alcanzar las metas y objetivos propuestos en la vida.

A mi PADRE, por haberme enseñado a luchar para obtener lo que se quiere y con el esfuerzo para seguir adelante.

A mis HERMANAS, por haberme tenido la paciencia, consejos, visión de alcance en la vida, y aliento para seguir luchando para obtener la victoria.

A mis SOBRINOS, que siempre están conmigo en los peores y mejores momentos.

A mis CUÑADOS, que siempre están para corregir mis errores y darme la oportunidad de ser mejor por siempre.

A mi NOVIA linda y preciosa que siempre está atenta en mi superación.

A mis AMIGOS Y AMIGAS DE LA OFICINA, que siempre están para corregir mis palabras, mis acciones y darme la oportunidad de ser mejor cada día.

A mis PROFESORES Y AMIGOS DEL POST GRADO, que siempre me dieron la confianza de crear los mejores momentos y saber aprovechar las oportunidades de la vida.

A todos los niños de Venezuela en situación de calle, desnutrición y conflicto, y también que secén las guerras y terrorismo en todo el Mundo.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primer lugar a DIOS por el privilegio de haber podido llevar a cabo mi trabajo especial de grado, a mi familia por la paciencia y el tiempo que me brindaron para terminar mis estudios.

A la Facultad de Agronomía de la Universidad Central de Venezuela por el valioso apoyo de todos los profesores e investigadores que estuvieron en todos los procesos de formación y la dedicación de su personal obrero y empleado que estuvieron allí cuando más los necesite.

Quiero dar gracias a todos mis compañeros de trabajo que de alguna manera contribuyeron a la culminación de mi trabajo especial de grado.

A la Profesora Fanny Molina por la paciencia y por ser guía durante la realización de este trabajo.

Quiero dar gracias a todos mis amigos y amigas del post grado que han sido gran inspiración de todas mis ideas y a materializar todos mis sueños.

RESUMEN

El presente trabajo plantea como propósito fundamental el Diseño de un Manual de Gestión para el *Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA)* de una institución pública, está sujeto a la modalidad de proyectos factibles apoyándose de la revisión documental y de campo, para el diagnóstico de la estructura y situación actual de los documentos existentes en el (PEA) se aplicó una encuesta al personal que labora en dicho proceso con una población de 40 personas, realizándose un muestreo estratificado utilizando el método de *Afijación Proporcional*. El instrumento de recolección de datos seleccionado fue un cuestionario, conformado por preguntas dicotómicas. Como resultado se obtuvo una muestra de 36 personas encuestadas que respondieron las preguntas satisfactoriamente en un 100% afirmando que será muy útil que esté disponible un manual de gestión y en la caracterización e identificación de los procesos se realizó un mapa de procesos indicando 8 procesos claves que corresponden al mejoramiento continuo así como la elaboración de un manual de gestión donde se puede ofrecer al *PEA* una herramienta que indique la forma de hacer las actividades y facilite la verificación de los pasos correctos a seguir para el cumplimiento de las funciones administrativas.

Palabra Clave: Manual de gestión, Proceso, programa, mejoramiento.

Tutor: MSC. Fanny Molina

ABSTRACT

This work raises fundamental purpose of the Design Management Manual for the *Program of Agricultural Statistics (PEA)* of a public institution, it is subject to the method of feasible projects relying on the document review and field for diagnosing structure and current situation of existing documents in the (PEA) a survey to staff working in the process with a population of 40 people, carried out using stratified sampling method was applied *Proportional allocation*. The instrument selected data collection was a questionnaire, consisting of dichotomous questions. As a result a sample of 36 respondents who answered the questions satisfactorily by 100% was obtained stating that will be useful to a management manual is available and in the characterization and identification of processes a process map indicating eight key processes performed They are corresponding to continuous improvement and the development of a management manual where PEA can offer a tool to indicate the way of doing activities and facilitates verification of the correct procedures to follow to carry out the administrative functions steps.

Keyword: Management Manual, Process, program improvement.

Tutor: MSC. Fanny Molina

TABLA DE CONTENIDO

Nº		Páginas
1	Portada	I
2	Contraportada	II
3	Veredicto	III
4	Dedicatoria	IV
5	Agradecimiento	V
6	Resumen	VI
7	Abstract	VII
8	Tabla de contenido	VIII
9	Lista de Cuadros	XI
10	Lista de Figuras	XIII
11	Lista de Gráficos	XIV
12	Introducción	1
13	Objetivos de la investigación	4
14	Objetivo General	4
15	Objetivos Específicos	4
16	Antecedentes de la Investigación	5
17	Definición de la empresa	10
18	Misión	10
19	Visión	10
20	Bases Teóricas	13
21	Diagnóstico de la situación actual	13
22	Condiciones para llevar a cabo el diagnóstico	13
23	Métodos para el análisis de la información y elaboración del diagnóstico.	14
24	Caracterización e Identificación de Procesos	15
25	Caracterización de los procesos	15
26	La identificación y secuencia de los procesos “El Mapa de Procesos”.	16
27	Procesos	17
28	Enfoque basado en procesos	18
29	Elaboración de un Mapa de Procesos	20
30	Definición del Mapa de Procesos	21
31	Procesos Estratégicos o de Gestión	22
32	Procesos Operativos o Claves	22
33	Procesos de Soporte	22
34	Requisitos y Expectativas del Cliente	23
35	Métodos para la identificación de los procesos	25
36	Método Estructurado	25
37	Método Creativo	25
38	Mejora Continua	25
39	Ciclo de Mejora PHVA	26

TABLA DE CONTENIDO

Nº		Páginas
40	Planear, Hacer, Verificar y Actuar	26
41	Descripción de los Macroprocesos, Sub procesos, Actividades y Procedimientos	27
42	Macroprocesos	27
43	Subprocesos	28
44	Actividades	29
45	Procedimientos	30
46	Diagrama de Flujo	31
47	Simbología utilizada en los diagrama de flujo	32
48	Diseño del Manual de Normas y Procedimiento	32
49	Manual	32
50	Manual de Gestión	32
51	Manual de Gestión según Norma COVENIN ISO 10013:2002.	33
52	Título y alcance	33
53	Tabla de contenido	33
54	Revisión, aprobación, distribución e implantación y modificación	33
55	Políticas y Objetivos de la Calidad	34
56	Organización, Responsabilidad y Autoridad	34
57	Referencias	34
58	Descripción del sistema de gestión de la calidad	34
59	Anexos	35
60	Marco Metodológico	36
61	Diagnóstico de la estructura y situación actual de los documentos existente del PEA.	36
62	Diseño de la Investigación	36
63	Tipo de Investigación	37
64	Métodos de la Investigación	37
65	Método Exploratorio	37
66	Método Descriptivo	37
67	El Diagnóstico	38
68	Técnicas e instrumentos de recolección de la información.	39
69	Observación directa	39
70	Técnica de Encuestado	39
71	Revisión de la información	39
72	Estructura de la organización	40
73	La situación actual de los documentos	41
74	Población y muestra	42
75	Población	42
76	Muestra	43
77	Caracterización e identificación de los procesos	46
78	Caracterización de los procesos	46

TABLA DE CONTENIDO

Nº		Páginas
79	La identificación y secuencia de los procesos “El Mapa de Procesos”.	47
80	Elaboración de la documentación necesaria para la gestión de los procesos del PEA.	48
81	Diseño de un Manual de Gestión	48
82	Elementos que integran el Manual de Gestión.	49
83	Operacionalización de las variables.	50
84	Análisis de los Resultados	52
85	Diagnóstico de la estructura y situación actual de los documentos existente del PEA.	52
86	Caracterización e identificación de los procesos del PEA.	76
87	La Identificación y Secuencia de los Procesos (Mapa de Procesos).	76
88	La Descripción de los Procesos (Mapa de Procesos).	76
89	Entradas de los Procesos.	78
90	Salidas de los Procesos.	79
91	Descripción de los Procesos Operacionales o Claves.	79
92	Proceso clave 1.- Preparación de las encuestas	79
93	Proceso clave 2.- Capacitación	79
94	Proceso clave 3.- Salida al Campo	80
95	Proceso clave 4.- Carga de datos	80
96	Proceso clave 5.- Revisión de los datos	80
97	Proceso clave 6.- Validación de los datos	80
98	Proceso clave 7.- Generación de Resultados	80
99	Proceso clave 8.- Elaboración y entrega del Informe	80
100	Descripción de procesos gerenciales	80
101	Dirección General	80
102	Gestión Institucional	80
103	Coordinación Nacional	81
104	Descripción de Procesos de Apoyo	81
105	Gestión de Recursos Humanos	81
106	Gestión de Compras Bienes y Servicios	81
107	Gestión Financiera y Administrativa	81
108	Gestión de la Información y la Comunicación	81
109	Caracterización de los procesos del PEA	83
110	Elaboración de la documentación necesaria para la gestión de los procesos en el PEA.	105
111	Conclusiones y Recomendaciones	107
112	V.I.- Conclusiones	107
113	V.II.- Recomendaciones	109
114	Referencias Bibliográficas	111
115	Anexos	116
116	Anexo Nº 1.- Cuestionario de control interno de las actividades.	116
117	Anexo Nº 2.- Manual de Gestión del Programa de Estadísticas agrícolas (PEA)	117

LISTA DE CUADROS

Nº Cuadros		Páginas
1	Autoridades o la estructura de alto nivel (Clientes) de una empresa pública ubicada en el Sede Central.	40
2	Estructura organizacional del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).	41
3	Población objeto de la investigación.	43
4	Calculo de la Muestra Estratificada.	44
5	Calculo de la Muestra Estratificada en cada estrato.	45
6	Calculo de la Muestra Estratificada según el tipo de cargo.	46
7	Operacionalización de las variables y esquema de la metodología de la investigación.	51
8	Pregunta Nº 1.- ¿Conoce usted que es un proceso?	52
9	Pregunta Nº 2. ¿Las actividades de su área de trabajo se gestionan como un proceso?	53
10	Pregunta Nº 3 ¿Existe eficacia en cada uno de los procesos?	54
11	Pregunta Nº 4 ¿Existe eficiencia en cada uno de los procesos?	55
12	Pregunta Nº 5 ¿Se conocen los límites de entrada y de salidas de los procesos por el Ministerio?	56
13	Pregunta Nº 6 ¿Se conocen los resultados de los procesos?	57
14	Pregunta Nº 7 ¿Se realiza seguimiento y medición de los procesos?	58
15	Pregunta Nº 8 ¿Se conocen quienes son los clientes y la parte interesada de los procesos por el Ministerio?	59
16	Pregunta Nº 9 ¿Existe algún sistema para medir y recopilar datos de los procesos?	60
17	Pregunta Nº 10 ¿Todos los procesos están alineados a los objetivos de la organización?	61
18	Pregunta Nº 11 ¿Los procesos están relacionados a la planificación estratégica, seguimiento de la disponibilidad de recursos y las políticas fijadas por el ministerio?	63
19	Pregunta Nº 12 ¿Cree usted que la provisión de los recursos es necesario en los procesos para la gestión?	64
20	Pregunta Nº 13 ¿Todos los procesos proporcionan los resultados previstos?	66
21	Pregunta Nº 14 ¿Existen seguimiento y auditoria, acciones correctivas y preventivas de los procesos?	67
22	Pregunta Nº 15 ¿Existe un flujograma que indique la secuencia e interacción de los procesos?	68
23	Pregunta Nº 16 ¿Cree usted que los procedimientos son coherentes con el propósito para los resultados eficaces de la organización?	69

LISTA DE CUADROS

<i>Nº Cuadros</i>		<i>Páginas</i>
24	Pregunta Nº 17 ¿Existe una evaluación de los datos, procesos obtenidos del seguimiento y medición, con el objeto de cuantificar el desempeño del proceso?	71
25	Pregunta Nº 18 ¿Existe acción correctiva y mejoras de los procesos?	72
26	Pregunta Nº 19 ¿Existe acción correctiva y mejoras de los procedimientos?	73
27	Pregunta Nº 20 ¿Sera útil que el programa de estadística, esté disponible un manual de gestión donde especifique los procesos y procedimientos?	75

LISTA DE FIGURAS

Nº Figuras		Páginas
1	Estructura Organizativa del MPPAT	11
2	Estructura Organizativa Interna del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).	12
3	Esquema básico para caracterizar y documentar procesos según el sistema de Mejor Gestión (SIMEGE) en la organización.	16
4	Definición de proceso según Norma ISO 9001:2008.	17
5	Modelo de sistema de gestión basado en proceso según Norma ISO 9001:2008.	19
6	Mapa de Procesos final de la organización en objeto.	24
7	Jerarquía de los Procesos de una Organización.	28
8	Representación simbólica utilizada en los diagramas de flujos.	32
9	Mapa de Procesos General del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).	76
10	Secuencia de los procesos administrativos del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) en una empresa pública.	79
11	Formato de Caracterización de Procesos.	87
12	Caracterización proceso de preparación de las encuestas.	89
13	Caracterización proceso de capacitación al personal.	91
14	Caracterización proceso de salida al campo.	93
15	Caracterización proceso de carga de datos.	95
16	Caracterización proceso de revisión de los datos.	96
17	Caracterización proceso de validación de los datos.	98
18	Caracterización proceso de obtención de los resultados.	100
19	Caracterización proceso de elaboración y entrega del informe.	102

LISTA DE GRÁFICOS

Nº Gráficos		Páginas
1	Conocimiento de un proceso en el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).	53
2	Las actividades del área de trabajo se gestionan como un proceso en el PEA.	54
3	Existencia de la eficacia en cada uno de los procesos.	55
4	Existencia de la eficiencia en cada uno de los procesos.	56
5	Conocimiento de los límites de entrada y salidas de los procesos por el Ministerio.	57
6	Conocimiento de los resultados de los procesos.	58
7	Realización del seguimiento y medición de los procesos.	59
8	Conocimiento de quienes son los clientes y la parte interesada de los procesos en el Ministerio.	60
9	Existencia de algún sistema para medir y recopilar datos de los procesos.	61
10	Todos los procesos están alineados a los objetivos de la organización.	62
11	Cada uno de los procesos está relacionado a la planificación estratégica, seguimiento de la disponibilidad de recursos y las políticas fijadas por la empresa.	63
12	Cree usted que la provisión de los recursos es necesario en los procesos para la gestión.	65
13	Todos los procesos proporcionan los resultados previstos.	66
14	Existencia de seguimiento y auditoria, acciones correctivas y preventivas de los procesos.	67
15	Existencia de un flujograma que indique la secuencia e interacción de los procesos.	68
16	Cree usted que los procedimientos son coherentes con el propósito para los resultados eficaces de la organización.	70
17	Existencia de una evaluación de los datos, procesos obtenidos del seguimiento y medición, con el objeto de cuantificar el desempeño del proceso.	71
18	Existe acción correctiva y mejoras de los procesos.	73
19	Existe acción correctiva y mejoras de los procedimientos.	74
20	Sera útil que el programa de estadística, esté disponible un manual de gestión donde especifique los procesos y procedimientos.	75

INTRODUCCIÓN

Muchas empresas a nivel mundial tanto privadas como públicas, han desarrollado una estructura administrativa eficaz, para la toma de decisiones en la gestión, se destaca lo relativo a los manuales de normas y procedimientos, ya que facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades técnicas, a través de macro - procesos, procesos, funciones, actividades y tareas, transformándose en rutinas con el paso del tiempo, modificándose con el desempeño mismo de los quehaceres cotidianos, el creciente grado de especialización, como consecuencia de la división del trabajo, hace necesario el uso de esta herramienta que establezca los lineamientos en el desarrollo de cada actividad dentro de la organización, (Posadas, 2014).

En la actualidad, los profesionales especializados que laboran en las empresas gubernamentales se han percatado de que, para el buen funcionamiento de los programas e iniciativas emprendidas por el gobierno bolivariano, se requieren técnicas administrativas necesarias para generar políticas públicas puntuales que puedan resolver problemas específicos, percibiendo a tiempo la necesidad de cambio de la población y coordinar los esfuerzos del gobierno para dar respuesta eficaz y oportuna a los requerimientos de la sociedad.

El desarrollo de un manual de gestión tiene la finalidad de formalizar y agilizar los trámites recurrentes que se realizó en el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA), y que involucraron departamentos de las unidades territoriales de todo el país. Así como también ofrecer al programa una herramienta que indique la forma de hacer las actividades y facilite en un momento dado la verificación de los pasos correctos a seguir para el

cumplimiento de las funciones administrativas, de igual forma se requiere garantizar la continuidad de los procedimientos aun cuando sucedan cambios, basándose en el informe técnico de la Norma ISO 10.013:2.002 que establecen lineamientos para la documentación de sistemas de gestión.

En el presente los funcionarios realizan sus labores cotidianas según el criterio y las necesidades del programa, basados solo en ejecutar los lineamientos que genera el cliente (ministro y directores), para obtener un producto que disponga de información oportuna y confiable sobre el comportamiento de las estadísticas agrícolas. En el ámbito operativo y ejecución, se observa que evaden ciertas obligaciones argumentando que esa actividad no le corresponde a su puesto, debido que no existen documentos que especifiquen los lineamientos ni las responsabilidades (descripción de cargos) que cada empleado debe realizar, descuido de las labores asignadas, entre otros.

Disponer de un manual de gestión para el PEA, es importante para que los empleados tengan bien definidas las funciones, procesos, y actividades que deben realizar en las labores cotidianas, como también permite planificar las labores de acuerdo a una serie de pasos lógicos y secuenciales, así lograr los objetivos de forma eficiente y eficaz, para obtener mejores resultados en la gestión, dado que facilita conocimiento de las funciones internas a través de la descripción de las labores. Mayor calidad y aporte de información técnica, podrá simplificar las tareas, recoger información específica e instrucciones necesarias para el desarrollo y ejecución de las actividades, permitir al personal que realice consultas inherentes a su puesto de trabajo, y asegurar resultados homogéneos para la toma de decisiones.

Este trabajo está estructurado por lo siguiente: primero contiene los objetivos, el planteamiento del problema, y la formulación del problema, segundo se definen los antecedentes de la investigación, la definición de la empresa (Misión y Visión), la estructura organizativa, y las bases teóricas desarrolladas por cada objetivo, tercero explica el marco metodológico que abarca el diseño y los métodos usados para cada situación y cuarto especifica el análisis de los resultados donde se brindan las deducciones y se incluye una breve reseña e interpretación del diagnóstico organizacional, el análisis de la situación actual, la caracterización e identificación de los procesos a través del mapa de procesos, y la propuesta del manual de gestión aplicado para el PEA.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar un Manual de Gestión para el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) de una Institución Pública.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la estructura y situación actual de los documentos existentes en el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) de una Institución Pública.
2. Caracterizar e Identificar los procesos que se desarrollan en el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) de una Institución Pública.
3. Elaborar la documentación necesaria para la gestión de los procesos en el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) de una Institución Pública.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación se refieren a la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio, realizados por instituciones en este caso Manuales de gestión elaborados por las direcciones de una institución pública, como también trabajos de grado y postgrado, trabajos de ascenso, resultados de investigaciones institucionales, ponencias, conferencias, congresos, revistas especializadas relacionados con el problema planteado.

González (2015), presentó el estudio que tiene como objetivo “Elaborar un manual de procedimiento aplicado al control de la unidad administrativa financiera de la Dirección Distrital 13D03 JIPI – JAPA Puerto López – Salud”. Se centró en desarrollar la evolución histórica de la gestión administrativa pública, en explicar las etapas, definición de la estructura y las funciones del estado. Se realizó un diagnostico utilizando como método de recolección de datos la técnica de encuesta, con preguntas dicotómicas, teniendo una población de 125 proveedores, el tamaño de la muestra se calculó a través del método de muestreo aleatorio simple, obteniendo como resultado 94 personas seleccionadas al azar, las cuales el 93% de los proveedores indicaron satisfactoriamente realizar una propuesta de un manual de procedimiento para la unidad, y el 7% indicó que no es necesario, ya que frecuentemente los procesos se realizan de manera normal y sin problemas. Este trabajo permitió al investigador conocer nuevas experiencias en la realización de manuales de gestión en una unidad administrativa del sector público, realizando una reformulación de la estructura de las unidades operativas, normalización de toda la complejidad de la organización en

diversos niveles de atención, con un modelo a seguir de la gestión estudiada para captar los procesos claves que serán ágiles con excelentes resultados.

Posadas (2014), presentó el estudio que tiene como objetivo “Evaluar los procedimientos del departamento de aduanas de la empresa de Transporte, Grúas y Servicios Aduaneros Arenas”. Se enmarcó en desarrollar políticas y procedimientos firmes que apoyen el día a día de cada tarea que se presente, con el fin de satisfacer necesidades aduanales y de logística de sus clientes, que sea una herramienta que permita ser utilizada por sus propios empleados y directivos, por lo cual, se analizó los procedimientos internos de la empresa, se evaluó los conocimientos de sus colaboradores referentes al manejo y uso de manuales de procedimientos por medio de fuentes primarias a través de entrevistas y cuestionarios que se aplicaron a sus colaboradores, se obtuvo como resultado la opinión de cada uno de los trabajadores en relación a las diferentes interrogantes que se plantearon, siendo la más significativa ¿En que contribuirá al departamento en tener un manual de procedimiento? Un 75% respondió que contribuirá en tener una mejora continua, y un 25% afirmó que será una guía más de labores para la compañía. El trabajo permitió al investigador conocer técnicas y herramientas de manera muy detallada, para un mejor desarrollo de las actividades que se realizan en la empresa, capaz de identificar los responsables que se llevan a cabo en cada departamento, manteniendo estandarizados la realización de los procedimientos y facilitando el control interno de la organización.

Camacho (2013), Este trabajo tiene como objetivo “Proponer una herramienta estratégica para la oficina sectorial de planificación”, en consecuencia de los problemas e inconvenientes que se presentan continuamente, como: manejar la información, falta de reglamentos que norme los procedimientos de las actividades realizadas, agotamiento del

personal debido a la sobrecarga de trabajo diario, este estudio tuvo la modalidad de proyecto factible, ya que trabajó sobre realidades de hecho, apoyado en una investigación de tipo descriptivo, de campo, aplicada y documental como una solución posible a un problema del tipo práctico. Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información, fue la observación directa, la entrevista estructurada y cuestionarios con preguntas previamente formuladas por medio de un formato establecido con la finalidad de obtener respuestas claras y precisas, las cuales sirvieron para elaborar el plan estratégico de selección y así diagnosticar al departamento de producción de la empresa. El trabajo permite conocer paso a paso como realizar el diagnóstico para el mejoramiento y conocimiento de los objetivos, la organización de los empleados que laboran en el departamento de producción, elaborando un manual gerencial de normas y procedimientos, siendo un documento valioso que será un soporte de las capacitaciones en la selección del nuevo personal que se desempeñará en el departamento de producción.

Valencia (2012), expone en sus objetivos “Analizar los procesos que se desarrollan en cada sección del departamento de recaudación y atención al cliente en la dirección comercial de Emelnorte, identificando las actividades empíricas para el mejoramiento de los mismos”, seguidamente “Proponer un manual de procesos como alternativa para mejorar las actividades en el departamento de recaudación”, la técnica utilizada por el autor fue la entrevista estructurada y la observación directa. Obteniendo como resultado, la identificación de los macro-procesos, procesos y subprocesos, que se realizan de manera mecánica, efectuando un sistema de administración por procesos. Además para la investigación se tomó en cuenta 3 unidades de análisis relacionado con los procesos, los cuales se exponen en la población como: 5 Directivos y jefes departamentales, 23 empleado del departamento

de recaudación y la muestra obtenida de 391 personas, siendo un total de 419 personas encuestadas; resultando que los usuarios les gusta una alta efectividad y celeridad en los procesos del departamento, y normalizar las actividades más complejas de los procesos de recaudación, evidenciado que existen actividades claves que son necesarias documentarlas en un manual de procesos que oriente como solventar las actividades dificultosas descritas. El aporte de esta investigación es permitir visualizar de manera detallada la previa identificación de los macro-procesos, procesos y subprocesos ejecutado por los trabajadores de la empresa, subdividiéndolos en unidades bien definidas, que puedan ser reutilizados en la mayor cantidad de procesos posibles, ordenándolo en un manual de procedimiento como recurso didáctico valioso para el mejoramiento del servicio.

Berrios (2011), en el Trabajo “Propuesta de un modelo de la calidad para la gestión por competencias del capital humano en una empresa de ingeniería, procura y construcción del sector eléctrico” presenta un modelo de la calidad para solventar situaciones requeridas por la empresa que ofrece servicios al sector eléctrico, se estudió el modelo de gestión por competencias realizando un diagnóstico de la situación actual de la gestión gerencial, capital humano y calidad de cada proceso determinándose elementos del modelo de la calidad, para luego desarrollarlos tomando como referencia las buenas prácticas y normas internacionales de la calidad como: FONDO NORMA ISO 9001: 2008, y 14001. La investigación es del tipo descriptiva con un diseño de modalidad mixta, documental y de campo no experimental. Los resultados que se obtuvo en el diagnóstico de la situación actual, se identificó así las oportunidades de mejora y los aspectos positivos de la gestión gerencial, así como también los aspectos relacionados con el enfoque de trabajo en proceso y conocimiento de la razón de ser de la organización, las necesidades del cliente, siendo las fortaleza de la

organización y los lineamientos de los clientes forman parte fundamental del desarrollo de las actividades. El aporte de la presente investigación fue proporcionar los procedimientos para la ejecución de las actividades relacionadas con un modelo de la calidad para cada gestión, que incidirá en la calidad de los procesos medulares de la organización, aplicando las Normas ISO 9001:2008 y 14001 como ventaja de un sistema de gestión integrado en la calidad y medio ambiental en empresas especializadas en gestión de proyectos de ingeniería, facilitando la elaboración de documentos de la calidad de manera detallada para lograr que se gestione en correctamente sus recursos humanos.

DEFINICIÓN DE LA EMPRESA

MINISTERIO PARA EL PODER POPULAR PARA LA AGRICULTURA Y TIERRAS.

MISIÓN

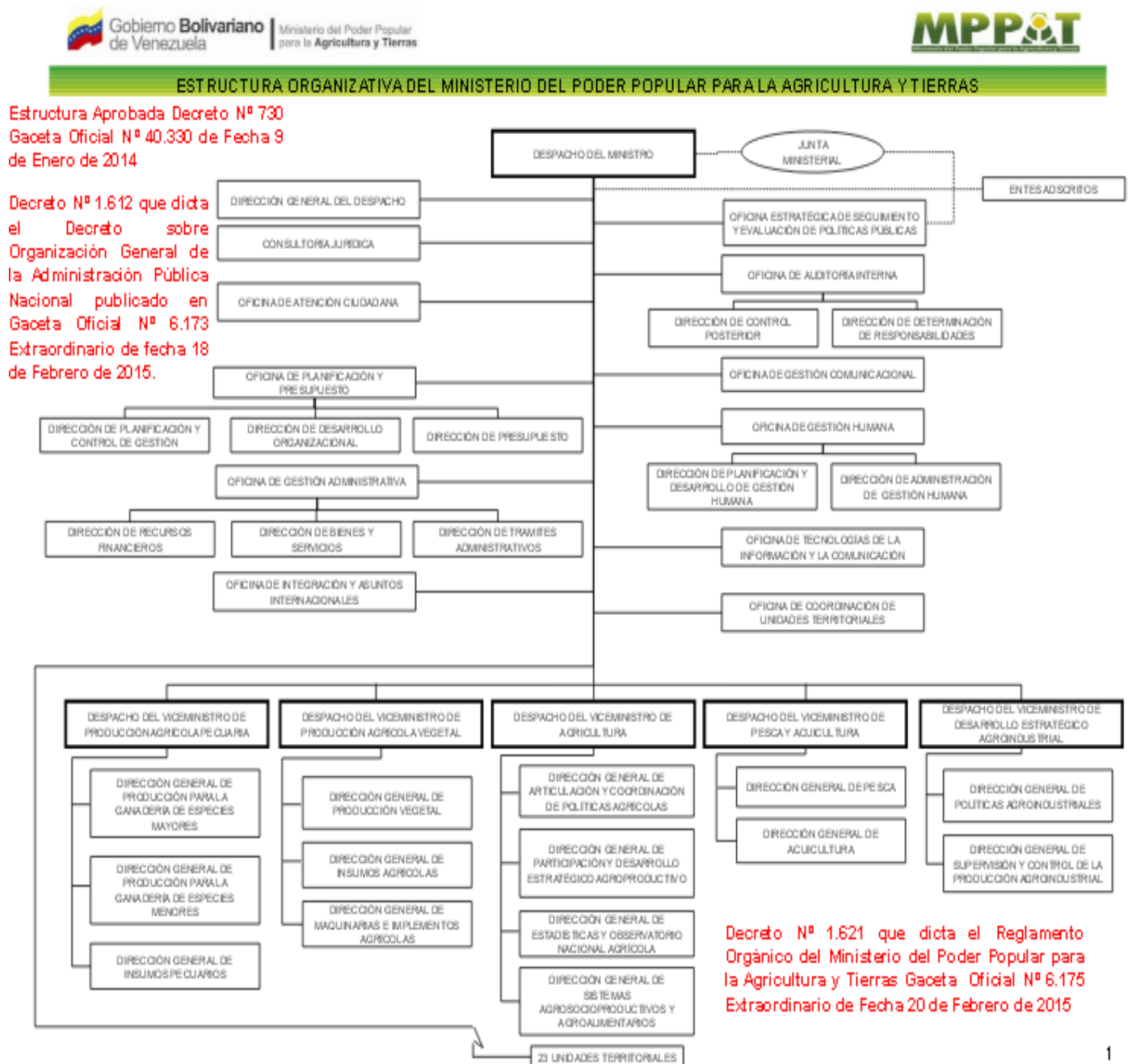
Formular, coordinar la ejecución, hacer seguimiento y evaluación de las políticas dirigidas a promover la seguridad alimentaria, impulsar el desarrollo de los circuitos agro - productivos y sistemas agroalimentarios, impulsar el desarrollo de las zonas rurales del país, así como procurar la distribución justa de la tierra y su uso adecuado, mediante la instrumentación de un marco institucional-jurídico-operativo actualizado y coherente con las prioridades del Ejecutivo para el desarrollo del aparato productivo nacional. Todo ello en el marco de un proceso participativo, entre los diferentes actores públicos y privados, que permitan generar mayores y mejores oportunidades de desarrollo humano, socioeconómico y optimizar el uso racional de las potencialidades agroproductivas de la República.

VISIÓN

Estamos enfocados en una estructura administrativa caracterizada por elevados niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos organizacionales, los cuales se generarán mediante el uso intensivo de tecnologías de información, operadas por equipos humanos de alto rendimiento, proactivos, diligentes y con total orientación hacia los resultados previstos en el sistema productivo de la economía real y en el sistema alimentario nacional.

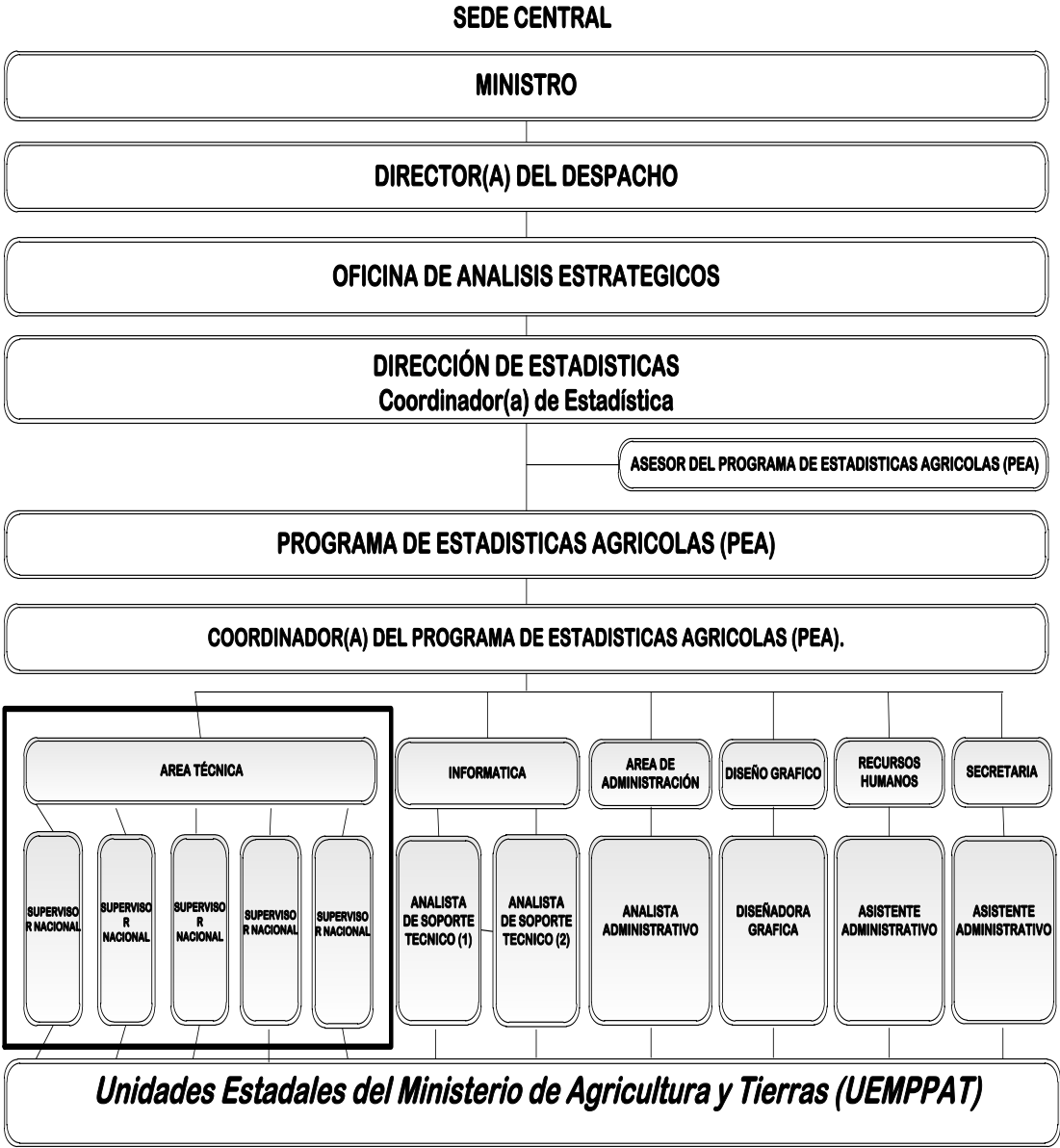
A continuación se presenta la Figura N° 1 y 2 son la estructura organizativa interna del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras (MPPAT) y la Estructura Organizativa Interna del *Programa de Estadísticas Agrícola (PEA)*.

Figura N° 1.- Estructura Organizativa del MPPAT



Fuente: Estructura organizativa interna del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras (MPPAT).

Figura N° 2.- Estructura Organizativa Interna del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).



Fuente: Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).

Nota: La estructura encerrada en el cuadro será documentada en el manual de gestión y descrita como el área técnica en estudio.

BASES TEÓRICAS

Diagnóstico de la situación actual: El diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto (Proceso o Procedimiento) que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones. Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles (Rodríguez, 2007).

El propósito de esta búsqueda de información es el de generar conocimiento que permita entender y estudiar los procesos y procedimientos tanto internos como externos de una organización en todos sus niveles. El diagnóstico permite determinar en forma objetiva la dinámica y características actuales del proceso de ejecución de las funciones; a través de éste, podrán detectarse los aspectos relevantes y las deficiencias o desviaciones en el desarrollo de las acciones, sus causas y tendencias, así como su incidencia en el ámbito del control interno de la organización (Ranieri y Martínez, 1997).

Condiciones para llevar a cabo el diagnóstico: Méndez (2011), expresa que para poder llevar a cabo con éxito un diagnóstico de los procesos y procedimientos para diseñar un manual de Normas y Procedimiento se deben cumplir algunos requisitos básicos:

1.- Antes de iniciar el proceso de diagnóstico es indispensable contar con la intención de cambio y el compromiso de respaldo por parte de los trabajadores de cada función o puesto. Es decir, que esté dispuesto a realizar los cambios resultantes del diagnóstico.

2.- Contribuir al diagnóstico de la calidad de los procesos de productos o servicios y desarrollar una herramienta de apoyo a la calidad más efectiva para los procesos.

3.- Cada diagnostico requiere de una perspectiva de uso, con el fin de obtener los mejores resultados y proporcionar retroalimentación para posteriores diagnósticos según los intereses estratégicos de la organización.

4.- El diagnóstico debe estar integrado al marco teórico del investigador, con un nivel de análisis que permita la comprensión profunda de los supuestos, la observación de prácticas, procedimientos observables utilizando el sentido de la vista, tomando en consideración la urgencia de presentar los resultados, además que sea confiable y accesible, realizando un buen diseño de planificación del diagnóstico (Ranieri y Martínez, 1997).

Métodos para el análisis de la información y elaboración del diagnóstico

Rodríguez (2007), menciona que para la realización de un diagnóstico es necesario utilizar métodos para obtener y analizar la información dentro de una perspectiva de procesos tanto las entradas como las salidas involucradas en la gestión, siendo los siguientes:

Las entradas del proceso:

- Datos e informaciones provenientes de la aplicación de técnicas como la observación directa, entrevistas, encuestas, revisión de documentos, monitoreo de operaciones, etc.
- Información teórica sobre la realización de análisis de procesos y diagnósticos de calidad.

- Datos e informaciones referidas a las principales deficiencias y fortalezas del proceso.
- Opiniones de los miembros de los equipos de trabajo sobre el estado de la calidad de proceso después de evaluar los datos reales y estimados del proceso.

Las salidas del proceso:

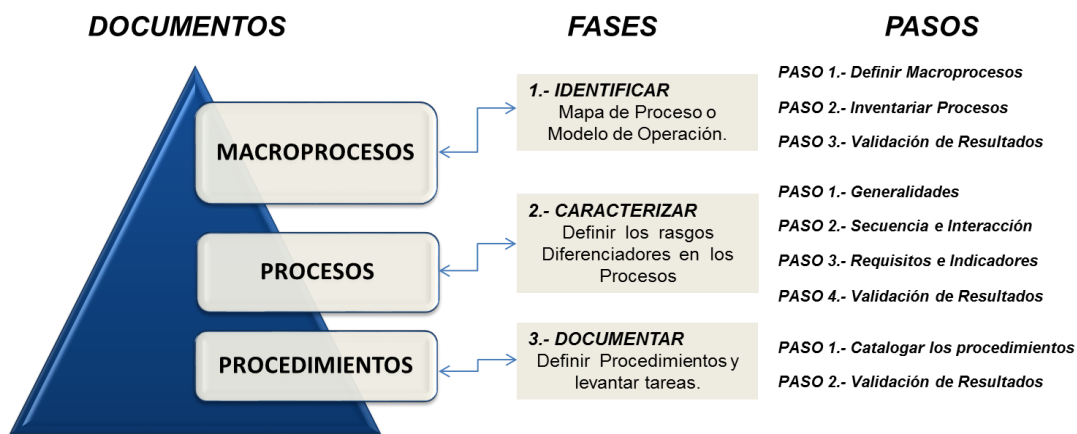
- Un equipo instruido en temáticas referidas al diagnóstico de la calidad, un diagrama de flujo, diagramas causa-efecto, diagramas de Pareto, el procesamiento estadístico de datos y el informe del diagnóstico.
- Principales deficiencias que afectan la calidad del proceso.
- Un orden de prioridad a la hora de empezar a realizar mejoras en el proceso.
- Un sistema de documentación y registro específico para el procedimiento.

Caracterización e Identificación de Procesos

Caracterización de los procesos: Consiste en una fase descriptiva con fines de identificación y definir las características de las actividades en la organización, entre otros aspectos, de los componentes, acontecimientos (cronología e hitos), actores, entradas y salidas del contexto de una experiencia, un hecho con una perspectiva que es orientada a ser uno de los primeros pasos para adoptar un enfoque basado en procesos, en el campo de un sistema de gestión de la calidad, identificando cuales son los pasos necesarios que debe configurar este sistema, es decir, qué fases debemos garantizar que aparezcan en la estructura del sistema, una vez elaborada esta caracterización con la información adecuada, se podrá efectuar el mapa de procesos de la organización (Sánchez Upegui, 2010).

Para facilitar la caracterización de los procesos del PEA es necesario seguir los pasos del esquema básico establecido en la Figura N° 3 que permite documentar los elementos mencionados de manera sencilla y se diligencia tal como se muestra a continuación:

Figura N° 3.- Esquema básico para caracterizar y documentar procesos según el sistema de Mejor Gestión (SIMEGE) en la organización.



Fuente: Esquema Metodológico para Caracterizar y Documentar procesos según el SIMEGE, 2009.

La identificación y secuencia de los procesos “El Mapa de Procesos”: Es el primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos en la organización, en el ámbito de un sistema de gestión, es precisamente reflexionar sobre cuáles son los pasos secuenciales que deben configurar el sistema, es decir, que las causas deben aparecer en la estructura del sistema, identificación y selección de las entradas y salidas formando parte de ese ordenamiento lógico, y se obliga a establecerlas actividades que se desarrollan en la organización y de cómo están influenciadas y orientadas hacia la consecución de los resultados. La manera más representativa de reflejar los pasos lógicos que son identificados y sus interrelaciones es precisamente a través de un mapa de procesos, que viene hacer la

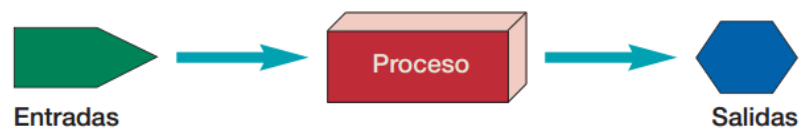
representación gráfica de esa estructura que conforma el sistema de gestión (Beltrán et al 2009).

Procesos: Según la norma ISO 9000:2008 apartado 3.4.1 define un **"Proceso"** como:

"Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (Figura N° 4). Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos. Además Los procesos de una organización, son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor."

La eficacia y eficiencia del proceso puede evaluarse a través de los procesos de revisión internos o externos y valorarse en una escala de madurez. Estas escalas se dividen en grados de madurez desde un "sistema informal" hasta "el de mejor desempeño en su clase". Una ventaja de este enfoque es que los resultados pueden ser documentados y seguidos en el tiempo hasta alcanzar las metas de mejora. Se han desarrollado numerosas tablas de grados de madurez para diferentes aplicaciones. Uno de estos modelos se incluye en el Anexo A Directrices para la auto-evaluación de la Norma ISO 9004:2009.

Figura N° 4.- Definición de proceso según Norma ISO 9001:2008.



Fuente: Norma ISO 9001:2008.

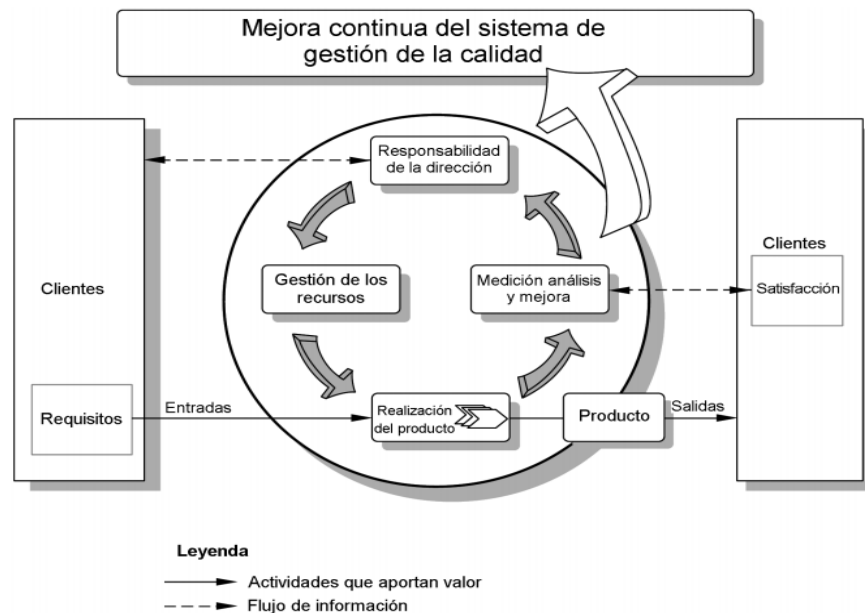
Enfoque basado en procesos: Uno de los ocho principios de gestión de la calidad sobre los que se basa la serie de Normas ISO 9001:2008 se refiere al "Enfoque basado en procesos", de la siguiente forma:

El Enfoque basado en procesos se define como el resultado deseado que se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Un enfoque basado en procesos nos permite un control continuo sobre los procesos y las interrelaciones entre ellos, lo cual sin lugar a dudas representa una ventaja competitiva para la organización. Permite además un mejor desempeño y la obtención de excelentes resultados no sólo en los procesos sino en los productos y/o servicios, así como la posibilidad de un mejoramiento continuo de manera integral (Beltrán et al 2009).

En la Figura N° 5 se muestra el modelo de gestión basada en procesos que concibe a la organización como un sistema que interrelaciona varios subsistemas que son los procesos que la conforman, esto permite, la posibilidad de identificar los procesos y analizarlos, de esta manera poder valorar los que deben ser perfeccionados garantizando una proyección y un desempeño más eficaz y eficiente. Unido a lo anterior es necesario trabajar en función de los requerimientos de los clientes como aspecto esencial de la organización y crear concepciones nuevas para el trabajo en equipo.

Figura N° 5.- Modelo de sistema de gestión basado en proceso según Norma ISO 9001:2008.



Fuente: Norma ISO 9001:2008.

Un enfoque basado en procesos es una excelente vía para organizar y gestionar de forma en que las actividades de trabajo crean valor para el cliente y otras partes interesadas. Las organizaciones gubernamentales están estructuradas a menudo como una jerarquía de unidades funcionales. Las organizaciones habitualmente se gestionan verticalmente, con la responsabilidad por los resultados obtenidos dividida entre unidades funcionales. El cliente final u otra parte interesada no siempre ven todo lo que está involucrado. En consecuencia, a menudo se da menos prioridad a los problemas que ocurren en los límites de las interfaces que a las metas a corto plazo de las unidades. Esto conlleva a la escasa o nula mejora para las partes interesadas, ya que las acciones están frecuentemente enfocadas en las funciones más que en el beneficio global de la organización, según NORMA ISO/TC 176:2004.

A pesar de lo expuesto, es una realidad que muchos expresan comprender la importancia del enfoque y la gestión basada en los procesos, pero aún son pocos los que actúan y desarrollan ésta, lo que significa que es insuficiente la consolidación de la necesidad del cambio y para lo cual además es necesario la modificación hacia una nueva cultura de trabajo que contemple también la atención y la satisfacción de los requisitos del cliente y un enfoque sistémico (Ojeda y Vallejo, 2008).

El enfoque de Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos de los clientes (Ministro y del Gobierno Bolivariano). Este tipo de gestión aporta unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptarlo a las necesidades de la organización (Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras (MPPAT)), (Hernández, 2008).

Elaboración del Mapa de Procesos

En la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015 se promueve la adopción de un **enfoque a procesos** al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la **satisfacción del cliente** mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En el apartado 4.4 de la Norma ISO 9001:2015 se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos. La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la **eficacia y eficiencia de la organización** en el

logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda **mejorar el desempeño global de la organización**.

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el **Ciclo de Mejora PHVA** con un enfoque global de pensamiento basado en **riesgos** dirigido a **aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados**.

El **Mapa de Procesos** es una herramienta que permite visualizar fácilmente cuáles son y cómo se relacionan los procesos de una organización, también permite identificar las fortalezas y debilidades que posee su estructura. A través de la tarea de definir y mapear procesos, se logran soluciones a problemas habituales que surgen en las organizaciones como los siguientes:

- Funcionamiento complejo.
- Costos elevados.
- Existencia de los denominados cuellos de botella.
- Falta de integración de procesos.
- Duplicidad de actividades.
- Tareas que se están realizando y que aportan poco valor a la organización.

Para la elaboración de un mapa de procesos es de gran ayuda identificar los procesos y sus interrelaciones, como paso siguiente se deben identificar la Línea Operativa de la organización, que está formada por la secuencia encadenada de procesos que se llevan a cabo para realizar producto o servicio. Esta línea viene determinada por la naturaleza de

la actividad y el producto o servicio que desarrolla la empresa, y se deben de seguir las siguientes etapas:

Procesos Estratégicos o de Gestión: Son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes). Estos procesos serían los relacionados con la Dirección de la empresa y la mejora continua. Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, Proveedor, Comunicación, asegurar disponibilidades de los recursos requeridos y la revisión por la dirección (Álvarez, 2009).

Procesos Operativos o Claves: Son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. Los procesos claves se identifican en la cadena del valor resulta conveniente explorar las actividades claves que van a depender de las circunstancias de la organización, por lo regular las actividades claves constituyen más a los costos logísticos y a las que son esenciales para la existencia de una coordinación efectiva en la labor logística (Ogalla, 2005).

Procesos de Soporte: En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave. Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Son procesos de apoyo, por ejemplo: Control de la documentación auditorías Internas, no conformidades, correcciones y acciones correctivas,

gestión de productos no conformes gestión de equipos de inspección, medición y ensayo, etc. (Peteiro, 2015).

Requisitos y expectativas del cliente: Los clientes, normalmente, forman un conjunto homogéneo y, a menudo, es preciso considerar el cliente en un sentido amplio (consumidor, intermediarios, terceros afectados, sociedad en general). Además, los atributos que le satisfacen también han de ser considerados en un sentido amplio: pueden ser cuales quiera de los elementos que habitualmente maneja el marketing (especificación, plazo de entrega, trato recibido, financiación). (Sánchez Upegui, 2010).

Se deduce por “necesidades o Requisitos” son aquellas especificaciones que realizan los clientes/usuarios, al Servicio o Unidad, Además se entiende por “expectativas” las características o prestaciones que los clientes/usuarios esperan que tengan los servicios que son demandados al Servicio o Unidad. Sin embargo la satisfacción del cliente viene determinada por el coherente desarrollo del proceso de la organización en su conjunto más alto que por el correcto desempeño de cada función individual de las actividades (Pérez, 2010).

Las “necesidades” del Cliente son la razón de ser de un proceso. Las “expectativas” marcan el nivel de satisfacción de los clientes. En función de cómo se cubran las expectativas de los clientes/usuarios se obtendrá un mayor o menor grado de satisfacción de los mismos. Además, centrar sus esfuerzos en cubrir las necesidades de los interesados alcanzando el mayor grado de satisfacción posible. Como una primera aproximación del enfoque a procesos, en la Figura N° 6 se ha representado el conocido “Mapa de Procesos” que puede dar ideas para la identificación y secuencias de los procesos claves (inter funcionales) (Ojeda y Vallejo, 2008).

Figura N° 6.- Mapa de Procesos final de la organización en objeto.



Fuente: Mapa de Procesos, siguiendo el modelo de la Norma ISO 9001 – 2015.

Aguilar (2013), señala que la identificación de los procesos serán los que están involucrados en la cláusula número 7 de la Norma COVENIN – ISO 9001:2008 y para eso es necesario definir ¿cuáles son? y ¿a qué categoría pertenecen? Los procesos se deben presentar de una manera ordenada, de acuerdo a la secuencia y determinando las interrelaciones entre ellos; el dueño del proceso, las entradas al proceso, los métodos involucrados, las características de las salidas y los clientes del producto y resultados. La organización debe determinar qué criterios y métodos utiliza para asegurar que sus procesos son mantenidos bajo control y seguimiento y para esto se deben elaborar indicadores.

Es recomendable que todo sistema de gestión este respaldado por documentación que permita que se facilite la comunicación de los objetivos del sistema y un accionar consecuente con ellos. Además que contribuya a la trazabilidad de los procesos y provea evidencias objetivas sobre su operación y resultados. El objetivo es establecer un sistema de calidad documentado y no un sistema de documentos (Díaz, 2010).

Métodos para la Identificación de Procesos

Para la identificación de Procesos fundamental asegurar que existen metodologías para la identificación de los procesos. Pero a mi entender se pueden englobar en dos grandes grupos:

El **Método Estructurado**: Son todos aquellos sistemas básicamente complejos que sirven para la identificación de los procesos de gestión. Estamos hablando de los sistemas informatizados, ejemplo: los sistemas más o menos estructurados. Lo que tienen en común todos estos sistemas es que los mismos están diseñados por personas expertas. Normalmente su implantación requiere de algún tipo de asistencia externa.

Así mismo, el **Método Creativo**: Son todas aquellas técnicas que las empresas están ideando e implantado de forma interna. Normalmente motivadas por las nefastas experiencias y/o por la ineficiencia de los procedimientos anteriores.

Considerando la elección de la metodología dependerá del conocimiento que tengan los miembros de la organización y de la alta gerencia del MPPAT, en el cual se encuentre la misma. A groso modo y como orientación puedes ver algunas ideas relacionadas con cada uno de los métodos expuestos. En caso de dudas lo mejor es escoger el **método estructurado** y recurrir a una asesoría, por supuesto tras sopesar los inconvenientes de la misma. También podría ser una combinación de ambas.

Ciclo de Mejora PHVA

La concepción moderna de mejoramiento continuo en la gestión de procesos implica la aplicación sistema del ciclo de Deming, que considera en cuatro simples pasos en los lineamientos necesarios para los sostenimientos y mejoras de los procedimientos de calidad, estos son:

Planear: Recoge todas las actividades previas al inicio de la acción física, implica direccionar, decidir, secuenciar, programar, y planificar los procesos en las etapas, responsabilidades y objetivos.

Hacer: Recoge las actividades físicas de implementación del proyecto, es decir se ejecuta el plan bajo condiciones controladas. Esto minimiza el entorpecimiento de las actividades diarias mientras se prueban si los cambios funcionan o no.

Verificar: Indica comparar lo obtenido con lo planeado, para encontrar una medida objetiva del logro de la implementación del proyecto.

Actuar: Indica tomar decisiones correctivas con el fin de cambiar el rumbo, cuando se encuentran discrepancias entre lo planeado originalmente y lo obtenido, es decir, tomar la acción para estandarizar o mejorar el proceso.

Al ser un proceso cíclico, las salidas pueden representarse mediante medidas de indicadores de rendimiento con el fin de implementar el ciclo PHVA y asegurar la calidad en cada fase del proceso, desde la entrada hasta la salida, (Rivera et al 2010).

La empresa tiene que mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La empresa tiene que considerar todos los resultados del análisis y la evaluación, además de la revisión por parte de la dirección. Se tiene que determinar si existen

necesidades y oportunidades que tienen que considerarse como parte de la mejora continua.

La organización tiene que establecer las acciones necesarias para identificar las áreas de su organización que tienen un bajo rendimiento y oportunidades, además de utilizar herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento y como apoyo para realizar la mejora continua. La mejora continua es el resultado del desempeño que realice la organización con su Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2008.

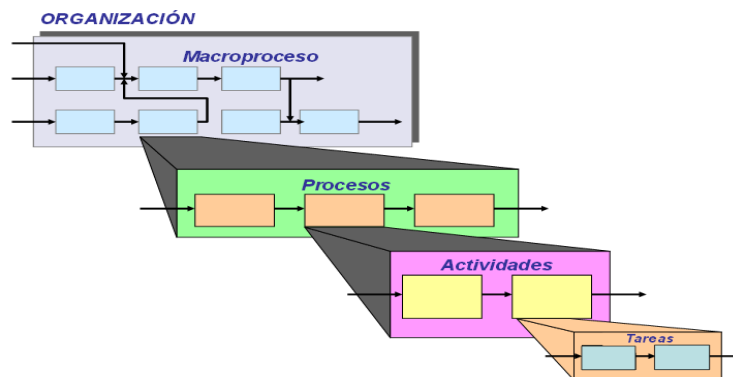
Descripción de los Macro – procesos, Sub – Procesos, Actividades y Procedimientos

Macro–procesos: Para obtener una visión de conjunto del sistema de gestión, resulta de gran utilidad realizar agrupaciones de varios procesos (Macro - procesos) en función del tipo de actividad y de su importancia. Los Macro - procesos son un conjunto de procesos interrelacionados de la organización que facilita el logro de la misión, (Olivares, 2006).

González (2009), señala que con el fin de especificar sus objetivos, en términos de los resultados requeridos para la satisfacción de los jefes del MPPAT y/o grupos de interés, los Macro - procesos se derivan en Procesos, Subprocesos, Actividades y tareas. De allí que el Modelo de Gestión por Procesos establece la identificación de los procesos de la institución, sus respectivas interacciones y la realización de actividades que los operatividad, en una secuencia que agregue valor al cumplimiento de los objetivos de la institución. A su vez, cada actividad utiliza recursos y se gestiona con el fin de permitir que sus insumos se transformen en resultados, contribuyendo al cumplimiento del objetivo del proceso.

Como se puede ver en la Figura N° 7 la jerarquía de los procesos se presenta según los objetivos de los Macro - procesos, Procesos, Subprocesos, Actividades y tareas que se definen inicialmente, y deben ser alineados para garantizar que los objetivos de los primeros se cumplan cabal y totalmente en los objetivos fijados para los segundos. Con este fin, la guía incluye una matriz de relación de Objetivos de los Macro - procesos y Procesos que permite visualizar con mayor claridad el cumplimiento de la correspondencia total entre unos y otros.

Figura N° 7.- Jerarquía de los Procesos de una Organización.



Fuente: González (2009)

Así mismo, se construye el Mapa de Procesos, que además de presentar la información anterior, permite visualizar el despliegue y conformación, a su máximo nivel, del Modelo de Gestión por Procesos en Macro - procesos, Procesos, Subprocesos, Actividades y tareas.

Subprocesos: Herrera et al (2012) define que un Subproceso es una agrupación de actividades del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) que representa una unidad de trabajo. Los subprocesos tienen sus propios

atributos y metas, y contribuyen a la meta del proceso que los contiene. Un subproceso es también un proceso y su mínima expresión es una actividad.

Los tipos de subprocesos mediante los patrones de flujo de trabajo pueden ser los siguientes:

1. Secuencia: Dos (2) subprocesos se encuentran ordenados en secuencia, si inmediatamente después de que ocurra el primer subproceso, ocurre el segundo.
2. Selección: Dos (2) subprocesos se encuentran ordenados como opciones de una selección, si en cada caso o instancia del proceso solo ocurre uno (1) de ellos (XOR) u ocurren los dos (2) en cualquier orden (OR).
3. Paralelismo: Dos (2) subprocesos se encuentran ordenados en paralelo si ocurren los dos (2) simultáneamente.
4. Lazo: Un (1) lazo se manifiesta cuando un (1) subproceso se repite en múltiples ocasiones.

Los subprocesos pueden descomponerse hasta el nivel de actividad. Esto permite construir un árbol en el que cada nivel tiene menor grado de abstracción. Un subproceso es un proceso por sí mismo, cuya finalidad hace parte del mismo, más grande que a su vez, partes bien definidas dentro de un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que puedan presentarse y facilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

Actividades: Es la agrupación de tareas dentro de un proceso o subproceso, para facilitar su gestión o para cumplir con un objetivo de trabajo bien definido. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Generalmente, suele ser desarrollada por un

mismo departamento, sección, área o unidad administrativa de nivel intermedio o bajo.

Es una categoría programática cuya producción es intermedia, y por tanto, es condición de uno o varios productos terminales. La tarea es una labor u ocupación de menor responsabilidad que una persona debe realizar, extraída de una actividad de mayor nivel e indivisible a los propósitos de la asignación formal de un subproceso o proceso. También se define como un Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada (Herrera et al 2012).

Procedimientos: Son un conjunto de operaciones y pasos que tienen que realizarse de la misma forma, se repiten y tienen la capacidad de ser determinantes, esto supone que los mismos valores de entrada producirán siempre los mismos de salida. Se compone de diversas etapas cuyo objetivo es emitir, al final del proceso, un acto administrativo. Por ejemplo, la administración pública los establece para garantizar a los ciudadanos que las medidas tomadas por el gobierno serán coherentes entre sí, y que estarán siempre documentadas. Por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades y tareas, consisten en una secuencia cronológica de las acciones requeridas, son guías de acción, documentos donde se indica de manera general, la forma como se realiza el trabajo en los distintos departamentos, siendo elaborados por cada área responsable. Señala que el procedimiento es un documento que en esencia debe responder a las siguientes preguntas: (1) ¿Quién hace qué?, (2) ¿Cuándo se realiza la actividad?, el contenido del procedimiento debe bosquejar la secuencia y flujo entre personas y áreas involucradas (Fernández, 2004).

Los procedimientos documentados pueden hacer referencia a instrucciones de trabajo que definan cómo se desarrolla una actividad. Los procedimientos documentados generalmente describen actividades que competen a funciones diferentes, mientras las instrucciones de trabajo generalmente se aplican a las tareas dentro de una función, Norma COVENIN ISO 10.013:2002.

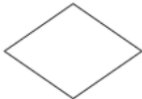
Diagramas de Flujo: Es una representación gráfica de los pasos de un proceso, de gran utilidad para investigar oportunidades de mejoramiento mediante la compresión detallada del funcionamiento real de un proceso, comparando el flujograma actual con el ideal (España, 2002).

Buriel (2000), explica que en la práctica los diagrama de flujo han demostrado ser una excelente herramienta para empezar el desarrollo de cualquier procedimiento, los cuales sirven principalmente para describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona, apoya el desarrollo de métodos y procedimientos, identifica las principales fallas de un proceso, planifica y diseña procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora, documenta el método estándar de operación de un proceso, entre otros.

En la Figura N° 8 se muestran la simbología utilizada para elaborar los diagramas de flujo que se pondrán de manifiesto para indicar procedimientos de cada una de las actividades y tareas en cada proceso señalado.

Simbología utilizada en los diagrama de flujo

Figura N° 8.- Representación simbólica utilizada en los diagramas de flujo.

Nombre Símbolo	Descripción	Símbolo
Terminador	Representa el inicio o fin de un diagrama de flujo	
Proceso	Representa una actividad o proceso.	
Decisión	Representa la bifurcación de un proceso	
Flecha	Representa el camino que une los elementos del diagrama	
Documento	Representa documentos en el soporte papel	
Base de Datos	Representa información en soporte digital	

Fuente: Hernández (2008).

Diseño del Manual de Normas y Procedimiento

Manual: Un Manual se define como una herramienta más eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema (Olivares, 2006).

Además es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se considera necesario para la ejecución del trabajo (González, 2009).

Manual de Gestión: La Norma COVENIN ISO 10.013:2002, define los Manuales de gestión como aquellos documentos únicos para cada

organización donde se especifica la Misión y Visión de la empresa, contienen la expresión analítica de los procedimientos documentados o referencias a ellos, a través de los cuales se canaliza las actividades y tareas operativas de la empresa, como así también la enunciación de normas de funcionamiento básica a las cuales deberán ajustarse los empleados o funcionarios que realicen acciones en dicha organización.

De esta manera, las descripciones de cargos y el manual de gestión, es un instrumento que permite mejorar las tareas de cada cargo desempeñado, analizar si existe duplicidad de funciones, si se puede crear nuevos cargos en la organización, para así, canalizar la toma de decisiones y obtener buenos resultados en la interacción de los recursos de la institución, (Mesa et al 2010).

Estructura del Manual de Gestión según Norma COVENIN ISO 10013:2002.

Título y Alcance: El título y/o alcance del manual de la calidad debería definir la organización a la cual el manual aplica. El manual debería ser referencia a la forma de sistema de gestión de la calidad específica sobre la cual está basado el sistema de gestión de la calidad.

Tabla de Contenido: La tabla de contenido del manual de la calidad debería incluir el número y título de cada sección y su localización.

Revisión, aprobación, distribución e implantación y modificación: Una vez concluido el documento tiene que ser revisado para verificar que la información esté completa que sea veraz y no tenga contradicciones, la evidencia del estado de revisión, además el responsable de cada área de la empresa debe aprobar el contenido para su impresión, difusión y distribución con los ejecutivos y empleados que deben tenerlo, para implantar el manual

se requiere capacitar al personal encargado de realizar las actividades. Es necesario la aprobación o modificación con la fecha de elaboración, la fecha de modificación y fecha de aprobación del manual de la calidad, debería estar claramente indicado en el manual. Cuando sea factible la naturaleza del cambio estar identificada en el documento o en el anexo apropiado. La actualizaciones necesario mantener los manuales permanentemente actualizados. Mediante revisiones periódicas, a fin de tenerlos apegados a la realidad de la operación.

Políticas y Objetivos de la Calidad: Cuando la organización elige incluir la política de la calidad, el manual de la calidad debe incluir una declaración de la política y los objetivos de la calidad. Las metas de la calidad reales para alcanzar esos objetivos pueden estar especificadas en otra parte de la documentación del sistema de gestión de la calidad como lo determine la organización. La política de la calidad debería incluir un compromiso para cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

Organización, Responsabilidad y Autoridad: El manual de la calidad debería proporcionar una descripción de la estructura de la organización. La responsabilidad, autoridad e interrelación pueden indicarse por medio de organigramas, diagramas de flujo y/o descripciones de trabajo. Estos pueden estar incluidos o hacerse una referencia de ellos en el manual de la calidad.

Referencias: El manual de la calidad debería contener una lista de documentos a los que se hace referencia, pero que no están incluidos en el manual.

Descripción del sistema de gestión de la calidad: El manual de la calidad debería proporcionar una descripción del sistema de gestión de la calidad y

su implementación en la organización. Las descripciones de los procesos y sus interacciones deberían incluirse en el manual de la calidad. Los procedimientos documentados o referencias a ellos deberían estar incluidos en el manual de la calidad.

Anexos: Pueden incluirse anexos que contengan información de apoyo al manual.

MARCO METODOLÓGICO

A continuación se expone la estrategia metodológica, llevadas a cabo para alcanzar cada uno de los objetivos planteados en el desarrollo de la presente investigación.

Diagnóstico de la estructura y situación actual de los documentos existente del PEA.

Diseño de la Investigación

La investigación se consideró de la modalidad mixta, de investigación documental y de campo experimental. Dicha investigación documental, tuvo como propósito indagar sobre un diseño del manual de gestión del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA), en una empresa pública para luego desarrollarlo de manera de garantizar resultados válidos, confiables y coherentes.

La técnica que se utilizó para la recopilación de la información, permitió estudiar con detalle los procedimientos asociados a cada proceso, la forma como se llevó a cabo cada proceso y como se produjo la interrelación entre ellos, para luego desarrollar mejoras y cumplir con los objetivos propuestos.

La investigación de campo consistió que la recolección de los datos se obtuviera a través de la observación directa sin influir en ninguna de sus variables en un momento dado del tiempo, es decir, se basó en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos, y se diagnosticó la situación analizando todos los elementos que intervienen en el proceso.

Tipo de Investigación

Este estudio se ubica dentro de los lineamientos que obedece a un diseño de campo no experimental estableciendo un contacto muy estrecho con el personal de la institución, lo que permitió obtener datos necesarios para tratar la situación actual. Además el método de investigación que se aplicó fue "Descriptivo y Exploratorio", ya que se describe la problemática presentada en el PEA por la carencia de un manual de gestión administrativos de entradas de procesos y salidas de información estadística para llegar a la comprensión y entendimiento del mismo.

Métodos de la Investigación

Método Exploratorio

Dentro este tipo de métodos se efectuó sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir un nivel superficial de conocimientos.

En este orden de ideas, la exploración permitirá obtener nuevos datos y elementos que puedan conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación.

Método Descriptivo

Este tipo de método caracterizó cada uno de los elementos que integran los procesos y procedimientos a fin de establecer su estructura secuencial y requerimientos, para su posterior análisis y documentación. Además menciona las condiciones dominantes del estado actual del problema de estudio, referentes a opciones, actitudes o procesos en marcha.

El Diagnóstico

El diagnóstico permitió determinar en forma objetiva y dinámica las características de los macro – procesos, la identificación de los procesos, la ejecución de las funciones, a través de este se pudo detectar los aspectos relevantes y las deficiencias o desviaciones en el desarrollo de las acciones, sus causas y tendencias, así como su incidencia en el ámbito del control interno de la organización.

El diagnóstico de la situación actual se realizó mediante la aplicación de una serie de técnicas entre ellas: La observación directa al personal, la aplicación de un instrumento como la encuesta (Validada por juicios de expertos), con preguntas cerradas dicotómicas (Si o No) que son respondidas por el propio trabajador, usando como referencia el documento técnico para el enfoque basado en procesos de los Sistemas de Gestión ISO 176/SC 2/N 544R2 y la revisión detallada de los requisitos exigidos por la norma al sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008, fue necesario abarcar ya que éste obliga a explicar paso a paso un planteamiento claro y más perceptible del problema que enfrenta actualmente la dirección general, es decir, describe la situación actual que se utilizará como punto de partida para considerar nuevas metas a las cuales aspira una empresa pública con el PEA de análisis, diseño e implementación del nuevo sistema de información.

Este diagnóstico está basado en una investigación sobre lo esencial, lo particular, lo singular, lo inherente a una situación para evaluarla, comprenderla y poder actuar sobre ella. Es, en síntesis, una investigación sobre lo individual del PEA.

Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

Dentro de las técnicas empleadas para la recolección de datos se aplicaron las siguientes:

- **Observación directa:** Para este trabajo de investigación se aplicó la técnica de la observación directa ya que el investigador pudo evidenciar y visualizar de cerca la problemática que acarrea del PEA en la Sede Central, debido al hecho de la carencia de un manual de gestión.
- **Técnica del Encuestado:** Para todo proceso de investigación se requiere del uso de diversas técnicas de encuestado que le permitan al investigador obtener toda la información o datos que requiere para el desarrollo del mismo, las cuales se realizó la aplicación de un instrumentos (Validada por juicios de expertos), con preguntas cerradas dicotómicas que son respondidas por el propio trabajador, usando como referencia DT ISO/TC 176/SC.
- **Revisión de la información:** Otra de las técnicas utilizadas fue la revisión de la información existente en el PEA; en donde se tomaron en consideración toda la documentación teórica y práctica en las aéreas técnicas y operativas con todo el personal interno que labora en el PEA, como: manuales, cuestionarios, rutas de trabajos, instrucciones, textos bibliográficos e informes realizados por el Coordinador y los supervisores del área administrativa. Esto con el fin de conocer y estudiar la información obtenida y poder canalizar y detectar todo lo referente a las entradas y salidas de los datos estadísticos.

La estructura de la organización

Para el manual de gestión como documento del sistema de control interno, se identifica la estructura de la organización el cual se crea para obtener una información esquemática, ordenada, sistemática, e integral de los cargos y responsabilidades del personal, como también en cuanto a los niveles jerárquicos, políticas, funciones, procesos y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en el PEA.

Para considerar la organización como un proceso, se tomó en cuenta varios aspectos fundamentales y uno de ellos consistió en mostrar la estructura de la organización como está constituida. En Primer lugar en el Cuadro N° 1 se muestran las autoridades o la estructura de alto nivel (Clientes) de una empresa pública ubicada en la Sede Central, las cuales toman decisiones sobre los valores reportados (Productos elaborados) por el PEA, donde reflejan los objetivos y planes de todas las actividades planificadas.

Cuadro N° 1.- Autoridades o la estructura de alto nivel (Clientes) de una empresa pública ubicada en el Sede Central.

Unidad Ejecutora	Cantidad de Personal
Ministro	1
Viceministros	5
Director del Despacho	1
Director General	1
Total	8

Fuente: Gauido, 2016.

En segundo lugar, se muestra a continuación en el Cuadro N° 2 la estructura organizacional del PEA exponiendo una descripción según la naturaleza y usos de productos o servicios, las cuales poseen características de cada unidad ejecutora y la cantidad del personal administrativo que posee en la Sede Central.

Cuadro N° 2.- Estructura organizacional del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).

Unidad Ejecutora	Cantidad de Personal
Coordinador Nacional	1
Supervisor Nacional	19
Analista de Soporte Técnico	9
Analista Administrativo	3
Diseñadora Grafica	1
Asistente Administrativo	4
Recursos Humanos	3
Total	40

Fuente: Guaido, 2016.

La situación actual de los documentos

Se ejecuto la revisión de la situación actual de los documentos, utilizando la observación directa al personal, la entrevista No estructurada de manera informal para visualizar paso a paso las actividades cotidianas. La revisión de la información existente fue detallada según los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008, se aplicó sobre los siguientes documentos:

- 1.- Manuales del encuestador de cada una de las encuestas aplicadas en el programa.
- 2.- Manuales de carga de datos en los Dispositivos Móviles de Captura (DMC).
- 3.- Manuales de carga de datos a la página web de cada una de las encuestas aplicadas del programa.
- 4.- Cuestionarios de cada una de las encuestas ejecutadas en el Programa.
- 5.- Las rutas críticas del levantamiento de la información en las Agroindustrias, Granjas Especializadas y Unidades de Producción Agrícolas de los sitios más lejanos y peligrosos.
- 6.- Instrucciones sobre el manejo de documentos del Programa.

Población y muestra

Dentro de la normalización de los procesos se definió el universo investigativo del PEA en la Sede Central de una Institución Pública, cada uno de los procesos administrativos realizados por la gestión interna.

Población

La población objeto de la investigación se muestra en el Cuadro N^a 3 está constituida por el personal del PEA de una institución pública, que en su totalidad son 40 personas de la Sede Central, las cuales están distribuidas en las diferentes áreas y en los diversos estratos, las cuales en el estrato 1 son aquellas encuestas que se elaboran con una frecuencia mensual (**Encuesta de Agroindustrias de apoyo al sector Agrícola (EAASA)**), estrato 2 con una frecuencia Semestral (**Encuesta Nacional Especializada de Granjas Avícolas y Porcinas (ENEAP)**) y estrato 3 con una frecuencia Anual (**Encuesta Nacional Agrícola de Producción (ENAP)**), que ejecutan las actividades relacionadas al programa que se mencionan a continuación:

Cuadro 3.- Población objeto de la investigación.

Tipo de Encuesta	Estrato 1 EAASA	Estrato 2 ENEAP	Estrato 3 ENAP	Total
Cargo	Nº de Personas	Nº de Personas	Nº de Personas	
Coordinador Nacional	1	0	0	1
Supervisor Nacional	5	7	7	19
Analista de Soporte Técnico	2	3	4	9
Analista Administrativo	1	1	1	3
Diseñadora Grafica	1	0	0	1
Asistente Administrativo	2	1	1	4
Recursos Humanos	1	1	1	3
Total	13	13	14	40

Fuente: Guaido, 2016.

Muestra

Para la obtención de la muestra en los datos del Cuadro N° 3, fue utilizado el método de ***Afijación Proporcional*** donde el tamaño en cada estrato de la muestra es proporcional a su tamaño en la población, la muestra que queremos seleccionar dio como resultado 36,23 que abarca el 90,57% de la población estudiada, (Cochran, 1983).

Se calcula utilizando la fórmula de muestreo estratificado de la siguiente manera:

$$n_{\hat{t}} = \frac{\sum_{h=1}^H \frac{W_h P_h q_h}{W_h}}{\frac{E^2}{t^2} + \frac{1}{N} \sum_{h=1}^H W_h P_h q_h}$$

W_h : Peso del estrato h – ésimo ($w_h=W_h=N_h/N$).

N: Número de elementos de la población total.

$n_{\hat{t}}$: La Muestra Total calculada.

P_h : Probabilidad de Ocurrencia.

q_h : Probabilidad de No Ocurrencia.

E: Error de Estimación del muestreo.

t: Valor que se halla en la tabla de la distribución normal y depende del nivel de confianza, (Cochran, 1983).

En el Cuadro N° 4 se presenta el cálculo de la muestra mostrando cada variable de la formula, aplicándola da el siguiente resultado:

Cuadro 4.- Calculo de la Muestra Estratificada.

Estratos	Nombre del Estrato	N_h	W_h	P_i	Q_i	(W_hp_hq_h)	(W_hp_hq_h)/N
I	EAASA	13	0,325	0,5	0,5	0,0813	0,00203125
II	EE	13	0,325	0,5	0,5	0,0813	0,00203125
III	ENAP	14	0,350	0,5	0,5	0,0875	0,02018750
Total		40	1	1,5	1,5	0,2500	0,0004

Fuente: Guaido, 2016.

$$n_t = \frac{\sum_{h=1}^H \frac{W_h^2 P_h q_h}{W_h}}{\frac{E^2}{t^2} + \frac{1}{N} \sum_{h=1}^H W_h P_h q_h} = \frac{(0,0813 + 0,0813 + 0,0875)}{\frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + \left[\frac{(0,0813)}{40} + \frac{(0,0813)}{40} + \frac{(0,0875)}{40} \right]} = 36,23$$

Así mismo para calcular n_h de cada estrato, se utiliza la siguiente fórmula:

$$n_h = \frac{N_h}{N} \cdot n$$

N_h : La población de cada estrato.

N : La población total

n : La Muestra Total

n_h : La muestra de cada estrato, (Cochran, 1983).

En el Cuadro N° 5 se presenta el cálculo la muestra de cada estrato y su proporción, es el siguiente:

Cuadro 5.- Calculo de la Muestra Estratificada en cada estrato.

Identificación	N° sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
Encuesta 1; Mensual	13	32,5%	12
Encuesta 2; Semestral	13	32,5%	12
Encuesta 3; Anual	14	35,0%	12
Total	40	100,0%	36

Fuente: Guaido, 2016.

En el cuadro N° 6 se muestra el cálculo de la muestra en cada estrato según el tipo de cargo que está distribuido en las diferentes áreas que ejecuta el PEA.

Cuadro 6.- Calculo de la Muestra Estratificada según el tipo de cargo.

Tipo de Encuesta Cargo	Encuesta 1 (EEASA)	Encuesta 2 (ENEAP)	Encuesta 3 (ENAP)	Total
	Nº de Personas	Nº de Personas	Nº de Personas	
Coordinador Nacional	1	0	0	1
Supervisor Nacional	4	6	5	15
Analista de Soporte Técnico	2	3	4	9
Analista Administrativo	1	1	1	3
Diseñadora Grafica	1	0	0	1
Asistente Administrativo	2	1	1	4
Recursos Humanos	1	1	1	3
Total	12	12	12	36

Fuente: Guaido, 2016.

Caracterización e identificación de los procesos.

Caracterización de los procesos: Es una excelente manera de planificar los procesos y de ahí en adelante su gerenciamiento, es mediante la caracterización o descripción de cada uno de ellos. Se caracterizó los procesos tomando en consideración a los clientes (Ministro, Viceministros, Directores, Coordinadores), las organizaciones (Universidades, Empresas) y el Personal que participa en las labores cotidianas. Las cuales, se adquirió una visión global, entendible para que sirva lo que individualmente hace cada uno, por lo tanto se buscó fortalecer los trabajos administrativos y la comunicación del equipo.

Para la identificación de los Macro - procesos en la caracterización, como base para todo el despliegue de los procesos en el PEA, se realizó la revisión de la documentación existente mediante una reunión de forma programada, donde se presentó el Sistema de Gestión según la Norma ISO 9000 – 2008 y sus oportunidades de mejora a la “Alta Dirección” asistiendo el Director General, el Coordinador del PEA y las personas interesadas en caracterizar e identificar los procesos como la primera opción necesaria para documentar los Macro - procesos, procesos y actividades haciéndole saber a cada integrante del programa la revisión de la información existente de manera sistemática y con una precisión prevista para el diseño y desarrollo del Manual de Gestión.

Se utilizó el Método Analítico, que permite el análisis y la síntesis para conocer la realidad tal cual, dicho análisis inicia el proceso de identificación de cada una de las partes que caracterizan esa realidad, de estas formas podrán establecerse las relaciones causa – efecto entre los elementos que componen el objetivo de la investigación. La caracterización y la elaboración del mapa de procesos según los lineamientos del comité ISO/TC 176; permite cumplir los objetivos planteados que se le ha asignado a la institución pública.

La identificación y secuencia de los procesos “El Mapa de Procesos”.

El mapa de proceso permitió identificar los Macro - procesos y conocer el conjunto de procesos que permiten alcanzar los resultados propuestos, reflejando las interacciones entre ellos. Para llevar a cabo esa identificación se aplicó la técnica de tormenta de ideas mediante la dinámica del equipo de trabajo en la reunión de forma programada descrita anteriormente, impulsando la configuración de la estructura de los procesos del programa.

Se elaboró un diagrama (mapa de proceso) de manera general y de cada área de trabajo, según una visión global de la estructura y específicamente en cada una de la unidad ejecutora del PEA, donde se presentaron todos los asuntos que la forman así como sus principales relaciones. Para elaborarlo se tuvo que conocer todas las conexiones además de las entradas (inputs) y salidas (outputs) de cada proceso, teniendo en cuenta que las entradas tuvieron unos objetivos marcados y definidos en relación a la gestión de los clientes y la salida de éste tiene que satisfacer las necesidades del cliente (Alta Gerencia) en relación a los objetivos marcados de una institución pública.

Elaboración de la documentación necesaria para la gestión de los procesos del PEA.

Diseño de un Manual de Gestión: El manual de gestión se realizó siguiendo las instrucciones y lineamientos de la Norma COVENIN-ISO 10013:2002, se revisó los documentos necesarios antes mencionados con la información detallada referente al directorio administrativo, algunos antecedentes, la legislación adecuada, las atribuciones pertinentes, la estructura y funciones de las unidades administrativas que integran la institución, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsables de cada actividad, canales de comunicación y coordinación. Así mismo, contiene organigramas y esquemas que describen en forma gráfica la estructura de organización.

Una vez que fueron identificadas las áreas en la que se pensó aplicar el manual de gestión, se levantó la información para saber las políticas bajo las cuales se aplicarían los procedimientos, las descripciones de las operaciones, los formatos que se tienen que utilizar para cada área, los diagramas de

flujos, las terminologías usadas, el análisis de la evolución de desempeño y su aplicación.

La documentación fue descrita de manera lógica y con el detalle operativo de cada área, utilizando la técnica de la observación para cada una, elaborando un inventario de procedimientos, que fue detallado según la ocurrencia de cada evento, la revisión de objetivos en el ámbito de acción, políticas y áreas responsables de toda la dirección de la empresa pública.

Se hizo hincapié en la redacción que fuera muy legible y entendible, la descripción de los procedimientos se presentó en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizaron en un mismo procedimiento, explicando en qué consiste, ¿Cuándo? ¿Cómo? ¿Dónde? ¿Con que? Y ¿En cuánto tiempo se hacen? Señalando a los responsables de llevarlo a cabo.

Elementos que integran el Manual de Gestión: Este manual es de carácter general, contiene la descripción de los procedimientos de todo el *PEA* direccionado por la oficina de estadísticas. Además el manual contiene los siguientes puntos: Portada, Índice, Presentación, Estructura organizativa, Simbologías, Descripción de los Macro - procesos, Procesos y Procedimientos, diagrama de flujos, glosario, referencias bibliográficas, firma de autorización. El contenido del manual de normas y procedimientos varía de acuerdo al objetivo de cada área de trabajo y es muy similar a la institución, por lo que solo se definirá los procedimientos y diagramas de flujos.

Dicha descripción se realizó de manera general y está comprendida de varias áreas, deberá señalarse el nombre de la que tiene a su cargo cada operación. La identificación del procedimiento se presenta mediante: Nombre del procedimiento, Objetivo del procedimiento, Alcance, referencias,

responsabilidades, políticas, desarrollo, diagramación, formatos e instructivos.

En los procedimientos que integraron dicho manual, tuvo mucha congruencia entre la parte narrativa y los diagramas de flujos que se esquematizaron, es decir, que una actividad se vea reflejada en ambos apartados. Para su diseño y redacción será la siguiente: se utilizó una simbología especial señalada en el marco teórico, siendo necesario para establecer claramente las actividades que integro el curso normal del procedimiento, sin incluir situaciones esporádicas.

Operacionalización de las variables: Es un proceso de desagregación de una variable, a la cual se desea medir o describir mediante la aplicación de un instrumento de recolección de datos. Se inicia desde su composición más general que son las dimensiones y sub - dimensiones, hasta su expresión más concreta representada por los indicadores, sub - indicadores e ítems. Cada uno de los componentes de la Operacionalización están interrelacionados entre sí, siendo el ítem una expresión tanto del indicador (y sub - indicador si existe) como de la dimensión (y sub - dimensión si existe), en otras palabras, los ítems deben ser formulados tomando en cuenta tanto los indicadores como las dimensiones de la variable.

A continuación se muestra en el Cuadro N° 7, la Operacionalización de las variables y esquema de la metodología de la investigación que se desarrolló en la elaboración de un manual de gestión, con un objetivo general “Diseñar un Manual de Gestión para el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) de una Institución Pública.

Cuadro N° 7.- Operacionalización de las variables y esquema de la metodología de la investigación.

Objetivo específico	Variables	Indicadores
Diagnosticar la estructura y situación actual de los documentos existente en el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) de una institución pública.	Independiente: El diagnóstico de los procedimientos de las actividades ejecutadas.	Actividades que actualmente se realizan y se deben seguir realizando.
		Actividades que actualmente se realizan y no se deben seguir realizando.
		Actividades que actualmente no se realizan y se deberían realizar.
	Dependiente: Mejoramiento de los procesos del PEA	Mejoramiento Continuo de los procesos.

Objetivo específico	Variables	Indicadores
Caracterizar e identificar los procesos que se desarrollan en el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) de una Institución Pública.	Independiente: La identificación de las actividades empíricas	Actividad No Documentadas
	Dependiente: Mejoramiento de los procesos del PEA	Descripción de Procesos

Objetivo específico	Variables	Indicadores
Elaborar la documentación necesaria para la gestión de los procesos en el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) de una institución pública.	Independiente: Elaboración del Manual de Normas y Procedimientos del PEA	Identificar el conocimiento de los procesos
		Descripción de los procesos del PEA
	Dependiente: Diseñar otras alternativas de solución para mejorar los procesos y procedimientos del PEA	Mejoramiento Continuo de los procesos.

Fuente: Guaido, 2016

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación se expone la discusión de los resultados, obtenidos a llevar a cabo la metodología para alcanzar cada uno de los objetivos planteados en el desarrollo de la presente investigación.

Diagnóstico de la estructura y situación actual de los documentos existente del PEA.

Se detallan los resultados de la encuesta realizada a los empleados del PEA, ver Anexo N° 1.

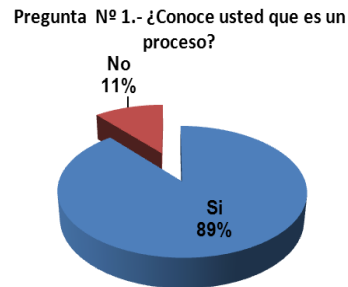
En el Cuadro N° 8 se muestran los resultados de la Pregunta N° 1 **¿Conoce usted que es un proceso?** Se obtiene que treinta y dos (32) personas correspondientes a 89% (Ver Gráfico N° 1) de diferentes cargos respondieron de manera positiva el tener conocimiento que era un proceso y cuatro (4) personas que representan un once (11%) indicaron no tener el conocimiento de la definición del mismo.

Cuadro N° 8.- Pregunta N° 1.- ¿Conoce usted que es un proceso?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	18	0
Analista de Soporte Técnico	8	0
Analista Administrativo	2	0
Diseñadora Grafica	1	0
Asistente Administrativo	1	2
Recursos Humanos	1	2
Total	32	4

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 1.- Conocimiento de un proceso en el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).



En el Cuadro N° 9 se muestran los resultados de la Pregunta N° 2 **¿Las actividades de su área de trabajo se gestionan como un proceso?** Treinta y dos (32) personas correspondientes a 89% (Ver Gráfico N° 2) respondieron que tienen la seguridad que las actividades de su área de trabajo se gestionan como un proceso, aprovechando los recursos humanos que poseen. Cuatro (4) personas (11%) indicaron no tener el conocimiento de la misma.

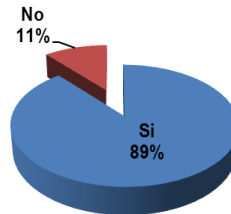
Cuadro N° 9.- Pregunta N° 2. ¿Las actividades de su área de trabajo se gestionan como un proceso?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	16	2
Analista de Soporte Técnico	8	0
Analista Administrativo	0	2
Diseñadora Grafica	1	0
Asistente Administrativo	3	0
Recursos Humanos	3	0
Total	32	4

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 2.- Las actividades del área de trabajo se gestionan como un proceso en el PEA.

Pregunta N° 2.- ¿Las actividades de su area de trabajo se gestionan como un proceso?



En el Cuadro N° 10 se muestran los resultados de la Pregunta N° 3 **¿Existe eficacia en cada uno de los procesos?** Donde veintidós (22) personas corresponden a un 56% (Ver Gráfico N° 3) respondieron que existe eficacia en cada uno de los procesos que se gestionan en el PEA y logran los objetivos en cada uno de los procesos para lo cual fue diseñado, con una cantidad medida de recursos y dieciséis (16) personas (44%) indicaron no existir eficacia en ningún proceso debido que frecuentemente esta diligencia se ve frenada por la estructura del sistema y aplicaciones en la organización.

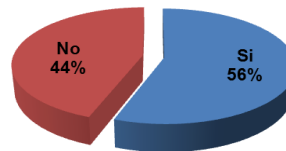
Cuadro N° 10.- Pregunta N° 3 ¿Existe eficacia en cada uno de los procesos?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	12	6
Analista de Soporte Técnico	2	6
Analista Administrativo	1	1
Diseñadora Grafica	1	0
Asistente Administrativo	2	1
Recursos Humanos	1	2
Total	20	16

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 3.- Existencia de la eficacia en cada uno de los procesos.

Pregunta N° 3.- ¿Existe eficacia en cada uno de los procesos?



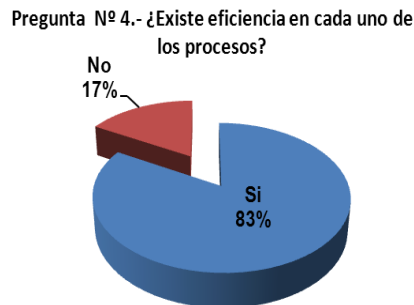
El Cuadro N° 11 se muestran los resultados de la Pregunta N° 4 **¿Existe eficiencia en cada uno de los procesos?** Treinta (30) personas correspondientes a 83% (Ver Gráfico N° 4) respondieron que existe eficiencia en cada uno de los procesos que se gestionan en el PEA, señalando que existe la posibilidad de ser eficiente en cada uno de los procesos administrativos reduciendo la carga de trabajo y el tiempo de entrega de los productos a los clientes (Jefes), creando así un entorno de trabajo proactivo, logrando alinear de manera eficaz los procesos y los recursos de esa empresa pública a los objetivos y metas estratégicas y seis (6) personas indicaron no ser eficientes en cada uno de los procesos administrativos llevados en el PEA.

Cuadro N° 11.- Pregunta N° 4 ¿Existe eficiencia en cada uno de los procesos?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	12	6
Analista de Soporte Técnico	8	0
Analista Administrativo	2	0
Diseñadora Grafica	1	0
Asistente Administrativo	3	0
Recursos Humanos	3	0
Total	30	6

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 4.- Existencia de la eficiencia en cada uno de los procesos.



En el Cuadro N° 12 se refiere a la Pregunta N° 5 **¿Se conocen los límites de entrada y de salidas de los procesos por el Ministerio?** Veinticuatro (24) personas correspondientes a 67% (Ver Gráfico N° 5) respondieron que conocen los límites de entradas y salidas de los procesos en el Ministerio y doce (12) personas (33%) indicaron no conocer las entradas y salidas de los procesos de esa empresa pública. Visto en la práctica esto permite que las personas que reconocen los procesos se involucren y comprendan en la gestión, que debe existir la mejora continua e innovación, que sus actividades individuales son parte de un proceso, y deben alinearse en torno a metas comunes.

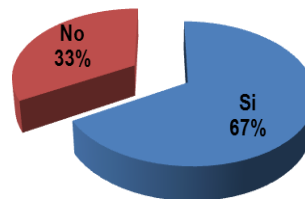
Cuadro N° 12.- Pregunta N° 5 ¿Se conocen los límites de entrada y de salidas de los procesos por el Ministerio?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	11	7
Analista de Soporte Técnico	4	4
Analista Administrativo	1	1
Diseñadora Grafica	1	0
Asistente Administrativo	3	0
Recursos Humanos	3	0
Total	24	12

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 5.- Conocimiento de los límites de entrada y salidas de los procesos por el Ministerio.

Pregunta N° 5.- ¿Se conocen los límites de entrada y de salidas de los procesos por el Ministerio?



En el Cuadro N° 13 se muestran los resultados de la Pregunta N° 6 **¿Se conocen los resultados de los procesos?** Veinticuatro (24) personas correspondientes al 67% (Ver Gráfico N° 5) respondieron que conocen los resultados de los procesos del PEA y doce (12) personas (33%) indicaron no conocer los resultados. Las personas que se encuentran involucradas en las operaciones en el PEA, pueden conocer los resultados de manera directa, y además con la experiencia generan más posibilidades de resolver los problemas más eficientes que van apareciendo en el propósito de alcanzar los objetivos planteados.

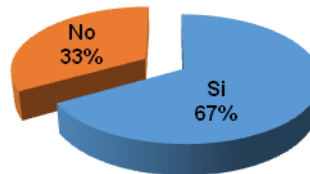
Cuadro N° 13.- Pregunta N° 6 ¿Se conocen los resultados de los procesos?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	12	6
Analista de Soporte Técnico	6	2
Analista Administrativo	1	1
Diseñadora Grafica	1	0
Asistente Administrativo	1	2
Recursos Humanos	2	1
Total	24	12

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 6.- Conocimiento de los resultados de los procesos.

Pregunta N° 6.- ¿Se conocen los resultados de los procesos?



En el Cuadro N° 14 se refiere a los resultados de la Pregunta N° 7 **¿Se realiza seguimiento y medición de los procesos?** Quince (15) personas correspondiente al 58% (Ver Gráfico N° 7) respondieron que no se realiza el seguimiento y medición de los procesos, debido que no existe un control de los procesos en el PEA, y va depender de los indicadores de gestión que se realicen. Por otro lado, veintiún (21) personas (42%) afirman que si se realizan el seguimiento y medición de los procesos del PEA, las cuales se valida la información existente y en cada momento se realizan el seguimiento de esa información captada.

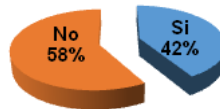
Cuadro N° 14.- Pregunta N° 7 ¿Se realiza seguimiento y medición de los procesos?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	6	12
Analista de Soporte Técnico	4	4
Analista Administrativo	1	1
Diseñadora Grafica	0	1
Asistente Administrativo	2	1
Recursos Humanos	1	2
Total	15	21

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 7.- Se realiza seguimiento y medición de los procesos.

**Pregunta N° 7.- ¿Se realiza
seguimiento y medición de los
procesos?**



En el Cuadro N° 15 se refiere a los resultados de la Pregunta N° 8 **¿Se conocen quienes son los clientes y la parte interesada de los procesos por el Ministerio?** Treinta (30) personas 83% (Ver Gráfico N° 8) respondieron que conocen quienes son aquellos que reciben los productos terminados, y la percepción sobre el grado en que han cumplidos los objetivos, con características especificadas de cada productos entregado. Y seis (6) personas (17%) afirman no conocer a quienes son los clientes y las partes interesadas de los procesos en los que interviene su gestión.

Cuadro N° 15.- Pregunta N° 8 ¿Se conocen quienes son los clientes y la parte interesada de los procesos por el Ministerio?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	13	5
Analista de Soporte Técnico	7	1
Analista Administrativo	2	0
Diseñadora Grafica	1	0
Asistente Administrativo	3	0
Recursos Humanos	3	0
Total	30	6

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 8.- Conocimiento de quienes son los clientes y la parte interesada de los procesos en el Ministerio.



En el Cuadro N° 16 se refiere a los resultados de la Pregunta N° 9 **¿Existe algún sistema para medir y recopilar datos de los procesos?** Treinta y cuatro (34) personas que corresponden al 94% (Ver Gráfico N° 9) respondieron que conocen todos los sistemas en el PEA y dos (2) personas (6%) afirman no conocer los sistemas. Los sistemas para medir y recopilar datos ayudan a ordenar, controlar y analizar la información recopilada en campo, con el fin de evitar los retrasos y errores de las actividades de validación de datos, que es el resultado de los procesos para generar los resultados eficaces y eficientes.

Cuadro N° 16.- Pregunta N° 9 ¿Existe algún sistema para medir y recopilar datos de los procesos?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	17	1
Analista de Soporte Técnico	8	0
Analista Administrativo	2	0
Diseñadora Grafica	0	1
Asistente Administrativo	3	0
Recursos Humanos	3	0
Total	34	2

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 9.- Existencia de algún sistema para medir y recopilar datos de los procesos.



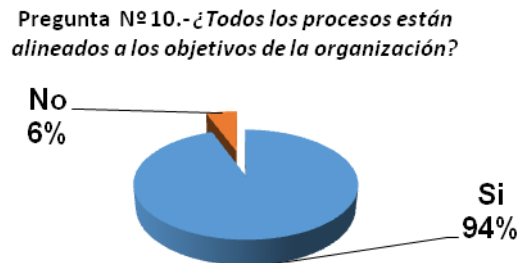
El Cuadro N° 17 se refiere a los resultados de la Pregunta N° 10 **¿Todos los procesos están alineados a los objetivos de la organización?** Treinta y cuatro (34) personas que corresponden al 94% (Ver Gráfico N° 10) respondieron que conocen los procesos que están alineados a los objetivos de la empresa pública y dos (2) personas (6%) afirman no conocer los procesos. En la práctica todos los procesos se encuentran alineados a los objetivos estratégicos, misión y visión del Ministerio, que corresponden a las estrategias y las herramientas, por medio de los cuales se obtienen los productos para los clientes, además los objetivos están alineados a la realidad económica, organizacional y cultural del país.

Cuadro N° 17.- Pregunta N° 10 ¿Todos los procesos están alineados a los objetivos de la organización?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	17	1
Analista de Soporte Técnico	8	0
Analista Administrativo	2	0
Diseñadora Grafica	0	1
Asistente Administrativo	3	0
Recursos Humanos	3	0
Total	34	2

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 10.- Todos los procesos están alineados a los objetivos de la organización.



En el Cuadro N° 18 se refiere a los resultados de la Pregunta N° 11 **¿Los procesos están relacionados a la planificación estratégica, seguimiento de la disponibilidad de recursos y las políticas fijadas por el ministerio?** Treinta y dos (32) personas que corresponden al 89% (Ver Gráfico N° 11), respondieron que conocen los procesos que están relacionados a la planificación estratégica, seguimientos de la disponibilidad de recursos y las políticas fijadas por el ministerio y por otro lado, cuatro (4) personas (11%) que afirman no conocer los procesos. Todos los procesos están relacionados a un conjunto de objetivos sobre los cuales se podrá medir el éxito de las estrategias, que sean específicas, cuantificables, alcanzables dentro del marco establecido, relevantes en el contexto de la Misión y Visión del Ministerio, que le aportan recursos presupuestarios para enfocar un plan estratégico, cuyos resultados están direccionados por las políticas de estado conforme a los lineamientos del poder público nacional, además considera aspectos relevantes como: las pautas a seguir con los clientes (Jefes), proveedores, entre otros, para lograr la satisfacción de sus necesidades, en corto, mediano y largo plazo.

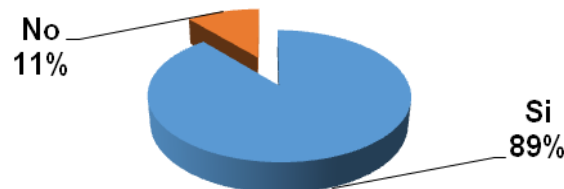
Cuadro N° 18.- Pregunta N° 11 ¿Los procesos están relacionados a la planificación estratégica, seguimiento de la disponibilidad de recursos y las políticas fijadas por el ministerio?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	14	4
Analista de Soporte Técnico	8	0
Analista Administrativo	2	0
Diseñadora Grafica	1	0
Asistente Administrativo	3	0
Recursos Humanos	3	0
Total	32	4

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 11.- Cada uno de los procesos está relacionado a la planificación estratégica, seguimiento de la disponibilidad de recursos y las políticas fijadas por la empresa.

Pregunta N° 11.- ¿Los procesos están relacionados a la planificación estratégica, seguimiento de la disponibilidad de recursos y las políticas fijadas por el ministerio?



En el Cuadro N° 19 se refiere a los resultados de la Pregunta N° 12 **¿Cree usted que la provisión de los recursos es necesario en los procesos para la gestión?** Treinta y cinco (35) personas que corresponden al 97% (Ver Gráfico N° 12) respondieron creer que la provisión de los recursos es necesaria en los procesos para alcanzar una buena gestión en el PEA y una 1 (3%) persona afirma que no es necesario. Para desempeñar una gestión de recursos, la Norma ISO 9001 señala que una gestión eficiente proporciona sus recursos para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad y mejorar la satisfacción del cliente (Jefes), también proporciona recursos para que el personal tenga la debida competencia, habilidad y experiencia, y al evaluar la eficacia de la capacitación que asegure que el personal sea consciente en su papel en el logro de los objetivos, y mantenga los registros necesarios.

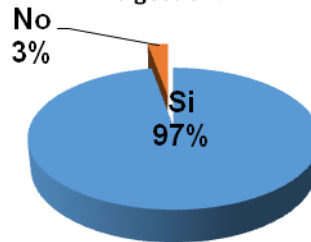
Cuadro N° 19.- Pregunta N° 12 ¿Cree usted que la provisión de los recursos es necesario en los procesos para la gestión?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	17	1
Analista de Soporte Técnico	8	0
Analista Administrativo	2	0
Diseñadora Grafica	1	0
Asistente Administrativo	3	0
Recursos Humanos	3	0
Total	35	1

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 12.- Cree usted que la provisión de los recursos son necesarios en los procesos para la gestión.

Pregunta N° 12.- ¿Cree usted que la provision de los recursos son necesarios en los procesos para la gestion?



En el Cuadro N° 20 se refiere a los resultados de la Pregunta N° 13 **¿Todos los procesos proporcionan los resultados previstos?** Treinta (30) personas que corresponden al 56% (Ver Gráfico N° 13) respondieron que todos los procesos proporcionan los resultados previstos y dieciséis (16) personas (44%) afirman que no proporcionan los resultados previstos. Los procesos proporcionan los resultados previstos, dando mayor énfasis en obtener resultados que satisfagan las necesidades del cliente (Jefes), además los procedimientos de las actividades necesitan una planificación y organización para asegurar de que el cliente reciba un buen producto que ayude a la toma de las decisiones y cumplir con las metas asignadas. Por otro lado, los retrasos pueden ser ocasionados por falta de recursos presupuestarios asignados al PEA, limitando el tiempo de entrega de los productos poniendo en espera al cliente o incumplimiento del mismo.

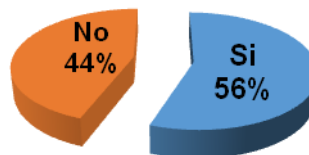
Cuadro N° 20.- Pregunta N° 13 ¿Todos los procesos proporcionan los resultados previstos?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	8	10
Analista de Soporte Técnico	7	1
Analista Administrativo	0	2
Diseñadora Grafica	1	0
Asistente Administrativo	1	2
Recursos Humanos	2	1
Total	30	16

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 13.- Todos los procesos proporcionan los resultados previstos.

Pregunta N° 13.- ¿Todos los procesos proporcionan los resultados previstos?



En el Cuadro N° 21 se refiere a los resultados de la Pregunta N° 14 **¿Existen seguimiento y auditoria, acciones correctivas y preventivas de los procesos?** Veintiún (21) personas que corresponden al 56% (Ver Gráfico N° 14) respondieron que existe seguimiento y auditoria, acciones correctivas y preventivas de los procesos y quince (15) personas (42%) afirmaron no saber de eso. El PEA ha definido métodos para la planificación, verificación y control, validación e implementación de acciones correctivas, con el fin de eliminar la causa raíz de los problemas (Errores en los datos, defectos en los

cálculos, falta de seguimiento y control en los procesos de recolección de datos, entre otros), la dirección de estadística enfoca las acciones para mejorar el desempeño del personal mediante el cumplimiento de las actividades y la satisfacción del cliente (Jefes).

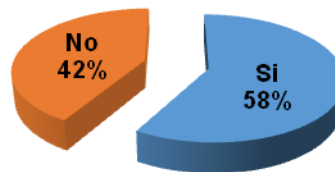
Cuadro N° 21.- Pregunta N° 14 ¿Existen seguimiento y auditoria, acciones correctivas y preventivas de los procesos?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	0	1
Supervisor Nacional	9	9
Analista de Soporte Técnico	5	3
Analista Administrativo	2	0
Diseñadora Grafica	1	0
Asistente Administrativo	2	1
Recursos Humanos	2	1
Total	21	15

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 14.- Existencia de seguimiento y auditoria, acciones correctivas y preventivas de los procesos.

Pregunta N° 14.- ¿Existen seguimiento y auditoria, acciones correctivas y preventivas de los procesos?



En el Cuadro N° 22 se refiere a los resultados de la N° 15 **¿Existe un flujograma que indique la secuencia e interacción de los procesos?** Una (1) persona que corresponden al 3% (Ver Gráfico N° 15) afirma que existe un flujograma que indica la secuencia e interacción de los procesos y treinta y cinco (35) personas (97%) afirman no se dispone de flujograma. En el PEA, no existe un flujograma que indique la secuencia e interacción de los procesos, las cuales es muy importante que exista ya que la representación gráfica de los procesos, permiten describir a los procedimientos las actividades con mayor facilidad.

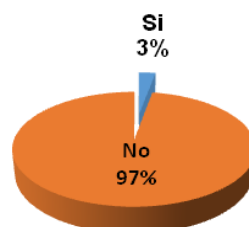
Cuadro N° 22.- Pregunta N° 15 ¿Existe un flujograma que indique la secuencia e interacción de los procesos?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	0	1
Supervisor Nacional	0	18
Analista de Soporte Técnico	0	8
Analista Administrativo	0	2
Diseñadora Grafica	0	1
Asistente Administrativo	0	3
Recursos Humanos	1	2
Total	1	35

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 15.- Existencia de un flujograma que indique la secuencia e interacción de los procesos.

Pregunta N° 15.- ¿Existe un flujograma que indique la secuencia e interacción de los procesos?



En el Cuadro N° 23 se refiere a los resultados de la Pregunta N° 16 **¿Cree usted que los procedimientos son coherentes con el propósito para los resultados eficaces de la organización?** Veintiséis (26) personas que corresponden al 72% (Ver Gráfico N° 16) respondieron que creen que los procedimientos son coherentes con el propósito para los resultados eficaces de la organización y diez (10) personas (28%) afirman no saber de eso. Se ha cumplido con los procedimientos necesarios para efectuar las actividades y lograr los resultados eficaces en el PEA, alcanzando el propósito de los resultados para obtener los productos requeridos para desarrollar habilidades y dar confianza a los clientes (Jefes) y otras partes interesadas, y así la transparencia de las operaciones.

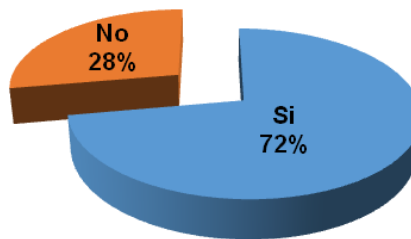
Cuadro N° 23.- Pregunta N° 16 ¿Cree usted que los procedimientos son coherentes con el propósito para los resultados eficaces de la organización?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	18	0
Analista de Soporte Técnico	0	8
Analista Administrativo	2	0
Diseñadora Grafica	0	1
Asistente Administrativo	3	0
Recursos Humanos	2	1
Total	26	10

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 16.- Cree usted que los procedimientos son coherentes con el propósito para los resultados eficaces de la organización.

Pregunta N° 16.- ¿Cree usted que los procedimientos son coherentes con el propósito para los resultados eficaces de la organización?



En el Cuadro N° 24 se refiere a los resultados de la Pregunta N° 17 **¿Existe una evaluación de los datos, procesos obtenidos del seguimiento y medición, con el objeto de cuantificar el desempeño del proceso?** donde tres (3) personas que corresponden al 8% (Ver Gráfico N° 17) respondieron que existe una evaluación de los datos, procesos obtenidos del seguimiento y medición, con el objeto de cuantificar el desempeño del proceso y treinta y tres (33) personas (92%) afirmaron no saber de eso. La recolección de los datos juega un papel muy importante para realizar el seguimiento y control en el campo, luego el procesamiento de los datos, la información es cargada en un sistema, ordenada y validada, finalmente implementar las acciones necesarias que permitan alcanzar los resultados necesarios y la mejora continua de estos procesos.

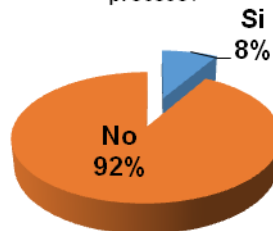
Cuadro N° 24.- Pregunta N° 17 ¿Existe una evaluación de los datos, procesos obtenidos del seguimiento y medición, con el objeto de cuantificar el desempeño del proceso?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	0	1
Supervisor Nacional	0	18
Analista de Soporte Técnico	0	8
Analista Administrativo	1	1
Diseñadora Grafica	0	1
Asistente Administrativo	1	2
Recursos Humanos	1	2
Total	3	33

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 17.- Existencia de una evaluación de los datos, procesos obtenidos del seguimiento y medición, con el objeto de cuantificar el desempeño del proceso.

Pregunta N° 17.- ¿Existe una evaluación de los datos, procesos obtenidos del seguimiento y medición, con el objeto de cuantificar el desempeño del proceso?



En el Cuadro N° 25 se refiere a los resultados de la Pregunta N° 18 **¿Existe acción correctiva y mejoras de los procesos?** Veintiocho (28) personas que corresponden al 78% (Ver Gráfico N° 18) respondieron que existen acciones correctivas y de mejoras para los procesos del PEA y ocho (8) personas (22%) afirman no saber de eso. Las acciones correctivas y mejoras de los procesos, vienen dadas de la Dirección General, analizando y optimizando la interacción de los procesos para eliminar las causas de los problemas, incluyendo tanto los procesos, actividades y tareas, como los procedimientos para llevarlos a cabo y así asegurarse de que la secuencia e interacción de los procesos sirvan para lograr eficazmente los resultados deseados.

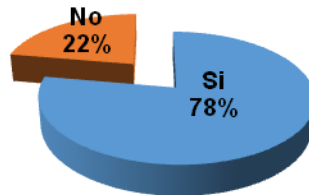
Cuadro N° 25.- Pregunta N° 18 ¿Existe acción correctiva y mejoras de los procesos?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	0	1
Supervisor Nacional	15	3
Analista de Soporte Técnico	8	0
Analista Administrativo	1	1
Diseñadora Grafica	0	1
Asistente Administrativo	3	0
Recursos Humanos	1	2
Total	28	8

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 18.- Existe acción correctiva y mejoras de los procesos.

Pregunta N° 18.- ¿Existe acción correctiva y mejoras de los procesos?



En el Cuadro N° 26 se refiere a los resultados de la Pregunta N° 19 **¿Existe acción correctiva y mejoras de los procedimientos?** Veintiún (21) personas que corresponden al 58% (Ver Gráfico N° 19), respondieron que existe acciones correctivas y de mejoras para los procedimientos en el PEA, señalando ya que se capacitan todos los trabajadores para comenzar a realizar las tareas e involucrarse y realizar los procedimientos de su cargo y así obtener los resultados eficaces y quince (15) personas (42%) afirman no saber de eso.

Cuadro N° 26.- Pregunta N° 19 ¿Existe acción correctiva y mejoras de los procedimientos?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	8	10
Analista de Soporte Técnico	7	1
Analista Administrativo	1	1
Diseñadora Grafica	0	1
Asistente Administrativo	3	0
Recursos Humanos	1	2
Total	21	15

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 19.- Existe acción correctiva y mejoras de los procedimientos.



En el Cuadro N° 27 se refiere a los resultados de la Pregunta N° 20 **¿Sera útil que el programa de estadística, esté disponible un manual de gestión donde especifique los procesos y procedimientos?** La totalidad de las personas encuestadas de los diferentes cargos respondieron que no existe a la mano un manual de gestión donde especifique los procesos y procedimientos del PEA.

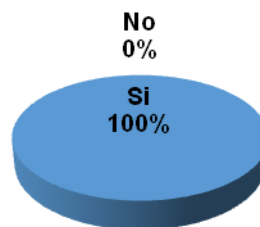
Cuadro N° 27.- Pregunta N° 20 ¿Sera útil que el programa de estadística, esté disponible un manual de gestión donde especifique los procesos y procedimientos?

Tipo de Encuesta Cargo	Respuesta	
	Si	No
Coordinador Nacional	1	0
Supervisor Nacional	18	0
Analista de Soporte Técnico	8	0
Analista Administrativo	2	0
Diseñadora Grafica	1	0
Asistente Administrativo	3	0
Recursos Humanos	3	0
Total	36	0

Fuente: Guaido, 2016.

Gráfico N° 20.-Sera útil que el programa de estadística, esté disponible un manual de gestión donde especifique los procesos y procedimientos.

Pregunta N° 20.- ¿Sera util que el programa de estadistica, este disponible un manual de gestion donde especifique los procesos y procedimientos?



Caracterización e identificación de los procesos del PEA.

La Identificación y Secuencia de los Procesos (Mapa de Procesos)

Se adoptó un enfoque basado en procesos en el PEA de una institución pública, como ámbito de un sistema de gestión, se hizo la identificación de los procesos que deben configurar el sistema, la elaboración del mapa de procesos descrito en la Figura N° 9 fue con el fin de facilitar la interpretación de los procesos y las actividades necesarias para obtener un producto de calidad y satisfacer los clientes, permitió establecer analogías entre los procesos.

En la Figura N° 10 se observó los macro-procesos y los procesos que fueron identificados en el PEA, cada macro-procesos posee una complejidad de actividades, teniendo en cuenta que cada proceso implica el manejo de una serie de indicadores ofreciendo información valiosa para ajustes posteriores.

La Descripción de los Procesos (Mapa de Procesos).

El mapa de proceso es una representación gráfica donde se puede conocer el valor que aporta cada actividad realizada en el PEA, esta imagen global de todos los procesos nos ayudó a situarnos fácilmente en la cadena productiva y contribuyó a cambiar nuestra percepción del trabajo, de tareas hasta cierto modo dispersas, a un conjunto de tareas contextualizadas y orientadas hacia la satisfacción del cliente y de otras posibles partes interesadas. La cual se definirá de la siguiente manera:

Figura N° 9.- Mapa de Procesos General del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA)

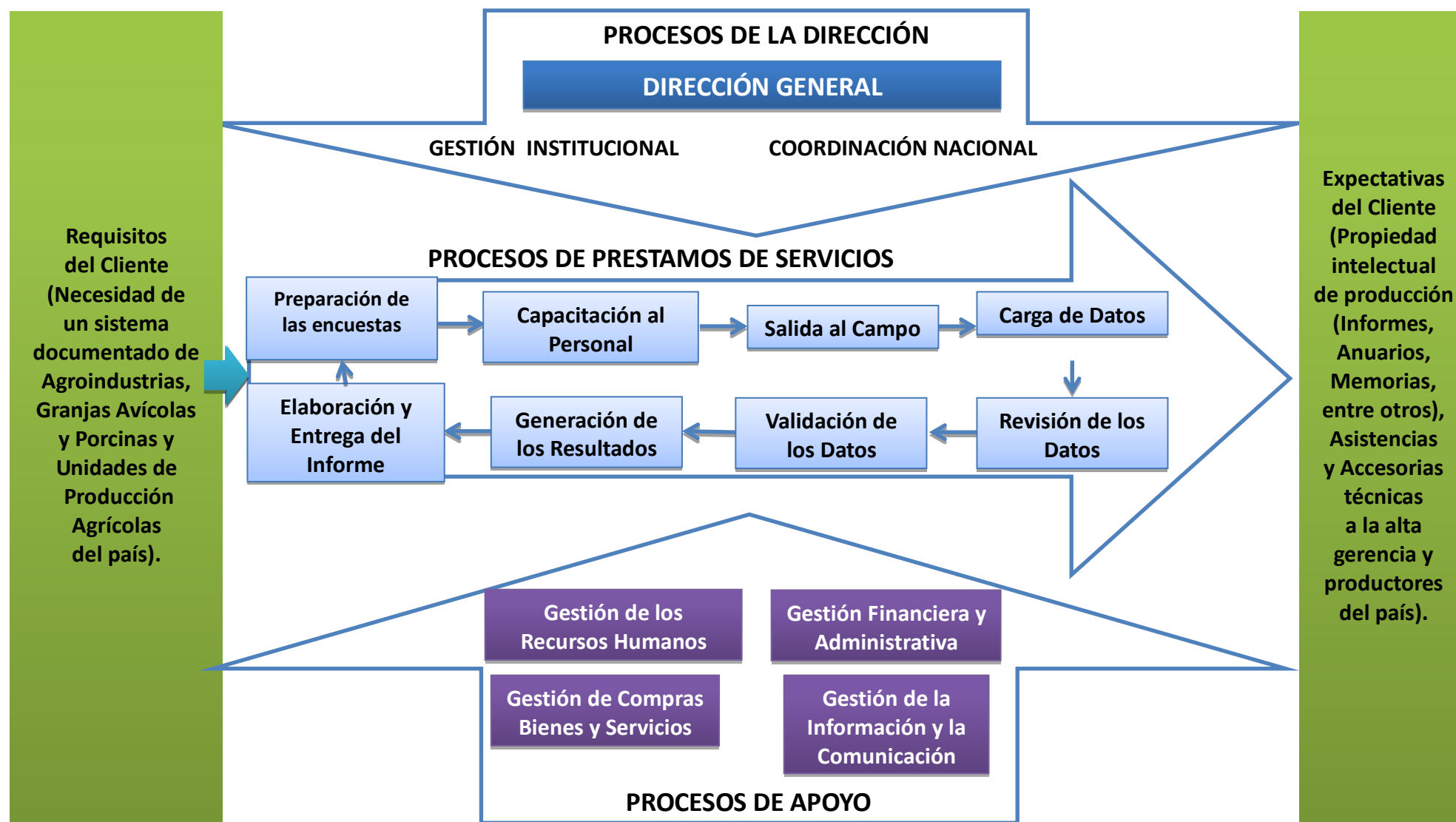
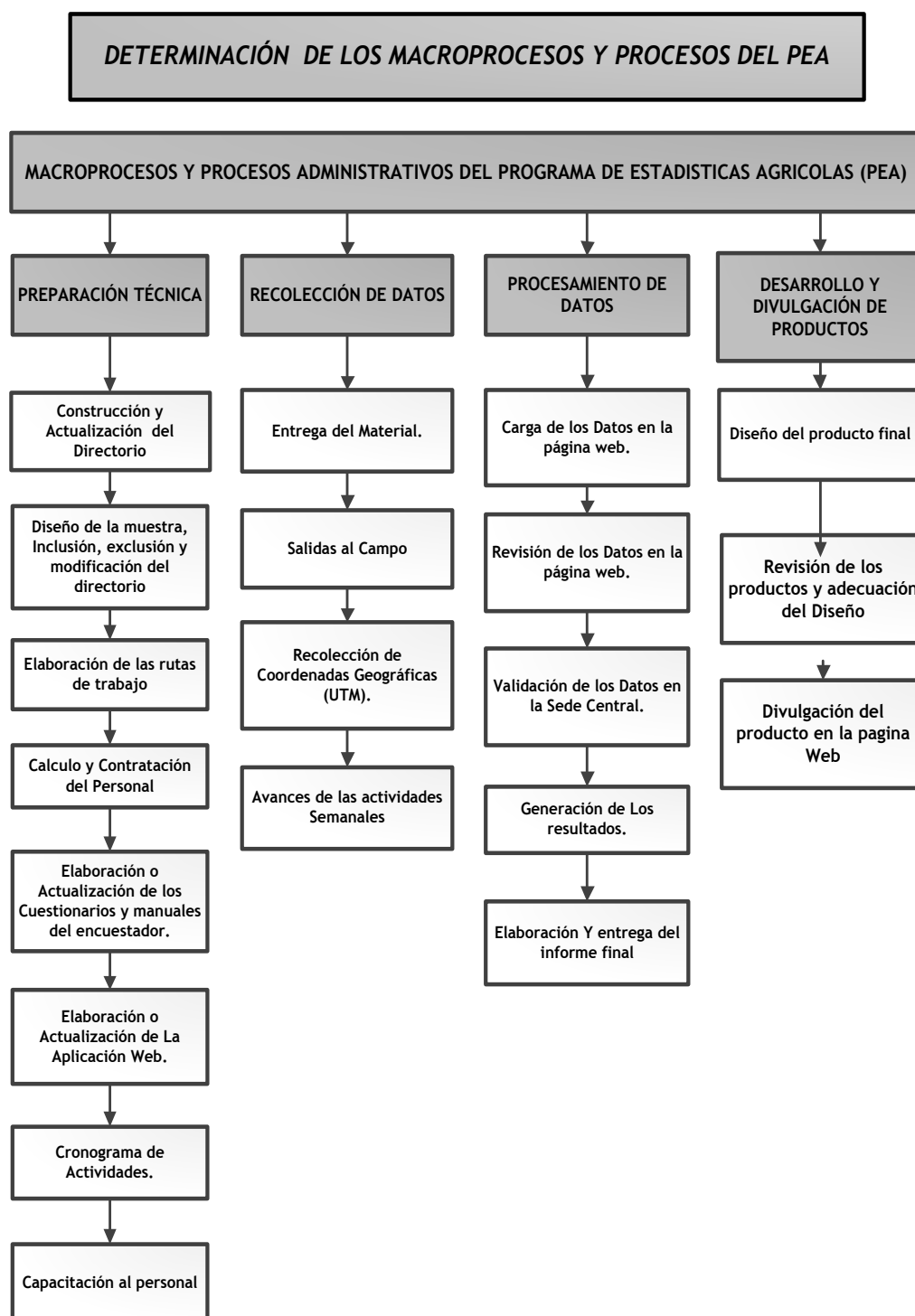


Figura N° 10.- Secuencia de los procesos administrativos del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) en una empresa pública.



Fuente: Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA)

Entradas de los Procesos

Las entradas es la información que llega en determinadas etapas dependiendo del tipo de encuesta y el tiempo de ejecución, por ejemplo: Mensual, Semestral o Anual, o de la ejecución financiera que se disponga. Además de eso las necesidades de consultas internas o externas, de los distintos clientes que soliciten la información estadística, que pueden ser: El Ministro, Viceministros, Directores, o personas involucradas a la institución pública; Las diversas instituciones tanto públicas como privadas, las distintas universidades, entre otros.

Salidas de los Procesos

El objetivo es conseguir un resultado (salida) que satisfaga plenamente al cliente, como consecuencia de las actividades realizadas. En nuestro caso las salidas son: La creación de propiedad intelectual de productos generados en la empresa pública, como: Informes de las encuestas según el tiempo de ejecución bien sea mensual, trimestral y anual, Anuarios y memorias por año fiscal finalizado, Folletos por rubros y por entidades, directorios con información básica de agroindustrias, granjas o unidades de producción agrícolas, asesorías para tesis de grado a estudiantes de los últimos años de las universidades y agroindustrias privadas, escritos sobre asistencia técnica en el campo, entre otros.

Descripción de los Procesos Operacionales o Claves

Para satisfacer las necesidades de los clientes en el PEA se ha identificado como procesos administrativos o claves descrito en el mapa de procesos, las cuales permiten generar el producto o servicio que sea entregado al cliente. A continuación se presentan los procesos de las operaciones claves que conforman el mapa de procesos del PEA, las cuales son:

Proceso clave 1.- Preparación de las encuestas: Consiste en organizar, estructurar especificaciones técnicas de las encuestas para su elaboración tomando en cuenta las necesidades de los clientes.

Proceso clave 2.- Capacitación: Consiste en dar adiestramiento e instrucciones específicas sobre el llenado de los cuestionarios, la página web y manejo del manual del encuestador en el campo.

Proceso clave 3.- Salida al Campo: Esta operación permite la información del campo de todas las encuestas del PEA.

Proceso clave 4.- Carga de datos: Consiste en cargar la información en la página web siendo ordenada en una base de datos.

Proceso clave 5.- Revisión de los datos: Consiste en revisar la información cargada en la página web.

Proceso clave 6.- Validación de los datos: Consiste en realizar operaciones matemáticas y análisis estadísticos para validar los datos cargados en la página web.

Proceso clave 7.- Generación de Resultados: Esta operación permite generar automáticamente los resultados de las encuestas con los datos originales sin errores.

Proceso clave 8.- Elaboración y entrega del Informe: En este proceso permite generar el informe con todos los resultados validados de la página web, y satisfacer las necesidades de los clientes.

Descripción de los procesos gerenciales

Dirección General: En este proceso se asegura el compromiso de la alta dirección, la planificación estratégica, la conformación de productos de alta calidad, para satisfacer las necesidades de los clientes.

Gestión Institucional: La gestión certifica que las personas del PEA, se involucren dentro de las áreas operativas, como también en las áreas técnicas como: recopilar, organizar y describir formalmente cada uno de los elementos que forman parte de los procesos y procedimientos de la dirección y el PEA, conocer la misión, visión institucional, objetivos estratégicos, la política institucional que apunta a la organización, tradicionalmente seguir los principios y valores en los cuales se fundamenta sus acciones.

Coordinación Nacional: La coordinación del PEA juega un papel muy importante debido que garantiza ordenar la secuencia de los procesos y los procedimientos, implementar los métodos y aplicación de normas y lineamientos emanados por la dirección general, monitorear todas las operaciones antes, durante y después del levantamiento de las encuestas. Organizar la logística y control de gestión en las etapas de pre-levantamiento, levantamiento y post-levantamiento de la misma.

Descripción de Procesos de Apoyo

Gestión de Recursos Humanos: En este proceso la gestión de apoyo es necesario actualizar los manuales de gestión y mantener y mejorar continuamente los procesos, garantizando la disponibilidad de todos los recursos necesarios, tales como: Recursos humanos, competencia profesional, y condiciones requeridas para lograr la conformidad de los requisitos del cliente.

Gestión de Compras Bienes y Servicios: La gestión garantiza la disponibilidad de tramitación y adquisición de productos y servicios, tales como: pasajes aéreos o terrestres, facilita en alquileres de vehículos y habitaciones en hoteles que posean salas de conferencias para realizar los eventos de capacitación, ayuda a la compra de materiales y equipos de oficina, prestamos de servicios de agentes autorizados para la realización del mantenimiento de equipos.

Gestión Financiera y Administrativa: La gestión financiera y administrativa gestiona y garantiza el ordenamiento y seguimiento de cada una de las partidas presupuestarias asignadas al PEA, y establece una comunicación con la dirección general de administración para la planificación de los procesos del presupuesto anual que serán asignados a cada encuesta.

Gestión de la Información y la Comunicación: Esta gestión garantiza de manera directa en la creación de las bases de datos a través de los directorios, en los diseños y ejecución de las páginas web de cada una de las encuestas, y en la configuración de los equipos DMC y GPS para las entrevistas.

El desarrollo del mapa de proceso general permitió conocer y entender los diversos procesos del PEA, y realizar cada una de las interacciones como se detallaron anteriormente con esto buscamos que exista una mejora de los resultados de las encuestas, siendo más

coherentes y predecibles, como también producir eficacia y eficiencia en la recolección de los datos y el procesamiento de los datos, identificar oportunidades de mejora para la satisfacción de los clientes, identificar las entradas y las salidas de los destinatarios de cada uno de los procesos y sus expectativas, mejora de la productividad de la organización, optimizando de forma continua su funcionamiento global, y la identificación de los procesos harán que los cambios sean estables.

Entre las interacciones se pudo identificar claramente cada una de las entradas y las salidas de los procesos, tomando en cuenta que el final de un proceso es el inicio del siguiente, y que las actividades a seguir en cada proceso se plantean las estrategias para mejorarlo, se analizó que los procesos más importante en el PEA son: la preparación de las encuestas, levantamiento de la información, carga de datos, revisión de los datos y elaboración del informe.

Entendido esto como una forma de lograr una visión general de todos los procesos del programa, evaluamos que mediante el mapeo de procesos se podría seleccionar alternativas para la utilización de la Norma ISO 9001:2008 la cual dependerá de muchos factores y principalmente el entendimiento de la alta dirección de dar un paso para la utilización de esta norma, considerando los recursos tanto humanos como financieros, el tiempo que deberá ser invertido y los resultados obtenidos para la implementación del mejoramiento continuo en el PEA.

Caracterización de los procesos del PEA

La caracterización de los procesos es un método estructurado, el cual por medio de manuales de gestión comunica en un lenguaje claro y formal el contexto de los detalles de los procesos claves del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA), es importante debido que ayuda a comprender e identificar cada uno de los procesos, sus objetivos y el alcance de los mismos, además permite rediseñarlos o mejorarlos en un punto de partida e información de soporte para realizar cualquier modificación.

Se ha observado detenidamente los procesos recopilando la información en formatos, los cuales contribuyen la caracterización de los procesos, es decir, la guía de cómo desarrollar los procesos de la empresa, en esta caracterización se ha aplicado el ciclo PHVA, que permite mejorar el proceso de manera continua.

Se documentan cada una de las actividades que se encuentran en los procesos, desde las entradas, las operaciones y las salidas, además los documentos de soporte generados de la ejecución del proceso. Esta caracterización es una herramienta que permite conocer las operaciones que añaden valor y cuáles de ellas pueden ser modificadas, para aumentar la efectividad en el desarrollo del proceso por parte del PEA, además permite identificar a las personas directamente responsables del proceso.

Entendiendo los procesos como un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que inician con una o más entradas (inputs), las cuales son transformadas, generando las salidas o resultados (output) y los procesos claves como aquellos procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos del PEA, y los criterios para el éxito de obtener los mejores resultados; en el programa para el desarrollo de las encuestas se cuentan con ocho (8) procesos claves que son:

1.- Preparación de las encuestas, que engloba la elaboración de los cuestionarios y los manuales del encuestador, 2.- Capacitación al personal, 3.- Salida al campo, 4.- Carga de datos, 5.- Revisión de los datos, 6.- Validación de los datos, 7.- Generación de los resultados y 8.- Elaboración y entrega del informe.

En la Figura N° 11 se muestra el formato de la caracterización de los procesos que permiten tener una visión integral y sistemática de los mismos, fortaleciendo el trabajo realizado, que permite mejorar la calidad de los procesos y servicios prestados por el PEA.

Esos procesos claves han sido caracterizados según la descripción del contenido de los formatos utilizados en la caracterización de procesos (ver figura 12).

Figura N° 11.- Formato de Caracterización de Procesos.

MAPAIA1	CARACTERIZACION DEL PROCESO				
	versión: 0,1	Página: 1 de 1		Código: CP-	
Proceso:					
Responsable:					
Objetivo:					
Alcance:					
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Salidas	Cliente
		Verificar	Actuar		
(D) Requiere documentarse: C=Cronograma, P=Procedimiento-Instructivo, R=Registro, GD=Genera Documento					
RECURSO HUMANO			RECURSOS FISICOS		
Documentación Asociada			Requisitos Legales		
INDICADORES					
NOMBRE	RELACION MATEMÁTICA	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ANALISIS	FRECUENCIA DE REPORTE	OBJETIVO

Fuente: Caracterización MPPAT, (2016)

En dicho formato de caracterización de los procesos se definen una serie de elementos, que son:

Título: Identifica el nombre del Formato (Caracterización de Procesos).

Versión: Representa la versión del formato, sirve de guía para realizar actualizaciones.

Página: Se indicara el número de hojas y el total de las mismas.

Código: Es la inicial del nombre y numeración del proceso.

Nombre del Proceso: Identifica el proceso a ser documentado.

Responsable del Proceso: Son aquellas personas que están dentro del PEA que poseen conocimientos, están informados de las actividades, conocen que acciones y decisiones pueden afectar el proceso, estas personas lideran la realización de los procesos.

Objetivos del Proceso: Es el resultado final que se busca al realizar este proceso, planificándolo con acciones que permitan orientar los procesos hacia la calidad.

Alcance del Proceso: Es la delimitación de las actividades a realizar dentro de los procesos, describe las fronteras del proceso, es decir, desde donde inicia hasta donde finaliza el mismo.

Proveedor: Son las Organizaciones o personas que proporcionan un producto o servicio.

Entradas: Son las necesidades del cliente e información requerida por el proceso para iniciar la gestión y obtener sus productos.

Salidas/ Productos: Son aquellos productos o servicios logrados como resultado de la ejecución de los procesos o etapas del proceso.

Clientes: Son las organizaciones o personas que reciben un producto o servicio.

Recurso Humano: Son todas aquellas personas involucradas en la realización de los procesos.

Recurso Físico: Son todos aquellos recursos utilizados para la realización de los procesos.

Documentación Asociada: Es aquella documentación que se utiliza de los procesos sobre los datos obtenidos por medio del proceso, sirven de evidencia objetiva de la ejecución del mismo.

Requisitos Legales: Son todas aquellas leyes, decretos, entre otros con base legal para realizar una función específica.

Indicadores: Son las medidas de las condiciones del proceso o evento en un momento determinado.

A continuación se caracterizaron los 8 procesos claves que integran las actividades vitales del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA), los cuales son las siguientes:

Figura N° 12.- Caracterización proceso de preparación de las encuestas.

MAPA/ P1		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
VERSIÓN: 001		Página: 1 de 19		Codigo: CM1 - P5	
Proceso:	Elaboración o actualización de los cuestionarios y manuales del encuestador.				
Responsables:	Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional y Analista Administrativo.				
Objetivo:	Elaborar o actualizar la información de los cuestionarios y los manuales del encuestador que serán usados para el levantamiento de la información en campo de las encuestas correspondientes en el PEA.				
Alcance	Este proceso inicia desde el cálculo de la cantidad de personal necesario para su contratación hasta la elaboración o actualización de los cuestionarios y manuales del encuestador que serán usados para el levantamiento de las encuestas correspondientes en el PEA.				
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Sálidas	Clientes
Unidades Estadales	Necesidad para realizar los cuestionarios y los manuales del encuestador de las encuestas del PEA.	Análisis de los parámetros exigidos por la dirección general y la empresa pública.	Establecer el propósito y los objetivos de la encuesta.	Cuestionarios y los manuales del encuestador del personal contratado para la ejecución de las encuestas correspondientes en el PEA.	Ministro(a)
			Analizar las preguntas que correspondan con la variable respuesta que se desea obtener y definir para cada una como debe responderse.		
			Desarrollar la estructura del cuestionario describiendo los procedimientos de cada una de los Capítulos de la encuesta.		
			Formular las preguntas según los objetivos del estudio.		
			Redactar el contenido del cuestionario con instrucciones claras, que contenga preguntas objetivas y tener secuencia lógica.		
	Calculo del personal para una posterior contratación.	Elaboración de Cronogramas de actividades para la elaboración de los cuestionarios y los manuales del encuestador.	Redactar las instrucciones y editar el cuestionario.		Viceministros(as)
			Validar el cuestionario contando con un asesor experto en el área.		
			Elaborar o actualizar los manuales e instrumentos diseñados para el levantamiento de las encuestas correspondientes del PEA.		
			Explicar que se pretende con el estudio de cada una de las encuestas aplicadas en el PEA.		
			Desarrollar la finalidad, antecedentes, justificación e importancia de cada una de las encuestas a realizar.		
		Evaluar el mecanismo de validación para los cuestionarios y los manuales del encuestador.	Analizar la metodología, periodo de ejecución, y las unidades estadísticas,		Directores(as)
			Descripción para el manejo del cuestionario que se empleara para la ejecución de las encuestas descritas en el manual.		
			Realizar anexo, glosario de todas las palabras técnicas más importantes.		
			Realizar el compilado completo del manual.		
			Validar el Manual del encuestador utilizando asesores expertos en el área.		
		Corregir errores y elaborar el cuestionario y el manual del encuestador definitivo. En caso de hacer observaciones.			
		Revisar y Aprovar mediante la alta dirección los cuestionarios y los manuales del encuestador de las encuestas correspondientes en el Programa.			
		Verificar		Actuar	Coordinador(a)
		Verificar que el cuestionario y los manuales del encuestador no contenga errores ortográficos u oraciones mal enfocadas		Tomar medidas correctivas y preventivas para disminuir el margen de error en la elaboración de los cuestionarios y los manuales del encuestador.	
		Verificar que los formatos cumplan con lo exigido por el PEA y la dirección general.		Informar sobre las oportunidades de mejora a las partes directamente interesadas.	
		Verificar en prueba piloto que los cuestionarios y manuales de encuestador son eficientes para su proposito.		Tomar medidas correctivas y preventivas para disminuir el tiempo de operación de los cuestionarios y los manuales del encuestador.	

D=Requiere Documentarse, C=Procedimiento, P=Procedimiento - Instructivo, R=Registro, GD=Genera Documentos.

D=Requiere Documentarse, C=Cronograma, P=Procedimiento - Instructivo, R=Registro, GD=Genera Documentos.

Figura N° 12.- (Continuación)...

RECURSO HUMANO		RECURSOS FISICOS			
Coordinador(a) Nacional		Laptop para trabajo de campo			
Supervisores(as) Nacionales					
Analista Administrativo					
Coordinador(a) Regional		Modem para la conexión de internet			
Analistas de Datos					
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA		REQUISITOS LEGALES			
No Aplica		Reglamento general de la ley de la función pública de estadística del Decreto N° 6.675 con valor y fuerza de ley de la función pública de estadística, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.163 de fecha 22 de Abril de 2009.			
INDICADORES					
Nombre	Frecuencia de Analisis	Responsable	Relación Matematica	Frecuencia de Reportes	Objetivos
Cálculo de la eficiencia en la elaboración y validación de encuestas	Mensual	Supervisores(as) Nacionales	$CVEE = \frac{N^{\circ} \text{ de Encuestas Validadas aplicadas } x \text{ Mes}}{\text{Total de } N^{\circ} \text{ de unidades de encuestas solicitadas } x \text{ Mes}} \times 100$	Mensual	Realizar el cálculo de la eficiencia en la elaboración y validación de encuestas.

Fuente: Guaido, 2016.

Figura N° 13.- Caracterización de proceso para la capacitación al personal.

MAPA/ P1		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
VERSIÓN: 001		Página: 2 de 19		Codigo: CM1 - P8	
Proceso:		Capacitación al personal			
Responsables:		Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista Administrativo, Diseñador(a) Gráfico, Asistente Administrativo y Analista de Recursos Humanos.			
Objetivo:		Realizar la capacitación y el Adiestramiento del personal de todas las unidades estatales del PEA.			
Alcance		Este proceso inicia desde obtener un Cronograma de Actividades hasta realizar la Capacitación del Personal y entrega del material a las unidades estatales.			
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Sálidas	Clientes
Unidades Estadales	Necesidad para realizar el adiestramiento al personal para el levantamiento de las encuestas del PEA.	Organizar la información de la capacitación según el cálculo de la cantidad de material asignado a cada entidad, la cantidad de personas que asistirá y la la presentación técnica de la capacitación	Ordenar la lista de productos y materiales de encuesta de cada unidad estatal para la recolección de datos.	Realizar la capacitación del personal y la entrega del material de encuestas a las unidades estatales.	Directores(as)
Empresas Privadas			Realizar la compra y espera la llegada de los productos.		
			Recibir los productos y hacer seguimiento a las partidas presupuestarias.		
			Empaquetar los productos y materiales de encuesta en bolsas de papel o plasticas.		
			Identificar cada una de las bolsas por unidad estatal.		
Empresas Públicas	Realización del Cronograma de Actividades.	Estipular tiempo promedio de la tareas de capacitación según cronograma de actividades.	Realizar la invitación de la capacitación.		
			Enviar la invitación a las unidades estatales.		
			Realizar el seguimiento para la asistencia a la capacitación.		
	Realizar el cálculo del material que sera enviado a las unidades estatales para el levantamiento de las encuestas del PEA.	Organizar y Ubicar el espacio físico donde se realizara la capacitación.	Realizar la presentación de la capacitación.		
			Ubicar el espacio físico donde se realizará la capacitación.		
		Organizar y suministrar los Hospedaje, las comidas, viáticos y pasajes a los participantes de la capacitación.	Coordinar los hospedajes y cantidad de comidas necesarias para la capacitación.		
			Coordinar los viáticos y pasajes al personal del PEA.		
			Elaborar controles de asistencia al personal del PEA.	Realizar la capacitación	
Entregar el material identificado a cada unidad estatal.					
Instituciones Adcritas	Realizar la preparación técnica de la capacitación.	Verificar	Actuar		Coordinador(a)
		Verificar que cada participante tenga su hospedaje, comida, viaticos y pasajes en el momento de la capacitación.	Tomar medidas correctivas y preventivas para disminuir el margen de error en el adiestramiento del personal del PEA.		
		Verificar que el personal asista a la capacitación y participe en las actividades asignadas.	Tomar medida correctivas aquel personal que no asista a la capacitación.		
		Verificar que los formatos cumplan con lo exigido por el PEA y la dirección general.	Informar sobre las oportunidades de mejora a las partes directamente interesadas, en cumplimiento de la capacitación al personal del PEA.		
		Verificar que el espacio físico sea el correcto para realizar la capacitación.	Tomar medidas correctivas y preventivas para hacer cumplir las actividades del adiestramiento del PEA.		

D=Requiere Documentarse, C=Cronograma, P=Procedimiento - Instructivo, R=Registro, GD=Genera Documentos.

Figura N° 13.- (Continuación)...

RECURSO HUMANO		RECURSOS FISICOS			
Todo el personal del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA)		Recursos Presupuestarios			
		Laptop para trabajo de la capacitación			
		Video Been			
		Modem para la conexión de internet			
		Carpetas con hojas blancas y lapices con borrador.			
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA		REQUISITOS LEGALES			
Rutas de trabajo de cada unidad estatal.		Reglamento general de la ley de la función pública de estadística del Decreto N° 6.675 con valor y fuerza de ley de la función pública de estadística, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.163 de fecha 22 de Abril de 2009.			
Cuestionarios.					
Manual del encuestador.					
Formatos realizados para obtener el cronograma de actividades.					
Presentación de la capacitación.					
INDICADORES					
Nombre	Frecuencia de Analisis	Responsable	Relación Matemática	Frecuencia de Reportes	Objetivos
Indice de Capacitación	Anual	Coordinador(a)	$\frac{Capacitación\ Ejecutada}{Capacitación\ Planificada}$	Anual	Cálcular el Índice de capacitación anual para la estimación del tiempo y los topicos alcanzados.
Indice de planificación del tiempo	Anual	Coordinador(a)	$\frac{N^{\circ}\ de\ Personas\ Capacitadas\ x\ año}{N^{\circ}\ de\ Asistencia\ de\ Personas\ a\ Capacitarse} \times 100$	Anual	Cálculo del índice de planificación del tiempo en la capacitación.

Fuente: Guaido, 2016.

Figura N ° 14.- Caracterización de proceso para la salida al campo.

MAPA/ P1		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
VERSIÓN: 001		Página: 3 de 19		Codigo: CM2 - P1	
Proceso:	Salida al campo				
Responsables:	Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista Administrativo, Asistentes Administrativos.				
Objetivo:	Realizar el levantamiento de la información estadística en campo con todo el personal encuestador a nivel nacional.				
Alcance	Este proceso comienza desde la Capacitación del Personal y entrega del material a las unidades estatales y culmina en la salida al campo para la recolección de datos.				
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Sálidas	Clientes
Unidades Estadales	Obtener el personal capacitado	Organizar las salidas del personal al campo según cronograma de actividades y rutas de trabajo.	Coordinar hospedajes, viáticos y pasajes para la supervisión en la recolección de datos.	Realizar la salida al campo y supervisión con el fin de obtener la recolección de datos en las encuestas correspondientes del PEA.	Ministro(a)
			Elaborar un formato para la programación de los viajes de la supervisión a través del cronograma de actividades.		
			Establecer lineamientos al personal encuestador a realizar la salida al campo para el levantamiento de la información.		
			Enviar a las unidades estatales el oficio de la salida al campo.		
			Realizar el seguimiento de las partidas presupuestaria para la salida al campo.		
	Realizar la entrega del material de encuestas a las unidades estatales para la recolección de datos.	Organizar y Ubicar las unidades de producción a visitar.	Establecer lineamientos a los Supervisores Nacionales para realizar la supervisión en campo.		Viceministros(as)
			Realizar la supervisión en campo.		
			Direccionar en campo los recorridos que deben realizarse según las agujas del reloj.		
			Establecer lineamientos a los supervisores nacionales para que realicen los recorridos con el personal encuestador en las unidades estatales.		
			Realizar charlas de concientización a las unidades de producción para el buen desempeño de las encuestas del PEA.		
	Lineamientos del Director General	Estudiar los parámetros exigidos por la dirección general y la empresa pública.	Verificar que el personal encuestador asista al despliegue de la recolección de datos.		Directores(as)
			Realizar el llenado de las encuestas con lapicero azul o negro según la encuesta aplicada.		
Gestionar con el informante una vez encuestado firmar y sellar la encuesta en físico.					
	Necesidad de realizar la recolección de datos en campo de las encuestas del PEA.	Verificar	Actuar	Coordinador(a)	
		Verificar que el personal realice el recorrido según rutas de trabajo.	Para garantizar el cumplimiento del recorrido y la toma de la información se puede prmitir tomar medidas correctivas y preventivas para disminuir el margen de error en el levantamiento de las encuestas del PEA.		
		Verificar que el personal encuestador realice bien el llenado de las encuestas.	Tomar medida correctivas aquel personal que no asista a la salida a campo.		
		Verificar que los formatos cumplan con lo exigido por el PEA y la dirección general.	Tomar medidas correctivas y preventivas para hacer cumplir las actividades del levantamiento de datos en el campo.		

D=Requiere Documentarse, C=Cronograma, P=Procedimiento - Instructivo, R=Registro, GD=Genera Documentos.

D=Requiere Documentarse, C=Cronograma, P=Procedimiento - Instructivo, R=Registro, GD=Genera Documentos.

Figura N° 14.- (Continuación)...

RECURSO HUMANO			RECURSOS FISICOS			
Personal encuestador			Materiales de oficina (Bolígrafos, Tabla de madera, entre otros)			
			Chaleco, Camisas, Carnet de la institución.			
			Dispositivo móvil de captura (DMC)			
			Laptop para trabajo de campo			
			Modem para la conexión de internet			
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA			REQUISITOS LEGALES			
Rutas de trabajo de cada unidad estatal.			Reglamento general de la ley de la función pública de estadística del Decreto N° 6.675 con valor y fuerza de ley de la función pública de estadística, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.163 de fecha 22 de Abril de 2009.			
Cuestionarios.						
Manual del encuestador.						
Cronograma de actividades.						
INDICADORES						
Nombre	Frecuencia de Análisis	Responsable	Relación Matemática		Frecuencia de Reportes	Objetivos
Cálculo de las cantidades de encuestas realizadas	Mensual	Coordinador(a)	$\frac{\text{Cantidad de Encuestas Ejecutadas}}{\text{Cantidad de encuestas planificadas}} \times 100$		Mensual	Aplicar las encuestas planificadas vs las ejecutadas

Fuente: Guaido, 2016.

Figura N ° 15.- Caracterización de proceso para la carga de datos.

MAPA/ P1		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
VERSIÓN: 001		Página: 4 de 19		Codigo: CM3 - P1	
Proceso:	Carga de datos				
Responsables:	Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Soporte Técnico.				
Objetivo:	Obtener el ordenamiento de la información en una aplicación web de las encuestas correspondientes del PEA.				
Alcance	Este proceso empieza desde los avances de actividades semanales realizadas y por realizar hasta la Carga de datos en la página Web.				
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Sálidas	Cientes
Unidades Estadales	Los avances de las actividades semanales realizadas	Organizar la carga de datos en la página web según cronograma de actividades por cada unidad estatal.	Establecer lineamientos para redactar los oficios para la carga de datos en la página web con las fechas de inicio y de finalización desde las <u>unidades estadales</u> .	Realizar la carga de la información en la página web de la recolección de datos de las encuestas del PEA.	Ministro(a)
			Recibir los oficios listos para la firma.		
			Enviar los oficios a las unidades estadales para la carga de datos en la página web con las fechas de inicio y de finalización.		
	Los avances de las actividades semanales planificadas.	Organizar con tiempo promedio la apertura y el cierre de la pagina web.	Realizar seguimiento en carga de datos en la página web.		Viceministros(as)
			Realizar la apertura en línea para la carga de datos en la página web según cronograma de actividades.		
			Realizar la carga de datos de los encuestadores y validar en nivel 1.		
			Revisar la carga de datos y validar en nivel 2 como analista de datos.		
			Revisar la carga de datos y validar en nivel 3 como Coordinares Regionales.		
			Estudiar los parámetros exigidos por la dirección general y la empresa pública.		
	Obtener la carga de datos en la pagina web, y con una información ordenada y revisada por parte de las unidades estadales.				
Necesidad de la carga de datos en la pagina web según la recolección de datos de las encuestas del PEA.		Verificar	Actuar		Directores(as)
		Verificar la información que esté escrita correctamente.	Tomar medidas correctivas y preventivas para disminuir el margen de error en la carga de datos en la página web.		Coordinador(a)
		Verificar que sea veridico la información suministrada.	Tomar medida correctivas aquel personal que no cargue los datos en la página web.		
		Verificar que los formatos en la web cumplan con lo exigido por el PEA y la dirección general.	Tomar medidas correctivas y preventivas para hacer cumplir las actividades de la carga de datos en la página web.		
D=Requiere Documentarse, C=Cronograma, P=Procedimiento - Instructivo, R=Registro, GD=Genera Documentos.					

D=Requiere Documentarse, C=Cronograma, P=Procedimiento - Instructivo, R=Registro, GD=Genera Documentos.

Figura N ° 15.- (Continuación)...

Coordinador(a) Nacional		Laptop para trabajo de campo				
Supervisores(as) Nacionales						
Analista de Soporte Técnico						
Coordinador(a) Regional		Modem para la conexión de internet				
Analistas de Datos						
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA		REQUISITOS LEGALES				
Cuestionarios		Reglamento general de la ley de la función pública de estadística del Decreto N° 6.675 con valor y fuerza de ley de la función pública de estadística, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.163 de fecha 22 de Abril de 2009.				
Cronogramas de actividades y rutas de trabajo						
Manuales del Encuestador						
Rutas de Trabajo						
Manual de Carga de datos Web y DMC.						
INDICADORES						
Nombre	Frecuencia de Analisis	Responsable	Relación Matemática		Frecuencia de Reportes	Objetivos
Cálculo de los datos cargados en el sistema web.	Mesual	Supervisor(a) Nacional	$\frac{Data\ Cargada\ al\ sistema\ Web}{Data\ Recolectada\ en\ campo} \times 100$		No Aplica	Aplicar el cálculo en los datos cargados en el sistema web.

Fuente: Guaido, 2016.

Figura N ° 16.- Caracterización de proceso para la revisión de los datos.

MAPA/ P1		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
VERSIÓN: 001		Página: 5 de 19		Codigo: CM3 - P2	
Proceso:		Revisión de los Datos			
Responsables:		Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Soporte Técnico y Asistentes Administrativos.			
Objetivo:		Revisar para obtener un ordenamiento, control y análisis de los valores que los usuarios recolectan en el campo según las encuestas correspondientes en el PEA.			
Alcance		Este proceso comienza desde la carga de datos en la página web y culmina en la revisión de los datos que sido cargados en la aplicación web.			
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Sálidas	Cientes
Unidades Estadales	Realizar la carga de la revisión de los datos cargados.	Organizar la revisión de los datos de la página web según cronograma de actividades por cada unidad estatal.	Establecer lineamientos de realizar la revisión los datos en la página web cargadas por las unidades estadales.	Realizar la Revisión de los datos cargados en las unidades estadales para el ordenamiento, control y analisis de la información suministrada.	Ministro(a)
			Revisar los datos estén completos, es decir, que todos los ítems del cuestionario estén completos y correctamente escritos para cada caso.		
			Estudiar que las variables cuantitativas sólo tengan valores numéricos, así mismo, que las variables cualitativas estén correctamente escritas.		
			Revisar la consistencia entre las variables, y en todos los casos no deben rellenar con cero los valores faltantes, se deben dejar vacíos.		
			Chequear que todas las respuestas se encuentren lógicamente aceptables por los parámetros de validación expuesto por el PEA.		
			Revisar que las observaciones coincidan con el análisis especificado, y que todo este correctamente escrito, sin errores ortográficos.		
			Enviar el oficio a las unidades estales a su cargo y hacer seguimiento de la misma.		
			Revisar para el caso de EAASA que todos los involucrados que introdujeron registros en las unidades estadales hayan revisado la información existente.		
			Chequear que los Encuestadores hayan pasado del nivel cero (0) al nivel uno (1), en el momento de la carga de datos en la página web.		
			Revisar que los Analistas de Datos hayan pasado del nivel uno (1) al nivel dos (2), en el momento de hacer la revisión en la página web.		
	Organizar con tiempo promedio la apertura y el cierre de la pagina web.	Examinar que los Coordinadores Regionales hayan pasado del nivel dos (2) al nivel tres (3), en el momento de hacer la revisión en la página web.	Viceministros(as)		
		Revisar para el caso de ENEAP que todos los involucrados que introdujeron registros en las unidades estadales hayan revisado la información existente.			
		Chequear en la encuesta avícola que su existencia sea mayor o igual a 10.000 aves.			
		Revisar en la encuesta Porcina que su existencia sea mayor o igual a 200 porcinos.			
	Lineamientos del Director General y Viceministros.	Revisar que los parámetros exigidos por la dirección general y la empresa pública.	Examinar que la cantidad de huevos de consumo o fértil no puede superar a el número de ponedoras; debe ser igual o menor.		Directores(as)
			Revisar para el caso de ENAP que todos los involucrados que introdujeron registros en las unidades estadales hayan revisado la información existente.		
			Chequear que los datos tienen que cumplir con las condiciones de la muestra, la metodología de muestreos de marcos múltiples (MMM).		
			Analizar que los datos cumplan con la consideración del tamaño de las UPAS y la superficie (Ha).		
			Examinar los estratos de las UPAS como: Estrato N° 1 las UPA son Grandes (>10 Ha), Estrato N° 2 Las UPAS Mediana (4,1 Ha >X > 10Ha), Estrato N° 3 Las UPAS Pequeñas (0Ha > x > 4,0 Ha).		

Figura N ° 16.- (Continuación)...

	Necesidad de la revisión de los datos en la pagina web según la recolección de datos de las encuestas del PEA.	Verificar	Actuar		Coordinador(a)
		Verificar la información que esté escrita correctamente.	Tomar medidas correctivas y preventivas para disminuir el margen de error en la revisión de los datos de la página web.		
		Verificar que sea veridico la información suministrada.	Tomar medida correctivas aquel personal que no haga la revisión respectiva de los datos en la página web.		
		Verificar que los formatos en la web cumplan con lo exigido por el PEA y la dirección general.	Tomar medidas correctivas y preventivas para hacer cumplir las actividades de revisión de los datos en la página web.		

D=Requiere Documentarse, C=Cronograma, P=Procedimiento - Instructivo, R=Registro, GD=Genera Documentos.

RECURSO HUMANO		RECURSOS FISICOS	
Coordinador(a) Nacional	Supervisores(as) Nacionales Analista de Soporte Técnico	Laptop para trabajo de campo	
Coordinador(a) Regional	Analistas de Datos	Modem para la conexión de internet	

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA		REQUISITOS LEGALES	
Cuestionarios	Reglamento general de la ley de la función pública de estadística del Decreto N° 6.675 con valor y fuerza de ley de la función pública de estadística, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.163 de fecha 22 de Abril de 2009.		
Cronogramas de actividades y rutas de trabajo			
Manuales del Encuestador			
Rutas de Trabajo			
Manual de Carga de datos Web y DMC.			

INDICADORES					
Nombre	Frecuencia de Analisis	Responsable	Relación Matemática	Frecuencia de Reportes	Objetivos
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Fuente: Guaido, 2016.

Figura N ° 17.- Caracterización de proceso para la revisión de los datos.

MAPA/ P1		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
VERSIÓN: 001		Página: 6 de 19		Codigo: CM3 - P3			
Proceso:	Validación de los datos						
Responsables:	Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Soporte Técnico.						
Objetivo:	Realizar la Validación el ordenamiento y control de los datos recolectados en el campo que los usuarios cargan en la aplicación web según las encuestas correspondientes en el PEA.						
Alcance	Este proceso comienza desde en la revisión de los datos en la página web y culmina en la validación de los datos en la sede central.						
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Sálidas	Clientes		
Unidades Estadales	Realizar la revisión de la información de la página web.	Organizar la validación de los datos de la página web según cronograma de actividades.	Establecer lineamientos de Exportar de las bases de datos en formato Excel los resultados de las encuestas del PEA para validarlos.	Obtener una data ordenada y validada con la información cargada en la página web recolectada en el campo.	Ministro(a)		
	Lineamientos del Director General y Viceministros.		Dividir la información en partes iguales a cada supervisor nacional para ser validada.			Organizar las variables y los indicadores para validar la información.	Validar la Encuesta de Agroindustrias de Apoyo al Sector Agrícola (EAASA), la cual sea el caso.
			Validar la Encuestas Especializadas de Granjas Avícolas y Porcinas (ENEAP), la cual sea el caso.				
			Validar las Encuestas Nacional Agrícola de Producción (ENAP), la cual sea el caso.				
			Enviar a las unidades estadales que se encuentran a su cargo las correcciones de la validación en formato Excel.				
		Hacer el seguimiento de la validación de las encuestas en las unidades estadales que se encuentran a su cargo.					
	Realizar la descarga de la información de la página web.	Estudiar los parámetros exigidos por la dirección general y la empresa pública.	Recibir de cada entidad Los formatos corregidos para ser nuevamente cargados en la página web.		Directores(as)		
			Exportar de la base de datos los resultados en formato Excel, de manera que puedan validarse y corregirse.				
	Necesidad de la validación de los datos en la pagina web según la recolección de datos de las encuestas del PEA.				Coordinador(a)		
			Verificar			Actuar	
Verificar la información que esté escrita correctamente.			Tomar medidas correctivas y preventivas para disminuir el margen de error en la revisión de los datos de la página web.				
Verificar que sea veridico la información suministrada.			Tomar medida correctivas aquel personal que no haga la revisión respectiva de los datos en la página web.				
		Verificar que los formatos en la web cumplan con lo exigido por el PEA y la dirección general.	Tomar medidas correctivas y preventivas para hacer cumplir las actividades de revisión de los datos en la página web.				

D=Requiere Documentarse, C=Cronograma, P=Procedimiento - Instructivo, R=Registro, GD=Genera Documentos.

D=Requiere Documentarse, C=Cronograma, P=Procedimiento - Instructivo, R=Registro, GD=Genera Documentos.

Figura N ° 17.- (Continuación)...

RECURSO HUMANO			RECURSOS FISICOS		
Coordinador(a) Nacional			Laptop para trabajo de campo		
Supervisores(as) Nacionales					
Analista de Soporte Técnico					
Coordinador(a) Regional			Modem para la conexión de internet		
Analistas de Datos					
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA			REQUISITOS LEGALES		
Cuestionarios			Reglamento general de la ley de la función pública de estadística del Decreto N° 6.675 con valor y fuerza de ley de la función pública de estadística, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.163 de fecha 22 de Abril de 2009.		
Cronogramas de actividades y rutas de trabajo					
Manuales del Encuestador					
Rutas de Trabajo					
Manual de Carga de datos Web y DMC.					
INDICADORES					
Nombre	Frecuencia de Análisis	Responsable	Relación Matemática	Frecuencia de Reportes	Objetivos
Cálculo de la capacidad Osciosa	Mensual	Supervisores Nacional	CO= CInst - COper	Mensual	Calcular la capacidad osciosa de cada una de las unidades de producción.
Cálculo de la capacidad arrimada	Mensual	Supervisores Nacional	CCA1= Cinst - Carrim	Mensual	Calcular la capacidad arrimada de materia prima de cada unidad de producción.
Cálculo de la capacidad acopiada	Mensual	Supervisores Nacional	CCA2= Cinst - Cacop	Mensual	Calcular la capacidad acopiada de materia prima de cada unidad de producción.

Fuente: Guaido, 2016.

Figura N° 18.- Caracterización de proceso para la obtención de los resultados.

MAPA/ P1		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
VERSIÓN: 001		Página: 7 de 19		Codigo: CM3 - P4	
Proceso:	Obtención de los resultados.				
Responsables:	Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Soporte Técnico.				
Objetivo:	Obtener los resultados generados de las encuestas correspondientes del PEA.				
Alcance:	Este proceso comienza desde la validación de los datos en la sede central hasta la obtención de los resultados.				
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Sálidas	Clientes
Unidades Estadales	Validar la información cargada en la página web recolectada en el campo.	Organizar la validación de los datos de la página web según cronograma de actividades.	Establecer lineamientos de Exportar de las bases de datos en formato Excel de los resultados de las encuestas del PEA.	Obtener los resultado de las encuestas del PEA.	Ministro(a)
	Exportar de la base de datos con los resultados en formato Excel, de manera que se puedan hacer análisis de los resultados.				
	Revisar que las bases de datos estén completas con las variables solicitadas para el análisis de los resultados.				
	Revisar que las bases de datos estén completas con las variables solicitadas para el análisis de los resultados.				
	Lineamientos del Director General y Viceministros.	Organizar las variables y los indicadores para validar la información.	Dividir las actividades en partes iguales a cada supervisor nacional con el fin de analizar los resultados.		Viceministros(as)
			Realizar los cuadros y gráficos de las encuestas correspondientes del PEA, según sea el caso.		
			Filtrar los rubros en estudio, que se encuentren en el formato Excel.		
			Seleccionar los registros.		
	Realizar los cuadros y gráficos con los resultados obtenidos.	Estudiar los parámetros exigidos por la dirección general y la empresa pública.	Copiar en otra hoja de Excel y buscar la opción Insertar/ tabla dinámica/ tabla dinámica.	Obtención de cuadros y gráficos en el ordenamiento de la información.	Directores(as)
			Generar los cuadros y gráficos con los datos seleccionados.		
			Seleccionar las variables de interés para el estudio y crear el cuadro y gráficos según sea el caso.		
			Identificar los cuadros y gráficos según sea el caso.		
			Enviar a la Coordinación Nacional los cuadros y gráficos realizados.		
			Recibir los cuadros y gráficos de las encuestas correspondientes, según sea el caso.		
			Obtener los resultados organizados en cuadros y gráficos para realizar el informe final.		

Figura N ° 18.- (Continuación)...

	Necesidad en la obtención de los resultados de las encuestas del PEA.	Verificar Verificar que la información esté correctamente y sea verídica. Verificar que los formatos en la web cumplan con lo exigido por el PEA y la dirección general.	Actuar Tomar medidas correctivas y preventivas para disminuir el margen de error en la obtención de los resultados. Tomar medidas correctivas y preventivas para hacer cumplir las actividades de obtención de los resultados		Coordinador(a)
--	---	---	--	--	----------------

D=Requiere Documentarse, C=Cronograma, P=Procedimiento - Instructivo, R=Registro, GD=Genera Documentos.

RECURSO HUMANO		RECURSOS FISICOS	
Coordinador(a) Nacional		Laptop para trabajo de campo	
Supervisores(as) Nacionales			
Analista de Soporte Técnico			
Coordinador(a) Regional		Modem para la conexión de internet	
Analistas de Datos			

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA		REQUISITOS LEGALES	
Resultados del mes anterior		Reglamento general de la ley de la función pública de estadística del Decreto N° 6.675 con valor y fuerza de ley de la función pública de estadística, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.163 de fecha 22 de Abril de 2009.	
Resultados del año anterior			
Resultados de semestres anterior			
Cronogramas de actividades			
Manuales del Encuestador			

INDICADORES					
Nombre	Frecuencia de Analisis	Responsable	Relación Matemática	Frecuencia de Reportes	Objetivos
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Fuente: Guaido, 2016.

Figura N° 19.- Caracterización de proceso para la elaboración y entrega del informe.

MAPA/ P1		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
VERSIÓN: 001		Página: 8 de 19		Codigo: CM3 - P5	
Proceso:	Elaboración y entrega del Informe Final				
Responsables:	Coordinador(a) Nacional y Supervisor Nacional.				
Objetivo:	Elaborar un instrumento que pueda detallar toda la investigación recolectada en campo de las encuestas correspondientes del PEA.				
Alcance	Este proceso comienza desde la obtención de los resultados hasta la elaboración y entrega del Informe Final.				
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Sálidas	Cientes
Unidades Estadales	Obtener los resultados de las encuestas del PEA.	Organizar la elaboración del informe final según el cronograma de actividades	Establecer lineamientos de realizar el informe final de las encuestas correspondientes del PEA, según sea el caso.	Obtener el informe final de la encuestas del PEA.	Ministro(a)
			Realizar el informe final según lo siguiente: Presentación, índice, justificación e importancia, objetivos, diseño estadístico, metodología a la investigación, resultados obtenidos de las encuestas aplicadas por el PEA.		
			Analizar e interpretar los hallazgos en la sección de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas por el PEA.	Obtener dípticos por cada unidad estadal.	
			Interpretarlas estadísticas obtenidas, explicando cómo respaldar la información recolectada en campo. Si es posible explicar cómo se aplican estas estadísticas en un contexto más amplio.		
	Lineamientos del Director General y Viceministros.	Organizar las partes del informe final.	Realizar la cobertura de las encuestas, Número, porcentaje de encuestas, y Actividad de las encuestas por Entidad Federal, tipos de la encuesta, según sea el caso.	Obtener tripticos por cada rubro estrategico según la gaceta oficial.	Viceministros(as)
			Interpretar e ilustrar con cuadros y gráficos los resultados más importantes del estudio.		
			Realizar las observaciones generales del informe final.	Obtener boletines estadísticos por cada rubro estrategico según la gaceta oficial.	
			Especificar los anexos pertinentes relacionados al estudio levantado.		
	Obtención de cuadros y gráficos en el ordenamiento de la información.	Organizar la entrega del informe final.	Revisar y validar la información por cada supervisor nacional.	Obtener boletines estdaísticos por cada unidad estadal.	Directores(as)
			Entregar el informe final a la Coordinación Nacional en el tiempo solicitado.		
			Distribuir por sectores o actividades para la realización del informe final, solicitadas por la Coordinación Nacional.		
			Recibir y Verificar que el informe final no contenga errores.	Obtener resultados en cuadros y graficos en formato excel.	
			Obtener el informe final impreso listo para ser entregado a las autoridades.		

Figura N ° 19.- (Continuación)...

	Necesidad en la elaboración y entrega del informe final de las encuestas del PEA.	Verificar	Actuar	Entrega de los productos a las autoridades de la empresa pública.	Coordinador(a)
		Verificar que la información esté correctamente y sea verídica.	Tomar medidas correctivas y preventivas para disminuir el margen de error en la obtensión de los resultados.		
		Verificar que los formatos en la web cumplan con lo exigido por el PEA y la dirección general.	Tomar medidas correctivas y preventivas para hacer cumplir las actividades de obtensión de los resultados		

D=Requiere Documentarse, C=Cronograma, P=Procedimiento - Instructivo, R=Registro, GD=Genera Documentos.

RECURSO HUMANO		RECURSOS FISICOS	
Coordinador(a) Nacional	Supervisores(as) Nacionales Analista de Soporte Técnico	Laptop para trabajo de campo	
Coordinador(a) Regional	Analistas de Datos	Modem para la conexión de internet	

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA		REQUISITOS LEGALES	
Cronogramas de actividades	Manuales del Encuestador Informe del mes anterior según sea el caso.	Reglamento general de la ley de la función pública de estadística del Decreto N° 6.675 con valor y fuerza de ley de la función pública de estadística, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.163 de fecha 22 de Abril de 2009.	
Informe del semestre anterior según sea el caso.	Informe del año anterior según sea el caso.	Gaceta Oficial N° 40.636 de este jueves 09 de abril de 2015 que establecen bases para porcentajes mínimos de créditos de cartera agrícola de todos los rubros estratégicos agrícolas.	

INDICADORES					
Nombre	Frecuencia de Analisis	Responsable	Relación Matemática	Frecuencia de Reportes	Objetivos
Eficiencia en la entrega del informe	Mensual	Coordinador(a)	$\frac{\text{Tiempo real de la entrega del informe}}{\text{Tiempo planificado de entrega del informe}} \times 100$	Mensual	Realizar el cálculo de la eficiencia de tiempo para la entrega del informe.

Fuente: Guaido, 2016.

En la caracterización de procesos, en la fase de preparación de las encuestas nos da como resultado una planificación que permitió entender más a fondo la estructura del PEA, identificar cada una de las interacciones de los procesos, permite que sea más eficiente a la hora de realizar la recolección de los datos en el campo, esta organización de procesos identifican claramente las entradas y las salidas de los procesos claves para obtener los resultados esperados y satisfacer los clientes, además que se establezcan las actividades en cada uno de ellos y se planteen las estrategias para mejorarlas, se puede decir que el proceso más importante es la elaboración o actualización de los cuestionarios y manuales del encuestador, ya que es un proceso vital para obtener la información.

Al realizar la caracterización de procesos en la capacitación al personal, da como resultado la reducción de los costos del presupuesto y el aumento de la productividad del personal en el campo para la recolección de los datos, esta mejora conlleva al crecimiento de la eficiencia organizacional, el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios que se obtienen en el PEA. La capacitación crea facilidad oral, mejor desenvolvimiento, incremento de la eficacia en los individuos para realizar las encuestas, y cambio de actitudes en el comportamiento de las personas, que permiten la identificación claramente de las entradas y las salidas, como también los productos que se obtienen para satisfacer los clientes, teniendo mucha importancia desde el punto de vista estratégico para obtener la información con un personal que presenta un elevado conocimiento y habilidades.

Los indicadores de gestión son necesarios para obtener los resultados óptimos y satisfacer las necesidades del cliente, son factores claves para las medidas estratégicas del programa, que son los que formaran el núcleo para las toma de decisiones en la alta dirección, además la aplicación de estos indicadores crea una cultura participativa, transparencia de información,

comunicación, motivación a los empleados, delegación de autoridad y equipos multifuncionales, entre otros.

Elaboración de la documentación necesaria para la gestión de los procesos en el PEA.

Para dar respuesta al objetivo N° 3 elaboración de la documentación para la gestión de los procesos en el PEA, planteándose como primer lugar un manual de gestión, (Ver Anexo N° 2).

Siguiendo los lineamientos de la Norma COVENIN-ISO 10013:2002, se preparó la documentación necesaria para desarrollar el manual de procesos con información detallada referente al directorio administrativo, antecedentes, bases legales, atribuciones, estructura y funciones de cada unidad administrativa que integran el PEA, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación. Así mismo, se elaboró organigramas que describen en forma gráfica la estructura del programa.

Adicionalmente se definieron las políticas y lineamientos de carácter general, que orientaran la toma de decisiones en cuanto al curso de las actividades que habrán de realizar en el PEA y en sus áreas de trabajo. Como se describe en el manual (Ver Anexo N° 2).

Este manual se realizó de carácter general, contiene la descripción de los procedimientos de las actividades que son elementales para el funcionamiento del PEA direccionado por la oficina de estadísticas. Además, este manual contiene los siguientes puntos: Portada, Índice, Presentación, Estructura organizativa, Simbologías, Descripción de los Macro-procesos, Procesos y Procedimientos, Diagramas de flujos, Glosario, Referencias bibliográficas y Firma de autorización, (Ver Anexo N° 2). El contenido de este

manual varía de acuerdo al objetivo de cada área de trabajo y responde a los objetivos estratégicos de la institución, por lo que solo se definirán los procedimientos y diagramas de flujo.

En los diagramas de flujos los procedimientos se ordenaron de acuerdo a las secuencias jerárquicas de las actividades realizadas por el personal, según la dirección general de planificación y presupuesto de la empresa pública, que contempla actividades múltiples para cada funcionario, donde todo el equipo de trabajo debe ser responsable incluyendo las personas de más bajo status, para darle participación directa a los procesos desarrollados. Además, es la Visión que la organización ha destinado para realizar las actividades del programa, y de lo contrario si fuese un solo responsable de los procesos, entonces perdería la esencia del programa.

CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones sobre los objetivos formulados en la presente investigación.

En el diagnóstico de la estructura y situación actual de los documentos existentes en el “Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA)” de una institución pública, se evidencian que existe debilidades en lo que se refiere al conocimiento de la estructura, situación actual de los documentos en el PEA, y manejo de la Misión y Visión de la Institución pública, en las políticas, objetivos estratégicos, directrices y lineamientos, en el establecimiento de un plan estratégico continuo para las mejoras de los procesos y su operatividad para la buena ejecución de las actividades, el personal se limita a cumplir con las funciones determinadas para su puesto de trabajo, reflejando de esta manera que la organización crea obstáculos por cada área definida en el PEA, y la capacitación está basada en la misma situación, se ha reducido por falta de motivación en el personal, por esta situación se concluye que el personal no tenga conocimiento de todo el Programa y la Institución y sea incapaz de atender requerimientos que se encuentran asignados a otras áreas funcionales.

La caracterización e identificación de los procesos que se desarrolló en el “Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA)”, se identificaron los procesos y se estableció el mapa de procesos conformado por (2) dos procesos de la alta dirección o gerenciales, como: (Gestión Institucional y Coordinación nacional). Asimismo (8) ocho procesos medulares o préstamos de servicios siendo: (Preparación de las encuestas, capacitación al personal, salida al campo, carga de datos, generación de los resultados, elaboración y entrega del informe), y (4) cuatro procesos de apoyo, como: (Gestión de los recursos

humanos, Gestión financiera y administrativa, Gestión de compras bienes y servicios y Gestión de la información y la comunicación). En la caracterización de los mismos se definieron las actividades y procedimientos según el PHVA o mejoramiento continuo, se resaltaron el manejo de los proveedores, los clientes, los recursos físicos y humanos, la documentación asociada, los requisitos legales y al mismo tiempo los indicadores.

En cuanto a la elaboración de la documentación necesaria para la gestión de los procesos en el “Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA)”, de acuerdo al estudio realizado se encontró que existen debilidades por la falta de la documentación necesaria, como en el caso de un manual de procedimientos para seguir la adecuada gestión de los procesos y la estructura organizacional, que muestre las áreas específicas operativas y los diferentes cargos que están creados para realizar múltiples tareas propias de la organización, la ausencia de esta documentación ha impedido que el diseño de políticas y lineamientos de revisión constante sobre las bases legales, procedimientos, diagramas de flujo y esta falta provoca que las actividades sean deficientes y el desempeño de los sistemas pueda verse afectado en su operatividad, la ejecución de actividades y las tareas para el cumplimiento los diferentes procesos. Se desarrolló el manual de gestión según la Norma COVENIN-ISO 10013:2002, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación, entre otros.

RECOMENDACIONES

En el enfoque de reestructurar organizativamente el Programa de Estadísticas agrícolas (PEA), para que se realicen eficazmente los procesos y los procedimientos de las actividades, se recomienda revisar e implementar la herramienta que en esta investigación se brinda, que es un manual de gestión, donde encontraran las políticas generales y específicas, lineamientos a seguir en el curso de acción de los procedimientos, acogidos a la naturaleza de la investigación, y a la normativa legal vigente.

Se recomienda concienciar al personal del PEA, sobre la importancia que representa la implementación de los manuales de gestión para mejorar los procesos y procedimientos de las actividades, y además se puedan implementar métodos más eficaces para el análisis de riesgos que conlleven a identificar los problemas potenciales. En este caso la herramienta es útil para definir acciones correctivas conjuntamente con la metodología PHVA, mejorar los procesos y controlar los problemas potenciales.

Se aconseja de primera mano actualizar el manual de gestión tanto en los procedimientos de las actividades, como en las funciones de cada cargo con frecuencia de cada dos años, ajustado a la realidad laboral y a la reestructuración estratégica de la empresa pública, que sirva para la capacitación y adiestramiento del personal de manera permanente.

El nivel de detalle de los mapas de procesos dependerá, de la estructura, la disposición de los directivos para de realizarlo, el tamaño de la propia organización, y de la complejidad de sus actividades, en este sentido es recomendable alcanzar un adecuado punto de equilibrio entre la facilidad

de interpretación del mapa o los mapas de procesos y el contenido de la información.

Se sugiere a la directiva de la empresa pública desarrollar nuevos estudios que permitan medidas correctivas y preventivas para disminuir el margen de error de la información obtenida recolectada en campo. Además es necesario alcanzar soluciones de equilibrio, tomando en cuenta que cada proceso implica el manejo de una serie de indicadores que ofrecen información, es conveniente que esta información sea la adecuada y relevante, para ser seleccionados en cada proceso y que a su vez sean manejables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguilar, M, (2013). Identificación y Gestión por Procesos. Revista seriada CEGESTI Éxito Empresarial N° 235.
2. Álvarez, J., 2009. Diseño, Implementación y caracterización del Mapa de Procesos de la subsecretaria del SIMPAD del Municipio de Medellín con Miras a obtener una certificación en NTC ISO 9001/9000. Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Administrador. Medellín - Colombia.
3. Berrios, P, (2011). Propuesta de un modelo de la calidad para la gestión por competencias del capital humano en una empresa de ingeniería, procura y construcción del sector eléctrico. Trabajo especial de grado para optar al título Magister Scientiarum en Ciencias de la Calidad. Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB).
4. Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., Tejedor, F., (2009). Guía para una gestión basada en procesos. Vicepresidencia de Economía de Industrias. Madrid España.
5. Buriel, M, (2000). Elaboración de procedimientos y planes de control en el área de prensa y cortado de una línea de producción de una empresa fabricante de tubos colapsibles. Trabajo Especial de Grado. Maracay – Venezuela. Facultad de Agronomía de la Universidad Central de Venezuela.
6. Camacho, C, (2013). Manual gerencial de normas y procedimientos del plan operativo anual, Caso: oficina sectorial de planificación (OSEPLAN). Trabajo especial de grado para Magister Scientiarum en

Gerencia Empresarial. Facultad de Ciencias Forestales y Ambiente de la Universidad de los Andes (ULA).

7. Cochran, W, 1983. Técnicas de Muestreo. Compañía editorial continental México. Pp. 126 – 150.
8. Días, A, (2010). Propuesta de un manual de mejora continua para la subdirección de noticias de radio televisión de Veracruz. Trabajo Especial de Grado optar al título de Magister Scientiarum en Gestión de la Calidad. Universidad Veracruzana en la Facultad en Estadística e Información.
9. España, G, (2002). Manual de control estadístico de procesos para una empresa manufacturera de lentes plásticos oftálmicos. Trabajo Especial de Grado. Maracay – Venezuela. Facultad de Agronomía de la Universidad Central de Venezuela.
10. Fernández, E, (2004). Diseño del manual de aseguramiento de la calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001 – 2000 en los laboratorios de la gerencia de investigación y desarrollo de una empresa de fabricación de alimentos balanceados para animales. Trabajo Especial de Grado. Maracay – Venezuela. Facultad de Agronomía de la Universidad Central de Venezuela.
11. FONDONORMA. Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad (1era Revisión). NORMA VENEZOLANA COVENIN ISO 10013 – 2002: Caracas – Venezuela, 2002.
12. FONDONORMA. Orientación sobre el concepto y uso del “Enfoque basado en proceso para los sistemas de gestión”. NORMA

VENEZOLANA COVENIN ISO 176/TC – 2004: Caracas – Venezuela, 2004.

13. Galindo, L, (2007). Organización: Diseño de Organizaciones de alto rendimiento. Editorial trillas, México.
14. González Delgado, M, (2015). Elaboración del manual de procedimientos aplicado al control de la unidad administrativa financiera de la dirección Distrital 13D03 JIPI – JAPA Puerto López – Salud. Trabajo Especial de Grado. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil.
15. González Carrillo, A, (2009). Elaboración del manual de procedimientos para la empresa Zoro Anuncios Luminosos. Trabajo Especial de Grado. Facultad de Contaduría y Ciencia Administrativas de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
16. Hernández, G, (2008). Diseño del Manual de Funciones y del Manual de Procedimientos de apoyo a la gestión administrativa para el Colegio bilingüe Pio XII LTDA. Trabajo Especial de Grado. Facultad de Educación de la Universidad de la Sabana - Colombia.
17. Herrera, R, Castro, R, Cortés, M, y Graña, A, (2012). Diagnóstico de proceso basado en el descubrimiento de subprocesos. Revista seriada Ingeniería Industrial vol.33 no.2 Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI). La Habana, Cuba.
18. Marrero, M, Domínguez, J, y Fajardo, B., (2012). La gestión por proceso como técnica para el éxito de las organizaciones. Revista Seriada de la Escuela Nacional de Salud Pública de la Universidad de la Isla de la Juventud Jesús Montané Oropesa.

19. Méndez, J, (2011). Diseño de un procedimiento para el diagnóstico de la calidad en los procesos de producción de las organizaciones. Revista del Departamento de Dirección perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Ciego de Ávila.
20. Mesa, Muñoz, M, Quintero, G., Vélez, T., y Zuluaga, S., (2010). Diseño del manual de funciones y procedimientos para la Comercializadora Phaxy Cia, S.A.
21. Norma ISO (2015). Norma ISO 9001 – 2015: Adaptación al Nuevo Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Ginebra - Suiza.
22. Norma ISO (2008). Norma ISO 9001 – 2008: Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Ginebra - Suiza.
23. Ogalla, F., 2005. Sistema de gestión una guía práctica, como pasar de la certificación de la calidad a un enfoque integral de gestión. Ediciones Díaz de Santos. Madrid – España.
24. Ojeda, Y., y Vallejo, E., (2008). Guía para la identificación y análisis de los procesos de la Universidad de Malanga. Vicerrectorado de Calidad y planificación estratégica de la Universidad de Malanga.
25. Olivares Dávila, A, (2006). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. Panorama Editorial, S.A. de C.V. San Rafael - México.
26. Pérez, J., (2010). Gestión por procesos 4ta edición, Asociación Española de la Calidad (AEC). Madrid – España.
27. Peteiro, D., (2015). Gestión por procesos. Todo sobre la revista electrónica Sinapsys Business solutions.

28. Posadas, U, (2014). Propuesta para el manual de procedimientos para el departamento de servicios aduaneros de la empresa Transporte, Grúas y Servicios Aduaneros Arena, S.A. Trabajo Especial de Grado para optar al título de Magister Scientiarum en Administración Corporativa. Universidad Panamericana. Facultad de Ciencias económicas. Guatemala.
29. Ranieri y Martínez, A, (1997). Diagnostico organizacional como un enfoque estratégico y practico. Revista académica de la Universidad Central de Chile Nº 19. Pp. 1 – 32.
30. Rivera J. y Zuluaga L, (2010). Diseño de Procesos y Procedimientos para la recepción y control del flujo de residuos sólidos reciclables en el centro de acopio GERTS S.A. E.S.P en la ciudad de Cali.
31. Rodríguez, J, (2007). Guía de elaboración de diagnóstico.
32. Sánchez Upegüi, A., (2010). Introducción: ¿qué es caracterizar? Medellín, Fundación Universitaria Católica del Norte.
33. SIMEGE, (2009). Guía básica para documentar, caracterización de Procesos. Universidad Nacional de Colombia y el Sistema de Mejor Gestión.
34. Tamayo y Tamayo M, (2009). El Proceso de Investigación Científica. (3ª ed.). Caracas Venezuela: Panapo.
35. Valencia, A, (2012). Manuales de Procedimientos para mejorar la productividad y atención al cliente en la dirección comercial de Emelnorte. Trabajo Especial de Grado para optar al título de Magister

ANEXOS

Anexo N° 1.- Cuestionario de control interno de las actividades.



ANEXO A.- CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE LAS ACTIVIDADES

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Conoce usted que es un proceso?		
2	¿Las actividades de su area de trabajo se gestionan como un proceso?		
3	¿Existe eficacia en cada uno de los procesos?		
4	¿Existe eficiencia en cada uno de los procesos?		
5	¿Se conocen los limites de entradas y salidas de los procesos por el Ministerio?		
6	¿Se conocen los resultados de los procesos?		
7	¿Se realiza seguimientos y medición de los procesos?		
8	¿Se conocen quienes son los clientes y la parte interesadas de los procesos por el Ministerio?		
9	¿Existe algún sistema para medir y recopilar datos de los procesos?		
10	¿Todos los procesos estan alineados a los objetivos de la organización?		
11	¿Los procesos estan relacionados a la planificación estrategica, aseguramiento de la disponibilidad de recursos y las políticas fijadas por el Ministerio?		
12	¿Cree usted que la provisión de los recursos son necesario en los procesos para la gestión?		
13	¿Todos los procesos proporsionan el resultado previsto?		
14	¿Existe seguimiento y auditoria, acciones correctivas y preventivas de los procesos?		
15	¿Existe un flujograma que indique la secuencia e interaccion de los procesos?		
16	¿Cree usted que los procedimientos son coherentes con el proposito para los resultados eficaces de la organización?		
17	¿Existe una evaluación de los datos del proceso, obtenidos del seguimiento y medición, con el objeto de cuantificar el desempeño del proceso?		
18	¿Existe acción correctiva y mejoras de los procesos?		
19	¿Existen acción correctiva y mejoras de los procedimientos?		
20	¿Será útil que en el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA), este disponible un manual de gestión donde especifique los procesos y procedimientos?		

Fuente: Norma ISO/TC 176: 2004

Anexo N° 2.- Manual de Gestión del Programa de Estadísticas agrícolas (PEA).

**MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA
AGRICULTURA Y TIERRAS (MPPAT)**



“Manual de Gestión”

**PARA EL PROGRAMA DE ESTADÍSTICAS
AGRICOLAS (PEA) DE UNA INSTITUCIÓN
PÚBLICA.**

Caracas, Febrero 2017

TABLA DE CONTENIDO

Nº		Páginas
1	Portada	1
2	Tabla de contenido	2
3	Introducción	4
4	Objetivo del Manual de Gestión	5
5	Alcance	5
6	Base Legal	6
7	Políticas y lineamientos del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA)	8
8	Políticas Generales	9
9	Lineamientos del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA)	9
10	Productos que genera el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).	10
11	Estructura Organizativa Interna del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).	11
12	Identificación de los Macroprocesos del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).	12
13	Preparación Técnica	12
14	Recolección de datos	12
15	Procesamiento de Datos	12
16	Desarrollar y Divulgar los productos	12
17	Procedimientos de los procesos del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).	13
18	Procedimientos del Macroproceso Nº 1: Preparación Técnica	14
19	Proceso Nº 1: Construcción y actualización del directorio	14
20	Proceso Nº 2: Diseño de la muestra, e Inclusión, exclusión y modificación para la actualización del directorio en página web.	19
21	Proceso Nº 3: Elaboración de rutas de trabajo.	26
22	Proceso Nº 4: Cálculo y contratación del personal.	30
23	Proceso Nº 5: Preparación de las encuestas	39
24	Proceso Nº 6: Elaboración o actualización de la aplicación Web.	46
25	Proceso Nº 7: Cronograma de Actividades.	52
26	Proceso Nº 8: Capacitación al personal	59
27	Procedimientos del Macroproceso Nº 2: Recolección de Datos	65
28	Proceso Nº 1: Salida al campo	65
29	Proceso Nº 2: Recolección de Coordenadas Geográficas (UTM)	71
30	Proceso Nº 3: Avances de las Actividades Semanales	78

TABLA DE CONTENIDO

Nº		Páginas
31	Procedimientos del Macroproceso Nº 3: Procesamiento de Datos	84
32	Proceso Nº 1: Carga de datos	84
33	Proceso Nº 2: Revisión de los Datos.	88
34	Proceso Nº 3: Validación de los datos.	95
35	Proceso Nº 4: Generación de los resultados.	100
36	Proceso Nº 5: Elaboración y entrega del Informe Final	105
37	Procedimientos del Macroproceso Nº 4: Desarrollo y Divulgación del Producto.	109
38	Proceso Nº 1: Diseño del Producto Final.	109
39	Proceso Nº 2: Revisión de los productos y adecuación del diseño.	113
40	Proceso Nº 3: Divulgación de los Productos en la Página Web.	118
41	Glosario	122
42	Referencias Bibliográficas	127

INTRODUCCIÓN

La dirección de Estadística conjuntamente con el *Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA)*, del *Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras (MPPAT)*; coinciden sobre la importancia que tienen los manuales de procesos, procedimientos y ejecución en las encuestas que se manejan en el programa principalmente "Encuestas de Agroindustrias de Apoyo al Sector Agrícola" (EAASA), "Encuestas de Granjas Especializadas Avícolas y Porcinas" (ENEAP), y "Encuestas Nacional Agrícolas de Producción (ENAP), para describir las series de actividades con el propósito de contar con una herramienta que sirva como guía para una adecuada aplicación de las encuestas.

Además definen las orientaciones, experiencias, marco de referencia o directriz que rige las actuaciones en un asunto determinado. Las cuales se conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades específicas secuenciales en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas por la institución señalando la duración y el flujo de documentos.

El presente manual contiene definiciones, procedimientos, normas e instrucciones, las cuales pretenden orientar y facilitar tanto el trabajo administrativo como el trabajo de campo, y está especialmente dirigido al personal que labora en la institución específicamente en el PEA, con el fin que sea un instrumento valioso de referencia en su importante apoyo para recolectar información de manera más eficiente, pues de ello depende en buena medida el éxito de las encuestas.

Este manual permite al primer grupo de registros una información técnica, como instrumentos de trabajos, planes de validación y control, un manual de usuario y cada uno de estos contienen información sobre cómo se han de hacer las cosas o como deben ser. Las especificaciones que permite al programa como tal desarrollar su labor y sus estrategias de trabajo.

Un registro no es una especificación, sino que presenta el resultado de la realización de ciertos procesos, los cuales deben atenerse a las especificaciones que se hayan establecido. La especificación indicaría cómo debe hacerse, mientras que el registro presenta cómo se ha hecho. Los registros una vez creados no deben ser cambiados.

Objetivo del Manual

Este manual pretende cumplir con el siguiente objetivo:

Establecer los lineamientos y pasos necesarios para el manejo de conocimientos técnicos, control, seguimientos de los procesos, procedimientos, ejecución a seguir en el análisis, diseño, coordinación para la consolidación de la información que apoye a toma de decisiones y actividades desarrolladas e implementadas por el Programa de estadísticas Agrícolas (PEA).

Alcance

Este manual se constituye como un elemento de carácter administrativo, con el fin de desarrollar herramientas de aplicaciones técnicas, control, seguimiento de los procesos, procedimientos y ejecución de las actividades del **Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA)**, acordes a las necesidades de la institución pública, así mismo que proporcionará información oportuna para la toma de decisiones.

Base Legal

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453 Extraordinario de fecha 24 de marzo de 2000 con la Enmienda N° 1 publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908 Extraordinario de fecha 19 de febrero de 2009. Título I principios Fundamentales Artículos 7, Título IV del Poder Público, Capítulo I de las disposiciones Fundamentales. Sección Segunda. De la Administración Pública. Artículos 141 y 143; título VI del sistema socio económico Capítulo I del régimen socio – económico y de la función del estado en la economía. Artículos 305, 306 y 307.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del sistema nacional de control fiscal, publicada en gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.343 de fecha 17 de diciembre de 2001, reformada parcialmente en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.013 Extraordinario de fecha 23 de diciembre de 2010. Título II del sistema nacional de control fiscal, Capítulo II del control interno artículo 35, Capítulo IV de las cuentas artículos 51 y 52, Título III de las potestades de investigación, las responsabilidades y sanciones, Capítulo III de las responsabilidades Artículo 82.

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, publicada en la gaceta oficial de la República de Venezuela (ahora República Bolivariana de Venezuela) N° 2.818 extraordinario de fecha 01 de julio de 1981.

Ley contra la corrupción publicada en gaceta oficial de la república bolivariana de Venezuela N° 5.637 Extraordinario de fecha 07 de abril de 2003.

Ley del estatuto de la función pública, publicado en la gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.522 de fecha 06 de septiembre de 2002. Título VI responsabilidades y régimen disciplinario Capítulo I Responsabilidades Artículo 79.

Ley de Reforma Parcial del Decreto N° 8.414 con rango, valor y fuerza de ley Orgánica de la administración financiera del sector público, publicada en la gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.892 de fecha 27 de marzo de 2012.

Decreto N° 6.217 con Rango, Valor y Fuerza de ley Orgánica de la administración pública, de fecha 15 de julio de 2008., publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.890 Extraordinario de fecha 31 de julio de 2008. Título II Principios y base del funcionamiento y Organización de la Administración Publica artículos 8 y 10.

Decreto N° 6.675 de fecha 22 de abril de 2009, mediante el cual se dicta el Reglamento General de la Ley de la Función Pública de Estadística, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 5.891 Extraordinario de fecha 31 de julio de 2.008.

Instructivo N° 1 de fecha 17 de julio de 1.998., publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.496 de fecha 15 de julio de 1.998. Título I objeto y alcance del código. Artículo 1.

Ley Orgánica de la administración Central del Decreto N° 369 con rango y Fuerza de ley de Reforma del decreto N° 253 con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de la administración Central, publicado en la Gaceta oficial de la República de Venezuela N° 36.850 de fecha 14 de diciembre de 1999.

Reglamento general de la ley de la función pública de estadística del Decreto con valor y fuerza de ley de la función pública de estadística, publicado en la Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.321 de fecha 09 de noviembre de 2001.

Reglamento general de la ley de la función pública de estadística del Decreto N° 6.675 con valor y fuerza de ley de la función pública de estadística, publicado en la Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.163 de fecha 22 de abril de 2009.

Políticas y lineamientos del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA)

- 1.- Generar información oportuna y confiable sobre el comportamiento de la producción agrícola primaria (Rubros estratégicos) arrimada, acopiada y beneficiada de las agroindustrias de apoyo al sector, a través de registros administrativos.
- 2.- Suministrar información estadística recabada nacional e internacional de producción agrícola secundaria de productos semielaborados o materia prima (Rubros estratégicos) transferida, acondicionada y procesada de las agroindustrias de apoyo al sector, a través de registros administrativos.
- 3.- Establecer los lineamientos para los procesos de organización, planificación, diseño, ejecución, validación, análisis y difusión de la información estratégicas de las encuestas de agroindustrias, granjas y unidades de producción agrícola (UPA), a través de los procesos administrativos.
- 4.- Implantar metodologías para la obtención de un instrumento de investigación que permita conocer la existencia, aspectos estructurales y específicos de las granjas dedicadas a este rubro y con ello satisfacer la demanda de información por parte de los encargados de la toma de decisiones, planificadores y otros usuarios tanto públicos como privados, incluyendo a los productores agrícolas.
- 5.- Gestionar y coordinar un muestreo diseñado para suministrar datos de producción actuales como complemento de datos estructurales.
- 6.- Proporcionar un marco de información estadística continua que permita analizar la estructura del sector agrícola y pecuario, facilitando su diagnóstico y planificación.
- 7.- Diseñar instrumentos, cuestionarios, manuales e implementar aplicación web de las encuestas estadísticas del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA), para la organización, validación, análisis y difusión de la información estratégica con la

participación de las diferentes unidades estatales del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras (MPPAT).

8.- Generar información detallada sobre las encuestas aplicadas (EAASA, EE, y ENAP), mediante informes, folletos, boletines, presentaciones, entre otras publicaciones de estadísticas administrativas y continuas previamente diseñados, relacionadas al sector.

Políticas Generales

EL DESPACHO DEL MINISTRO SERÁ RESPONSABLE DE:

Establecer los lineamientos para la generación de la información de estadística continuas (*“Encuesta de Agroindustrias de Apoyo al Sector Agrícola”* (EAASA), *“Encuesta de Granjas Especializada Avícolas y Porcinas”* (EE), *“Encuesta Nacional Agrícola de Producción”* (ENAP)) que permita al ministro del MAT y su grupo de viceministros diseñar y ejecutar políticas públicas agrícolas.

Lineamientos del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA), Que será responsable de:

- 1.- Proporcionar información de forma veraz, completa, oportuna, confiable e imparcial a toda Agroindustria, Granja o Unidad de Producción Agrícola UPA.
- 2.- Divulgar la información del Programa de Estadística Agrícolas (PEA) cuando el despacho del ministro haya aprobado la publicación oficial de sus cifras.
- 3.- Suministrar información a la Dirección de Estadísticas y la Oficina de Análisis Estratégicos de todos los diagnósticos generados por: (EAASA, EE, ENAP) previamente Validados y Analizados.

4.- Administrar los recursos de manera eficiente para la ejecución y el cumplimiento de los objetivos planteados para todos los diagnósticos generados por: (EAASA, EE, ENAP).

Productos que genera el Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).

1.- Información relacionada del directorio de agroindustrias de apoyo al sector agrícola y pecuario.

2.- Caracterización de agroindustrias según: tipología, condición jurídica, operatividad y Asociación.

3.- Información mensual de las cantidades de cada rubro de producción Agrícola Arrimada, Transferida, Acopiada, Beneficiada, Procesada, Almacenada y Distribuida en la Agroindustria de Apoyo al Sector Agrícola y Pecuario.

4.- Estimación de la Existencia de Aves y Porcinos en granjas especializadas.

5.- Producción y destino de la producción según categoría en Aves y Porcinos.

6.- Información relacionada a la disponibilidad, cantidad y condición de tipos de estructuras en granjas especializadas de Aves y Porcinos.

7.- Cantidad de personal según grupo de edad en granjas especializadas de Aves y Porcinos.

8.- Producción del sector Vegetal para los rubros estratégicos en ciclos: corto o temporales, métodos y tipos de riego utilizados en la UPA.

9.- Producción, precios e ingresos, así como también el tipo de destino que se les da finalmente a la producción.

10.- Información relacionada a los indicadores en relación al uso de insumos como agroquímicos, fertilizantes, semillas y otros. Así como el uso de cada uno de ellos en los diferentes rubros en estudio (tipo, cantidades requeridas por hectárea, presentación, nombre comercial, procedencia y costo por unidad).

11.- Información relacionada a los indicadores del uso, tipo, cantidad y procedencia de las maquinarias agrícolas y los diferentes equipos agrícolas utilizados en la UPA, así como también las diferentes infraestructuras presentes en la misma.

12.- Información relacionada a los indicadores relativos a los aspectos sociales en las unidades de producción como: personal fijo, remunerado y no remunerado.

Identificación de los Macroprocesos del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA).

Los Macroprocesos identificados en el ***Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA)***, contienen una serie de procesos que son un esquema de acciones documentadas, que en esencia es la descripción de las actividades que se realizan en el PEA, producto de las políticas de dicha unidad administrativa, que permite suministrar información oportuna y confiable sobre el comportamiento de la información estadística del país, las cuales son:

- 1. Preparación Técnica:** Son todos aquellos procesos que se utilizan para la planificación, coordinación, ordenamiento, y preparación del material para encuestar y la encuesta propiamente dicha, con el fin de aplicar métodos que faciliten todas las variables del cuestionario y obtener las herramientas necesarias para realizar la recolección de datos en campo.
- 2. Recolección de datos:** Son todos aquellos procesos que van a describir las acciones específicas para la búsqueda de la información estadística en campo, tomando en consideración una serie de técnicas y métodos que faciliten en forma oportuna y confiable el comportamiento de la información estadística según rubros estratégicos, que van a servir como insumo para el análisis que puedan derivar en la toma de decisiones.
- 3. Procesamiento de Datos:** Son todos aquellos procesos que van a permitir la revisión, validación, corrección y el análisis del ordenamiento y control de los datos, verificando la coherencia lógica del sistema permitiendo la obtención y entrega del producto final.
- 4. Desarrollar y Divulgar los productos:** Son todos aquellos procesos que van a permitir mejorar la estructura de los productos terminados del PEA, utilizando una presentación óptima a través de un diseño con formatos únicos que permitan que la información se presente de fácil lectura, buena comprensión de la información, que a su vez sea publicada en la aplicación web del Ministerio.

***PROCEDIMIENTOS DE
LOS PROCESOS DEL
“PROGRAMA DE
ESTADÍSTICAS
AGRÍCOLAS (PEA)”.***

Macroprocesos N° 1: Preparación Técnica

Proceso N° 1: Construcción y actualización del directorio

Objetivo

Analizar las posibles fuentes de información principales para la construcción, desarrollo y actualización del directorio de las encuestas a levantar en el PEA.

Alcance

Este proceso inicia desde la revisión de los registros aportados por las instituciones y las empresas hasta la construcción de una versión inicial del directorio a través de una base de datos recolectada en campo.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Soporte Técnico, Asistentes Administrativos.

Descripción de los Procedimientos

1. Establecer los lineamientos para realizar los formatos para el levantamiento y obtener la versión inicial del directorio.
2. Elaborar formatos administrativos y redactar las comunicaciones a las unidades estatales para realizar el levantamiento del directorio.
3. Recibir los formatos administrativos con las especificaciones, y las comunicaciones terminadas.
4. Verificar que los formatos administrativos sean recibidos.
5. Establecer lineamientos para el envío de los formatos y las comunicaciones a las unidades estatales.
6. Enviar los formatos y especificaciones a las sedes regionales.

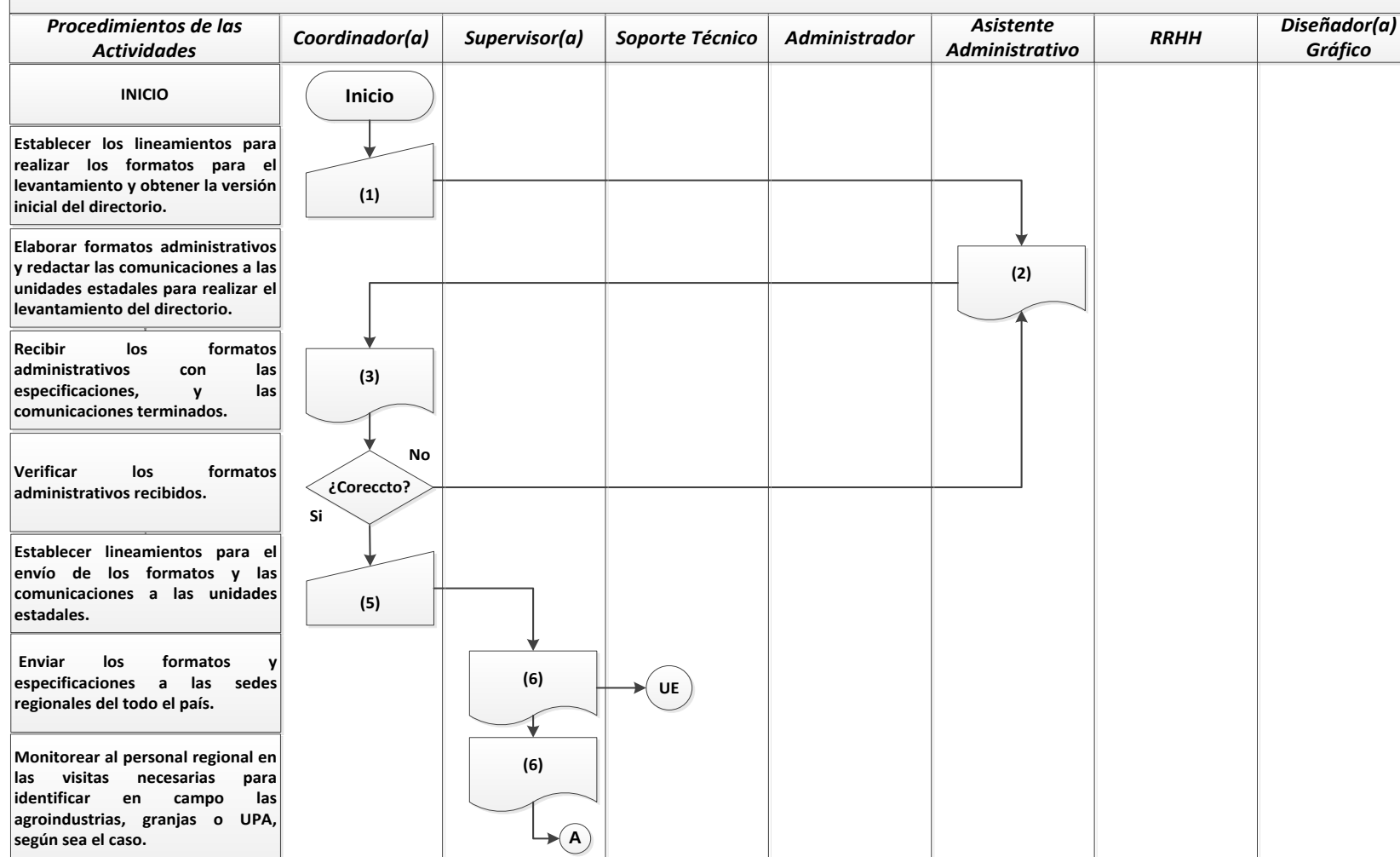
7. Monitorear al personal regional en las visitas necesarias para identificar en campo las agroindustrias, granjas o UPAS, según sea el caso.
8. Establecer las condiciones para la recolección de los datos en campo de las sedes regionales.
9. Estar en constante comunicación con las sedes regionales aclarando dudas en la recolección de la información.
10. Recibir la información de la versión inicial del directorio, de las sedes Regionales.
11. Verificar que el directorio se cumplan con los parámetros exigidos por la dirección general.
12. Compilar y construir una sola versión inicial del directorio.
13. Enviar a la Coordinación la versión inicial del directorio compilado.
14. Recibir la información de la versión inicial en un solo formato.
15. Verificar que el directorio se cumplan con los parámetros exigidos por la dirección general.
16. Establecer lineamientos para construir la base de datos en el servidor.
17. Construir la Base de Datos y Generar tabulados que integren las variables necesarias para la representación estadística.
18. Construir y enviar a la Coordinación una versión inicial del directorio a través de la información recolectada en campo, y la base de datos en sistema web.
19. Recibir el Usuario y la Contraseña de la aplicación de la base de Datos en el servidor.
20. Verificar que el directorio cumplan con los parámetros exigidos por la dirección general.

21. Obtener una versión inicial del directorio a través de la información recolectada en campo.

Indicadores: No Aplica.

MACROPROCESO N° 1: Preparación Técnica
PROCESO N° 1: Construcción Y Actualización Del Directorio

Página 1 de 3



Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
SIGUIENTE		<pre> graph TD A((A)) --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] UE((UE)) --> 10 10 --> 11{¿Correcto?} 11 -- No --> 10 11 -- Si --> 12[12] 12 --> 13[13] 13_1((13)) --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> B((B)) </pre>					
Establecer las condiciones para la recolección de los datos en campo de las sedes regionales.							
Estar en constante comunicación con las sedes regionales aclarando dudas en la recolección de la información.							
Recibir la información de la versión inicial del directorio, de las sedes Regionales.							
Verificar que el directorio se cumplan con los parámetros exigidos por la dirección general.							
Compilar y construir una sola versión inicial del directorio.							
Enviar a la Coordinación la versión inicial del directorio compilado.							
Recibir la información de la versión inicial en un solo formato.							

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
SIGUIENTE	<pre> graph TD B((B)) --> D1{¿Correcto?} D1 -- No --> 13((13)) D1 -- Si --> 16[/ (16) /] 16 --> 17[(17)] 17 --> 18[(18)] 18 --> 19[(19)] 19 --> D2{¿Correcto?} D2 -- No --> 18 D2 -- Si --> FIN([FIN]) </pre>	13	(17) (18)				
Verificar que el directorio se cumplan con los parámetros exigidos por la dirección general.							
Establecer lineamientos para construir la base de datos en el servidor.							
Construir la Base de Datos y Generar tabulados que integren las variables necesarias para la representación estadística.							
Construir y enviar a la Coordinación una versión inicial del directorio a través de la información recolectada en campo, y la base de datos en sistema web.							
Recibir el Usuario y la Contraseña de la aplicación de la base de Datos en el servidor.							
Verificar que el directorio cumplan con los parámetros exigidos por la dirección general.							
Obtener una versión inicial del directorio a través de la información recolectada en campo							

Macroprocesos N° 1: Preparación Técnica

Proceso N° 2: Diseño de la muestra, e Inclusión, exclusión y modificación para la actualización del directorio en página web.

Objetivo

Elaborar un diseño de muestreo aleatorio que permita la representatividad de las unidades de producción para ser encuestadas y la actualización en campo de los registros del directorio para ser Incluido, excluido o modificación en la página web.

Alcance

Este proceso inicia desde el cálculo de la muestra aleatoria para la aplicación de la encuesta hasta la actualización en campo de las unidades de producción registras en el directorio para ser Incluido, excluido o modificadas en la página web.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Soporte Técnico.

Descripción de los Procedimientos

I.- Diseño de la muestra en encuestas anuales:

1. Establecer los lineamientos a los supervisores nacionales de hacer seguimientos, y elaborar, los formatos del diseño de la muestra.
2. Calcular una muestra general probabilística basada en la versión inicial del directorio.
3. Calcular las proporciones probabilística que permita una mejor representación estimada.
4. Calcular la muestra específica para cada una de las unidades estatales.
5. Realizar el tabulado para la muestra calculada por entidades.

6. Revisar, Ordenar, corregir y validar el tabulado para la muestra calculada por cada unidad estatal.
7. Construir una versión del directorio con la muestra calculada al azar.
8. Recibir el nuevo directorio y la muestra calcula en formato Excel.
9. Verificar el nuevo directorio y la muestra calculada recibida.
10. Establecer lineamientos para los Analista de Soporte Técnico de actualizar las base de datos con la muestra calculada.
11. Recibir la notificación de la actualización de la base de datos del nuevo directorio.
12. Recibir la notificación de la actualización de la base de datos del nuevo directorio.
13. Verificar que la base de datos cumpla con los parámetros exigidos por la dirección general.
14. Obtener el directorio definitivo para el levantamiento de la información.

II.- Inclusión, Exclusión y Modificación del directorio en encuestas mensuales:

1. Indicar la elaboración de los formatos en la inclusión, exclusión y modificación de cada una de las encuestas correspondientes.
2. Elaborar en Excel el formato de modificación del directorio que será recabado en las unidades estatales.
3. Enviar el formato a los Supervisores para ser enviado a las unidades estatales.
4. Revisar y Enviar a las Unidades Estadales los formatos de inclusión, exclusión y modificación de las encuestas correspondientes.
5. Realizar el seguimiento del llenado de los formatos.

6. Recibir los formatos completamente llenos de la unidad estatal.
7. Verificar que los formatos cumplan con lo exigido por el PEA y la dirección general.
8. Enviar a la coordinación nacional los formatos compilados de todas las unidades estatales.
9. Recibir y verificar que el formato este completamente lleno, de cada una de los Supervisores Nacionales.
10. Analizar las posibles fuentes de información del directorio y determinar cuáles serán las empleadas para su actualización permanente.
11. Realizar el seguimiento para mantener actualizadas las aplicaciones web y las bases de datos del directorio.
12. Actualizar la versión inicial del directorio en la base de datos con la información reportada.
13. Actualizar la página web de las encuestas con la información reportada.
14. Obtener una versión del directorio actualizado.

Indicadores

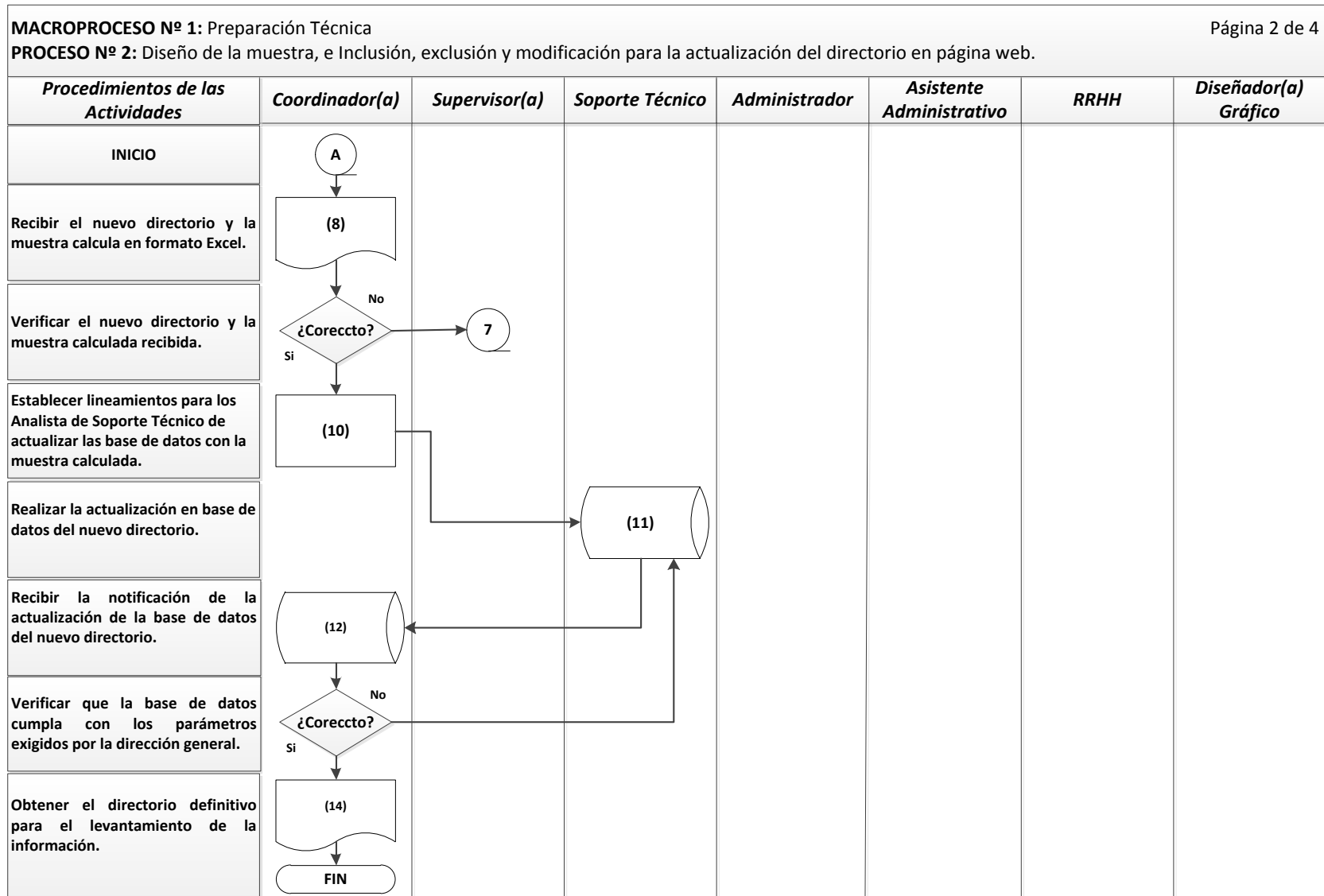
- 1.- Cálculo de una muestra estratificada general

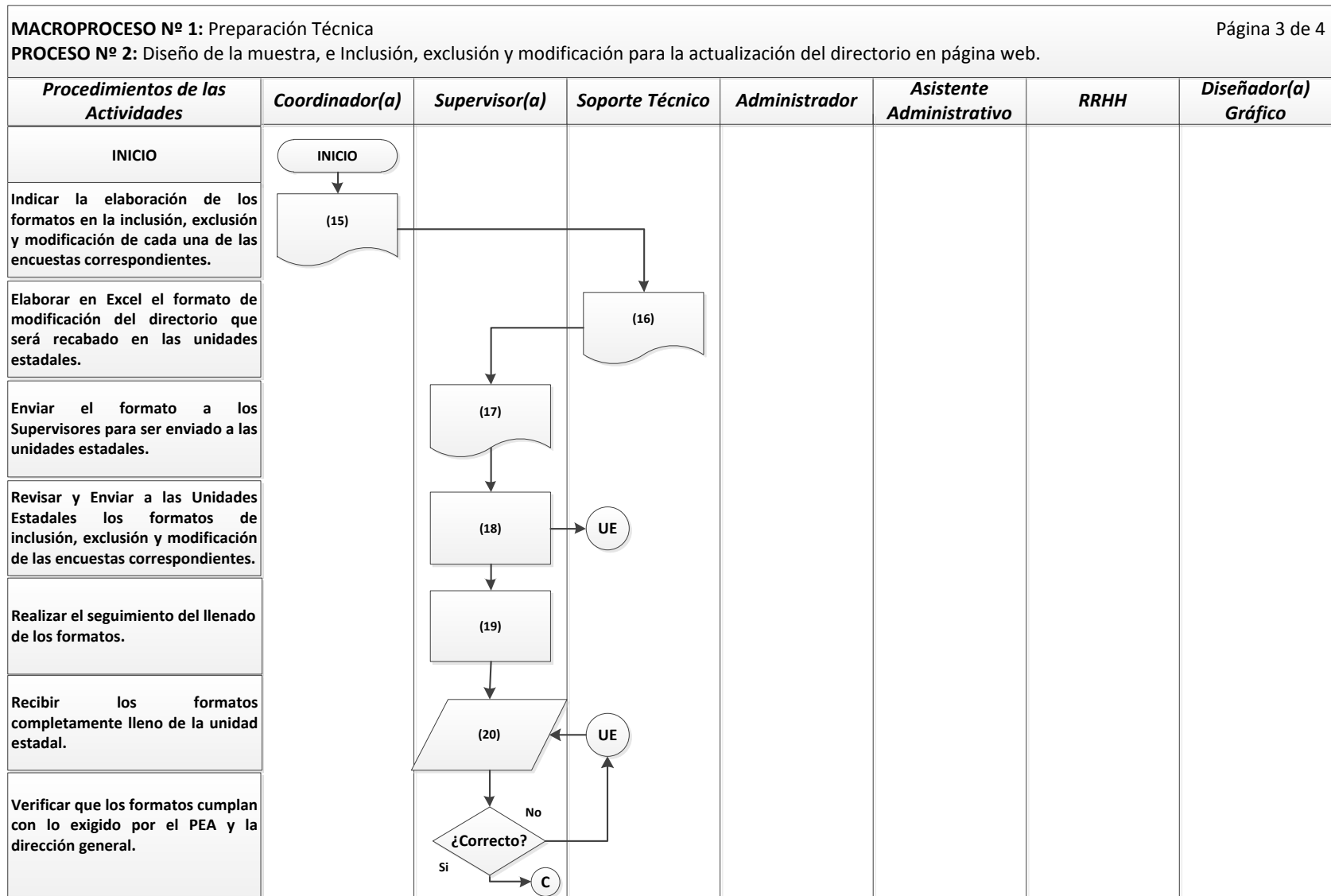
$$n_{\hat{t}} = \frac{\sum_{h=1}^H \frac{W_h P_h q_h}{W_h}}{\frac{E^2}{t^2} + \frac{1}{N} \sum_{h=1}^H W_h P_h S_h^2}$$

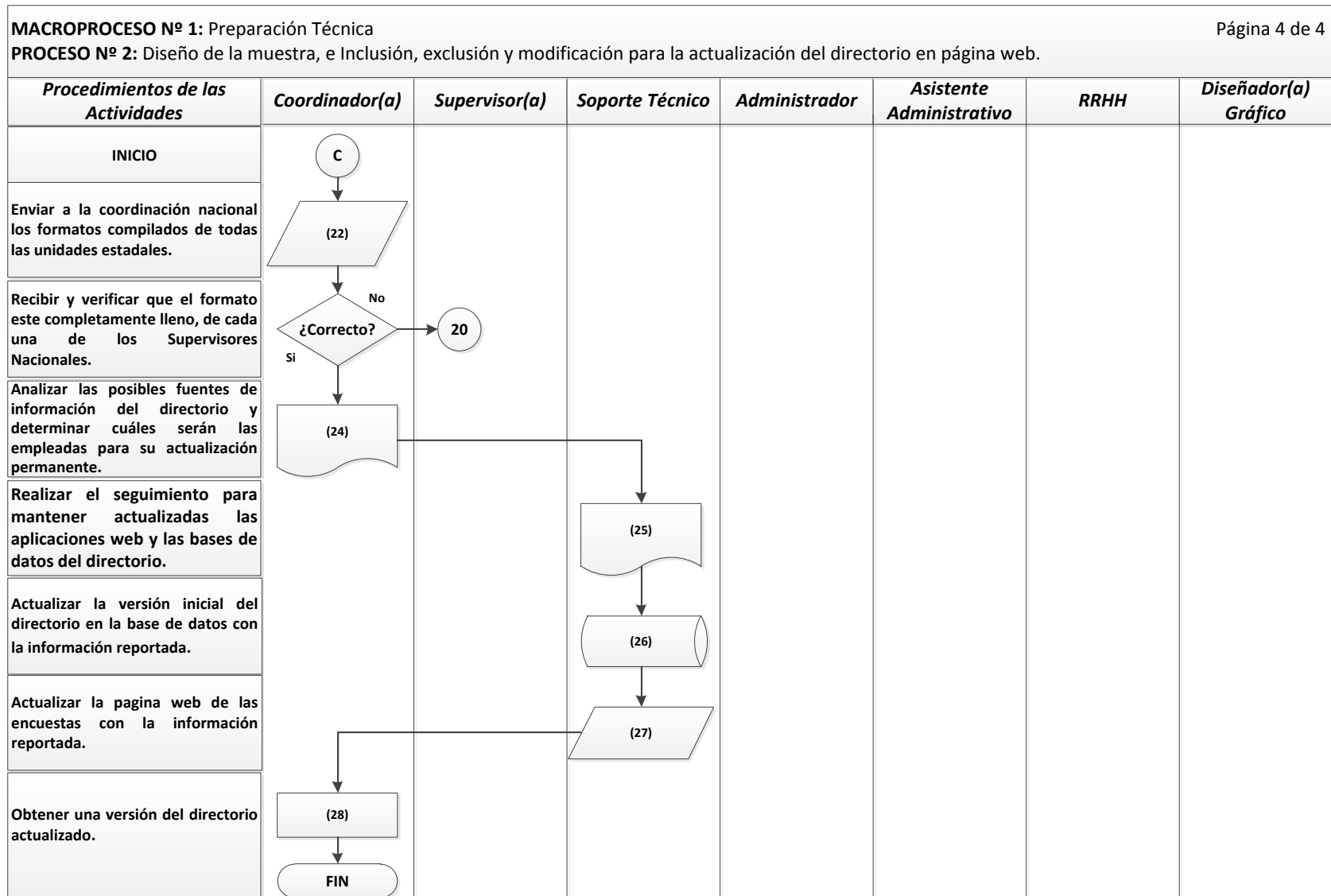
- 2.- Cálculo de los estratos y distribución por cada unidad estatal.

$$n_h = \frac{N_h}{N} n,$$

MACROPROCESO N° 1: Preparación Técnica							Página 1 de 4
PROCESO N° 2: Diseño de la muestra, e Inclusión, exclusión y modificación para la actualización del directorio en página web.							
Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> P1[/ (1) /] P1 --> R2[(2)] R2 --> R3[(3)] R3 --> R4[(4)] R4 --> R5[(5)] R5 --> R6[(6)] R6 --> R7[(7)] R7 --> C8((8)) C8 --> A((A)) </pre>						
Establecer los lineamientos a los Supervisores de hacer seguimientos, y elaborar, los formatos del diseño de la muestra.							
Calcular una muestra general probabilística basada en la versión inicial del directorio.							
Calcular las proporciones probabilística que permita una mejor representación estimada.							
Calcular la muestra específica para cada una de las unidades estatales.							
Realizar el tabulado para la muestra calculada por entidades.							
Revisar, Ordenar, corregir y validar el tabulado para la muestra calculada por cada unidad estatal.							
Construir una versión del directorio con la muestra calculada escogidas al azar, y enviarla a la coordinación nacional.							







Macroprocesos N° 1: Preparación Técnica

Proceso N° 3: Elaboración de rutas de trabajo.

Objetivo

Elaborar un instrumento de apoyo que ayude a la planificación del recorrido en el levantamiento de las encuestas.

Alcance

Este proceso inicia desde la elaboración del instrumento de planificación para el levantamiento de la información en campo hasta la distribución del personal encuestador en los municipios por cada unidad estatal.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional.

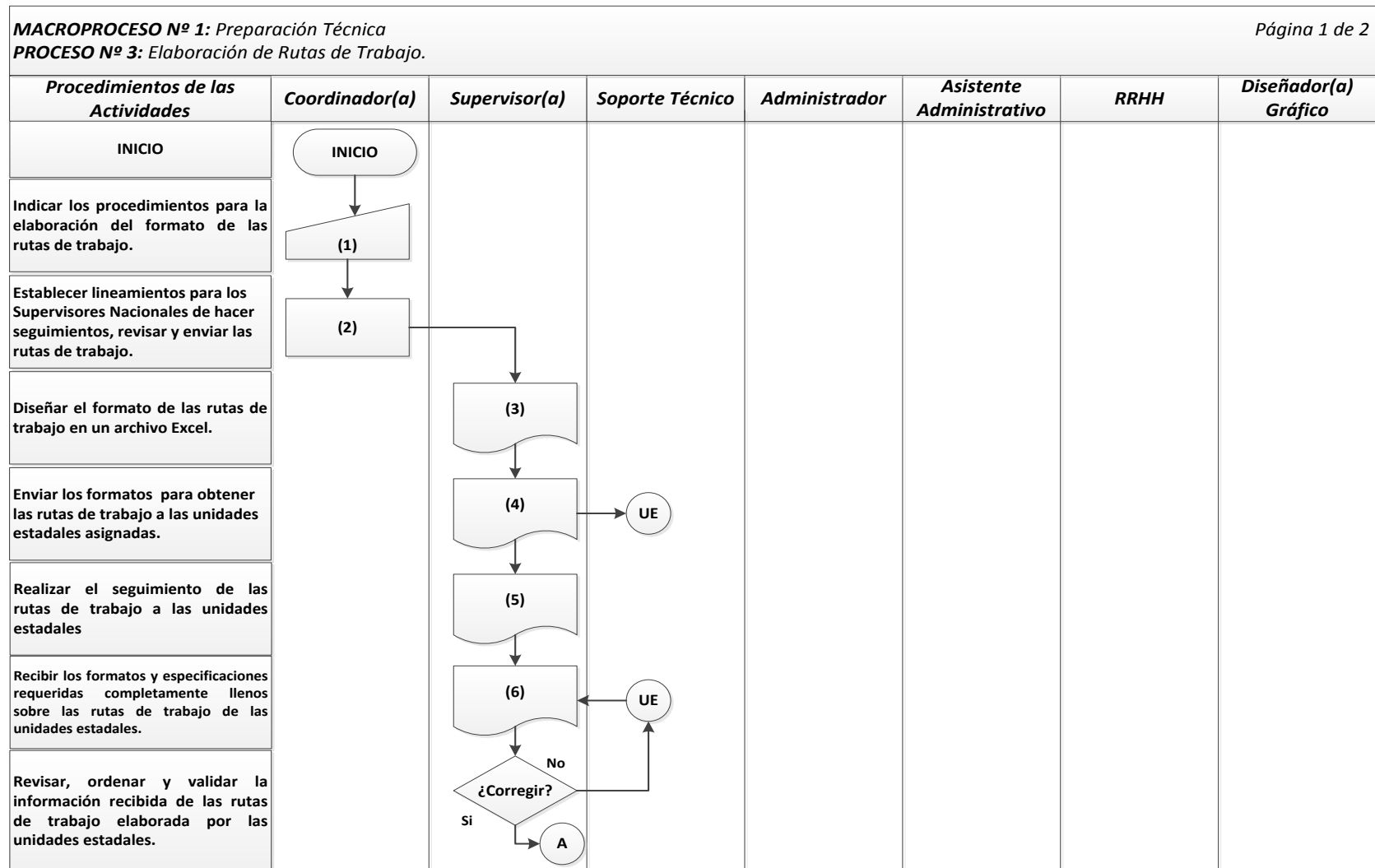
Descripción de los Procedimientos

1. Indicar los procedimientos para la elaboración de los formatos de las rutas para el levantamiento de las encuestas.
2. Establecer lineamientos para los Supervisores Nacionales de hacer seguimientos, revisar y enviar las rutas de trabajo.
3. Diseñar el formato de las rutas de trabajo un archivo de Excel.
4. Enviar los formatos y especificaciones requeridas para obtener las rutas de trabajo a las unidades estatales asignadas.
5. Realizar el seguimiento de las rutas de trabajo a las unidades estatales asignadas.
6. Recibir los formatos y especificaciones requeridas completamente llenos sobre las rutas de trabajo de las unidades estatales asignadas.
7. Revisar, ordenar y validar la información recibida de las rutas de trabajo elaborada por las unidades estatales asignados.

8. Enviar a la Coordinadora Nacional la información recibida de las rutas de trabajo elaboradas por las unidades estatales asignados.
9. Recibir el formato de las rutas de trabajo de cada uno de los Supervisores Nacionales completamente llenos.
10. Compilar, Analizar e implementar estrategias de trabajos para la nueva contratación del personal encuestador, dependiendo de las especificaciones de las rutas de trabajo.
11. Realizar croquis de cada ruta de trabajo señalando la cantidad de encuestadores.
12. Establecer una fecha de entrega del formato de las rutas de trabajo a la dirección general.

Indicadores

No Aplica



MACROPROCESO N° 1: Preparación Técnica PROCESO N° 3: Elaboración de Rutas de Trabajo.							Página 2 de 2
Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
SIGUIENTE		<pre> graph TD A((A)) --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> D{¿Corregir?} D -- No --> 8 D -- Si --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> FIN([FIN]) </pre>					
Enviar a la Coordinadora Nacional la información recibida de las rutas de trabajo elaboradas por las unidades estatales.							
Recibir el formato de las rutas de trabajo de cada uno de los Supervisores Nacionales completamente llenos.							
Verificar los formatos de las rutas de trabajo de cada entidad.							
Compilar y analizar e implementar estrategias de trabajo para la nueva contratación del personal encuestador según las rutas de trabajo.							
Realizar croquis de cada ruta de trabajo señalando la cantidad de encuestadores.							
Establecer una fecha de entrega del formato de las rutas de trabajo a la sede central.							
FIN							

Macroprocesos N° 1: Preparación Técnica

Proceso N° 4: Cálculo y contratación del personal.

Objetivo

Realizar el cálculo y contratación del personal que permita ejecutar el levantamiento de la información en campo, el análisis del procesamiento de los datos y las obtenciones de los resultados de las encuestas correspondientes del PEA.

Alcance

Este proceso inicia desde realizar el cálculo de la cantidad de personal para el reclutamiento hasta su contratación.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Recursos Humanos y Asistentes Administrativos.

Descripción de los Procedimientos

1. Conocer el total de encuestas a realizar, según la versión inicial del directorio.
2. Conocer en términos teóricos la cantidad de visitas que puede realizar un encuestador al día en condiciones favorables.
3. Relacionar la cantidad total de encuestas a realizar por entidad y la cantidad total de visitas que se pueden realizar por mes.
4. Calcular la cantidad de encuestas que pueda realizar al mes.
5. Realizar un formato con el cálculo del personal por entidad.
6. Establecer lineamientos para los Supervisores Nacionales de hacer seguimientos y revisar la cantidad de personal a contratar.
7. Recibir los formatos de las especificaciones de las unidades estatales.

8. Enviar los formatos en excel de la cantidad de personal teórico a contratar a las unidades estatales asignados.
9. Realizar el seguimiento de la cantidad de personal a contratar en las unidades estatales asignados.
10. Recibir las especificaciones requeridas de las unidades estatales asignadas para la contratación del nuevo personal.
11. Verificar que las especificaciones estén completos y asignables al personal.
12. Enviar a la Coordinadora Nacional la información recibida de la cantidad de personal encuestador a contratar en las unidades estatales asignados.
13. Recibir los formatos con las especificaciones de las unidades estatales.
14. Revisar y enviar la cantidad de personal calculado con las especificaciones en el PEA.
15. Coordinar con la dirección de Gestión Humana la contratación del personal del PEA.
16. Coordinar el reclutamiento y selección del personal.
17. Establecer lineamientos a la *Asistente Administrativo* de redactar la comunicación para la contratación del personal y el envío de la documentación necesaria.
18. Redactar y preparar la solicitud a las Unidades Estadales para la contratación del personal y envío de la documentación.
19. Enviar las comunicaciones a la Coordinación Nacional con el fin de plasmar los lineamientos de la contratación del personal.
20. Recibir y verificar las comunicaciones para el envío a las entidades del país.

21. Establecer lineamientos a los Supervisores Nacionales para el envío de la solicitud del reclutamiento del personal y enviar a la sede central la documentación requerida para la contratación.
22. Enviar a las unidades Estadales a su cargo la solicitud del reclutamiento y recibir los documentos requeridos para la contratación.
23. Realizar el seguimiento de la cantidad de personal a contratar en las unidades estadales asignados.
24. Recibir los documentos de contratación del personal encuestador y el resto del personal de los estados asignados.
25. Enviar la documentación a RRHH para la colección de todo el personal a nivel nacional.
26. Recibir y agrupar la documentación necesaria para la contratación del personal a nivel nacional.
27. Verificar que no falte ningún documento por cada persona seleccionada.
28. Enviar a la Dirección General de Gestión Humana los documentos para la contratación oficial del personal del PEA.
29. Recibir la copia del oficio firmado y sellado de la contratación del personal PEA.
30. Realizar el seguimiento para la elaboración de los contratos correspondientes al personal en la dirección de Gestión Humana.
31. Apoyar en el proceso de revisión de los documentos para la realización de los contratos correspondientes al personal del PEA.
32. Recibir por la dirección de Gestión Humana el listado y los contratos para realizar el llamado del personal seleccionado.
33. Realizar el llamado del personal seleccionado y firmar el contrato.
34. Obtener la contratación de la cantidad de personal requerido por el PEA.

Indicadores

1.- Cálculo de la Cantidad de visitas en el campo por día.

$$CCVC = (\text{Cant Visitas (días)}) / (1 \text{ día}) \times 30 \text{ días}$$

2.- Cálculo de la cantidad de personal a contratar.

$$CCPC = (\text{Cant de Pers}) / CCVC \times \text{CRSD}$$

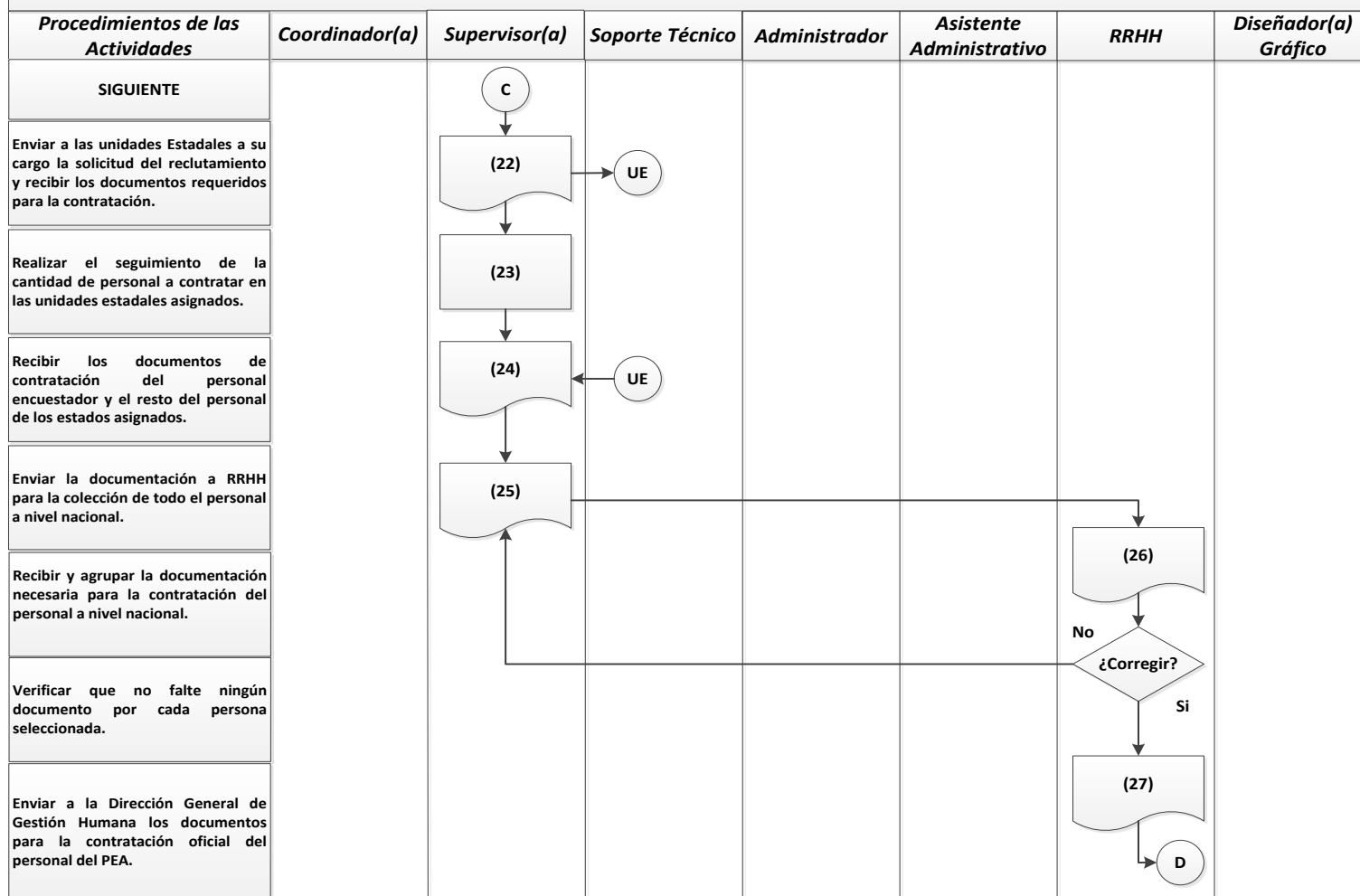
3.- Distribución del personal a contratar en el PEA.

$$DPCPEA = \frac{CCPC}{\text{Cantidad de Estados a encuestar}}$$

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO	INICIO						
Conocer el total de encuestas a realizar.	(1)						
Conocer la cantidad de visitas que puede realizar por mes en condiciones favorables.	(2)						
Relacionar la cantidad total de encuestas a realizar por entidad y la cantidad total de visitas que se pueden realizar por mes.	(3)						
Calcular la cantidad del personal.	(4)						
Realizar un formato con el cálculo del personal por entidad.	(5)						
Establecer lineamientos para los Supervisores Nacionales de hacer seguimientos y revisar la cantidad de personal a contratar.	(6)						
Recibir los formatos de la cantidad de personal por cada estado.		(7)					
		A					

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
SIGUIENTE		<pre> graph TD A((A)) --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> D1{¿Correcto?} D1 -- No --> UE1((UE)) UE1 --> 10 D1 -- Si --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> D2{¿Correcto?} D2 -- No --> 13 D2 -- Si --> B((B)) </pre>					
Enviar los formatos en Excel de la cantidad de personal teórico a contratar a las unidades estatales asignadas.							
Realizar el seguimiento de la cantidad de personal a contratar en las unidades estatales asignados.							
Recibir las especificaciones requeridas de las unidades estatales asignadas para la contratación del nuevo personal.							
Verificar que las especificaciones estén completos y asignables al personal.							
Enviar a la Coordinadora Nacional la información recibida de la cantidad de personal encuestador a contratar en las unidades estatales asignados.							
Recibir los formatos de las especificaciones de las unidades estatales.							
Revisar y enviar la cantidad de personal calculado con las especificaciones en el PEA.							

PROCESO N° 4: Cálculo y Contratación del Personal



Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
SIGUIENTE						<pre> graph TD D((D)) --> 28[28] 28 --> 29[29] 29 --> 30[30] 30 --> 31[31] 31 --> 32[32] 32 --> 33[33] 33 --> FIN([FIN]) </pre>	
Recibir la copia del oficio firmado y sellado de la contratación del personal del PEA.							
Realizar el seguimiento para la elaboración de los contratos correspondientes al personal en la dirección de Gestión Humana.							
Apoyar en el proceso de revisión de los documentos para la realización de los contratos correspondientes al personal del PEA.							
Recibir por la dirección de Gestión Humana el listado y los contratos para realizar el llamado del personal seleccionado.							
Realizar el llamado del personal seleccionado y firmar el contrato.							
Obtener la contratación de la cantidad de personal requerido por el PEA.							
FIN							

Macroprocesos N° 1: Preparación Técnica

Proceso N° 5: Preparación de las encuestas

Subproceso: Elaboración o actualización de los cuestionarios y manuales del encuestador.

Objetivo

Elaborar o actualizar la información de los cuestionarios y los manuales del encuestador que serán usados para el levantamiento de la información en campo de las encuestas correspondientes en el PEA.

Alcance

Este proceso inicia desde la elaboración o actualización de los cuestionarios hasta la elaboración de los manuales del encuestador que serán usados para el levantamiento de las encuestas correspondientes en el PEA.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional y Analista Administrativo.

Descripción de los Procedimientos:

1. Establecer lineamientos para los Supervisores Nacionales de elaborar o actualizar los cuestionarios y los manuales del encuestador de las encuestas correspondientes al PEA.

Elaboración del Cuestionario de las Encuestas del PEA.

- 2.- Establecer con claridad el propósito y los objetivos de la encuesta.
- 3.- Analizar las preguntas que correspondan con la variable respuesta que se desea obtener y definir para cada una como debe responderse.
- 4.- Desarrollar la estructura del cuestionario describiendo los procedimientos de cada una de los Capítulos de la encuesta.
- 5.- Formular las preguntas según los objetivos del estudio.

- 6.- Redactar el contenido del cuestionario con instrucciones claras, que contenga preguntas objetivas y tener secuencia lógica.
- 7.- Redactar las instrucciones y editar el cuestionario.
8. Validar el cuestionario contando con un asesor experto en el área, evaluando las posibles respuestas del cuestionario.

Elaboración de los Manuales del Encuestador de las Encuestas del PEA.

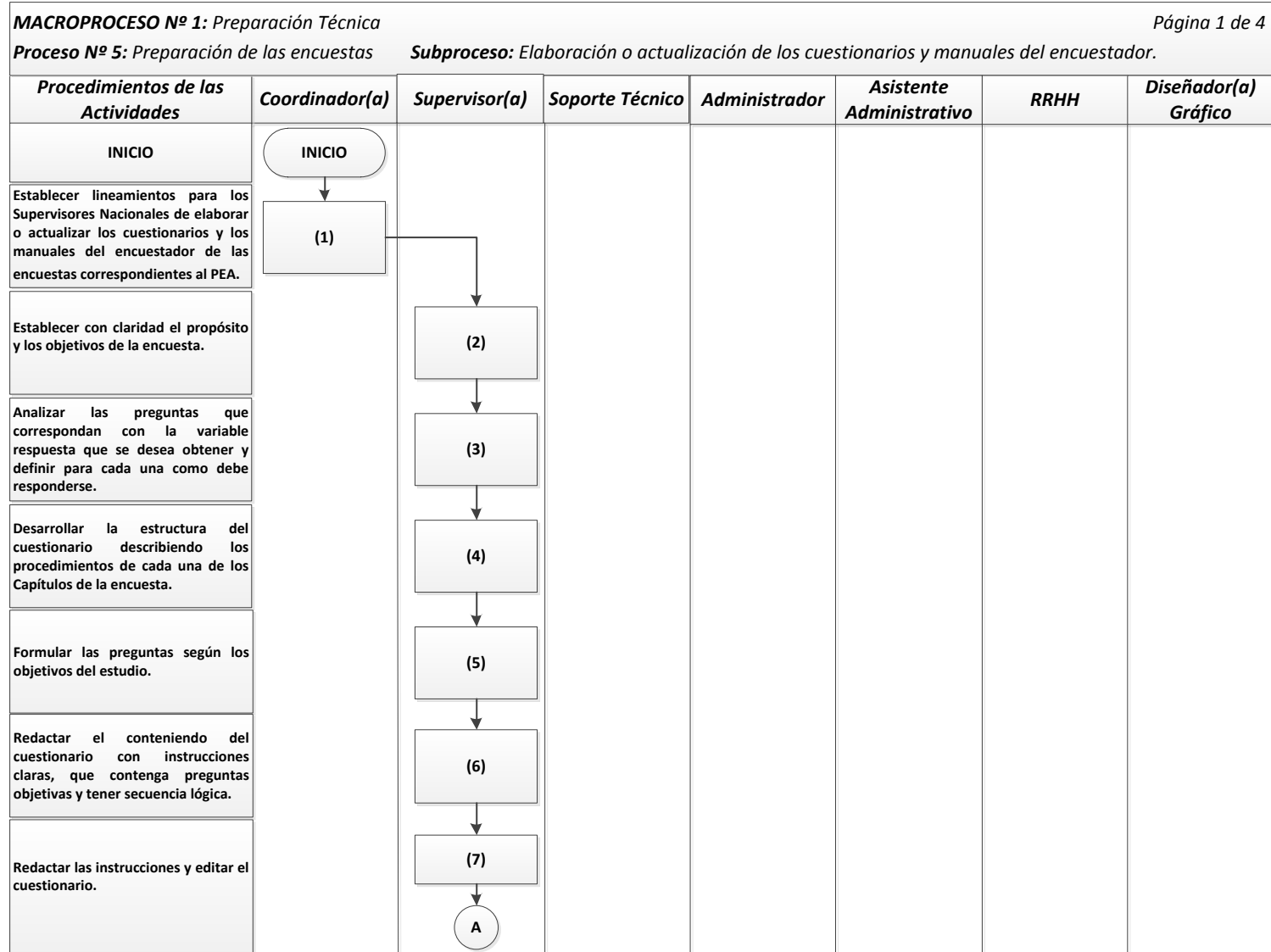
- 9.-Elaborar o actualizar los manuales e instrumentos diseñados para el levantamiento de las encuestas correspondientes del PEA.
- 10.- Explicar que se pretende con el estudio de cada una de las encuestas aplicadas en el PEA.
- 11.- Desarrollar la finalidad, antecedentes, justificación e importancia de cada una de las encuestas a realizar, describiendo las bases legales en las cuales se encuentran involucrados.
- 13.Analizar la metodología, periodo de ejecución, y las unidades estadísticas, como también se definirán la estructura organizativa y las funciones de los encargados de realizar las encuestas.
- 14.Hacer hincapié en el manejo del cuestionario en las encuestas descritas en el manual.
- 15.Realizar anexo, glosario de todas las palabras técnicas más importantes, con el fin que los encuestadores puedan ubicarlas con mayor rapidez a la hora de comprender un procedimiento.
- 16.Realizar el compilado completo del manual.
- 17.Validar el Manual del encuestador utilizando asesores expertos en el área, evaluando las posibles variables del estudio.
- 18.Verificar que el cuestionario y los manuales del encuestador no contenga errores ortográficos u oraciones mal enfocadas.
- 19.Obtener el cuestionario y los manuales del encuestador actualizado.

20. Establecer lineamientos para el Analista Administrativo de hacer el seguimiento y control de las partidas presupuestaria en la impresión de los cuestionarios y los manuales del encuestador.
21. Hacer el seguimiento para las partidas presupuestarias de impresión del cuestionario y manuales del encuestador según ONAPRE.
22. Establecer comunicación con la oficina de presupuesto del MPPAT para la aprobación de impresión de los cuestionarios.
23. Obtener la aprobación por la oficina de presupuesto e imprimir los cuestionarios y manuales del encuestador según cantidad del directorio, enviarlo a la coordinación Nacional.
24. Obtener los cuestionarios y los manuales del encuestador impresos para la distribución de las Unidades Estadales.

Indicadores

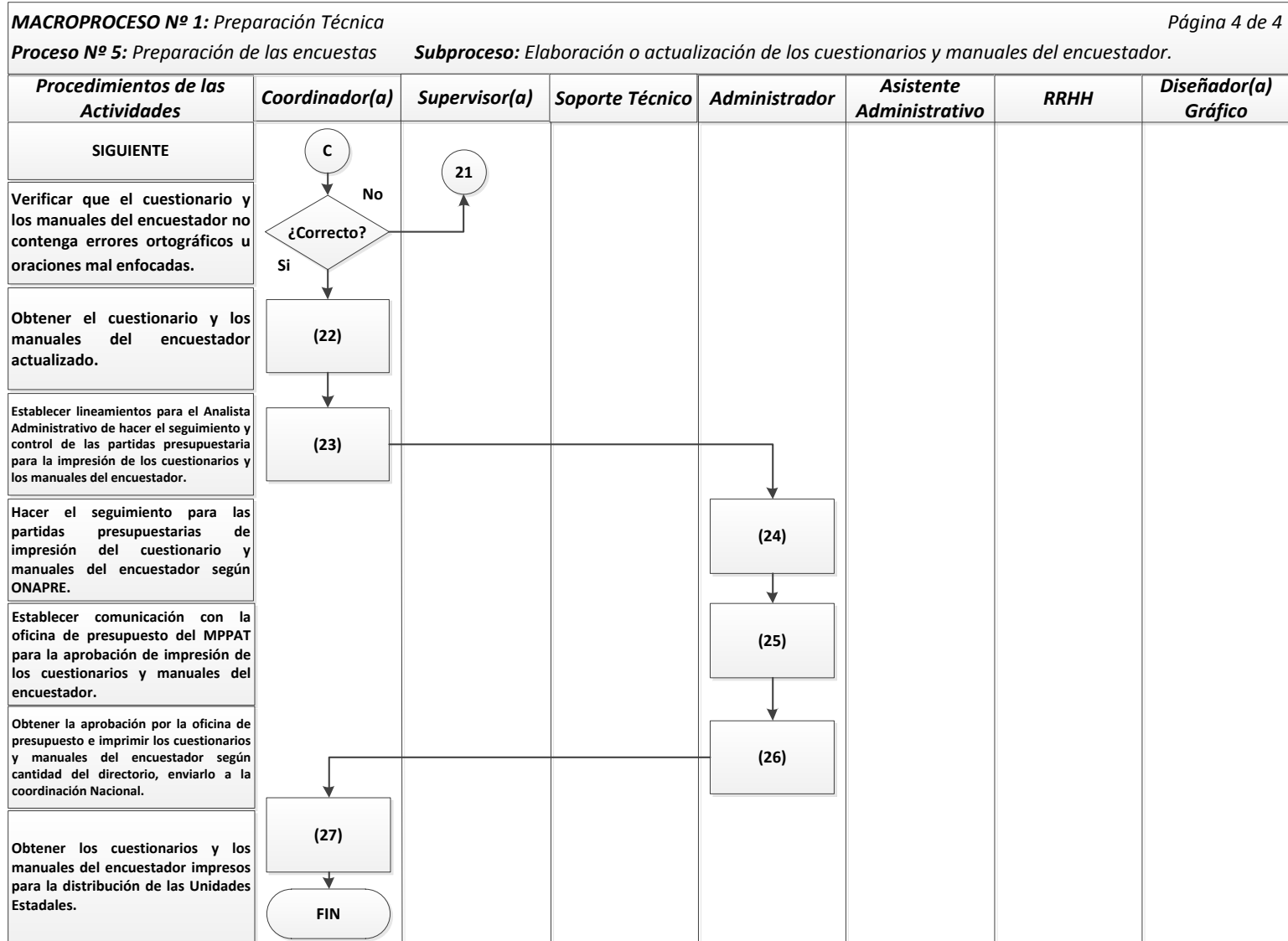
- 1.- Cálculo de la eficiencia en la elaboración y validación de encuestas

$$CVEE = \frac{\text{Nº de Encuestas Validadas aplicadas x Mes}}{\text{Total de Nº de unidades de encuestas solicitadas x Mes}} \times 100$$



MACROPROCESO N° 1: Preparación Técnica							Página 2 de 4
Proceso N° 5: Preparación de las encuestas			Subproceso: Elaboración o actualización de los cuestionarios y manuales del encuestador.				
Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
SIGUIENTE		<pre> graph TD A((A)) --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> B((B)) </pre>					
Validar el cuestionario contando con un asesor experto en el área, evaluando las posibles respuestas del cuestionario.							
Elaborar o actualizar los manuales e instrumentos diseñados para el levantamiento de las encuestas correspondientes del PEA.							
Explicar que se pretende con el estudio de cada una de las encuestas aplicadas en el PEA.							
Desarrollar la finalidad, antecedentes, justificación e importancia de cada una de las encuestas a realizar, describiendo las bases legales en las cuales se encuentran involucrados.							
Analizar la metodología, período de ejecución, y las unidades estadísticas, como también se definirán la estructura organizativa y las funciones de los encargados de realizar las encuestas.							
Hacer hincapié en el manejo del cuestionario en las encuestas descritas en el manual.							
Realizar anexo, glosario de todas las palabras técnicas más importantes, con el fin que los encuestadores puedan ubicarlas con mayor rapidez a la hora de comprender un procedimiento.							

MACROPROCESO Nº 1: Preparación Técnica							
Proceso Nº 5: Preparación de las encuestas							
Subproceso: Elaboración o actualización de los cuestionarios y manuales del encuestador.							
Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO		B					
Realizar el compilado completo del manual.		(15)					
Validar el Manual del encuestador utilizando asesores expertos en el área, evaluando las posibles variables del estudio.		(16)					
Corregir errores y elaborar el cuestionario y el manual del encuestador definitivo.		(17)					
Enviarlo a las Unidades Estadales para probarlo y saber cuál es la duración en el tiempo de realización del mismo.		(18)	UE				
Hacer el seguimiento para la aplicación en prueba piloto del cuestionario actualizado.		(19)					
Recibir el cuestionario y el manual del encuestador de las unidades estadales con la especificación técnica y los cambios correspondientes.		(20)	UE				
Realizar los cambios según unidades estadales y enviarlo al coordinador(a) Nacional.		(21)	21				
		C					



Macroprocesos N° 1: Preparación Técnica

Proceso N° 6: Elaboración o actualización de la aplicación Web.

Objetivo

Elaborar una página web que ayude a ordenar y actualizar la información recolectada en campo de las encuestas correspondientes en el PEA.

Alcance

Este proceso inicia cuando se obtiene la elaboración o actualización de los cuestionarios y manuales del encuestador y termina en la elaboración o actualización de la página web.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Asistentes
Administrativos.

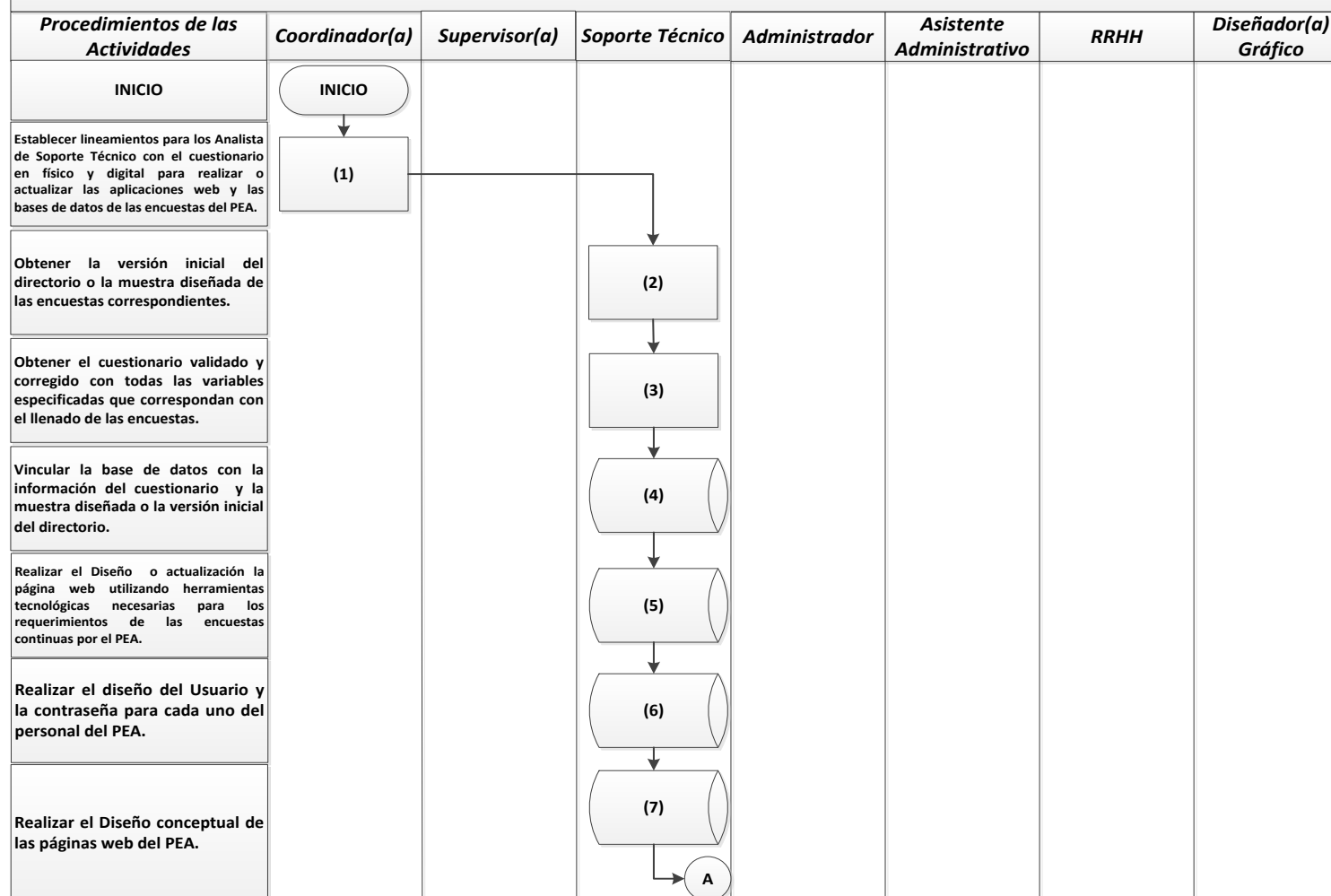
Descripción de los Procedimientos.

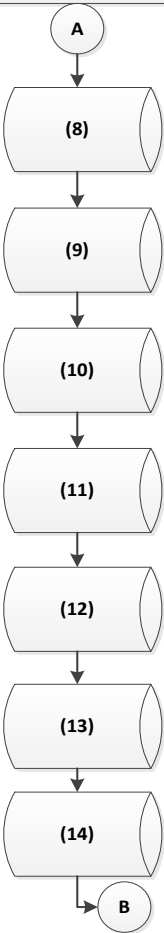
1. Establecer lineamientos para los Analista de Soporte Técnico con el cuestionario en físico y digital para realizar o actualizar las aplicaciones web y las bases de datos de las encuestas del PEA.
2. Tomar la versión inicial del directorio o la muestra diseñada de las encuestas correspondientes.
3. Tomar el cuestionario validado y corregido con todas las variables especificadas que correspondan con el llenado de las encuestas.
4. Vincular la base de datos con la información del cuestionario y la muestra diseñada o la versión inicial del directorio.
5. Realizar el Diseño o actualización la página web utilizando herramientas tecnológicas necesarias para los requerimientos de las encuestas continuas por el PEA.

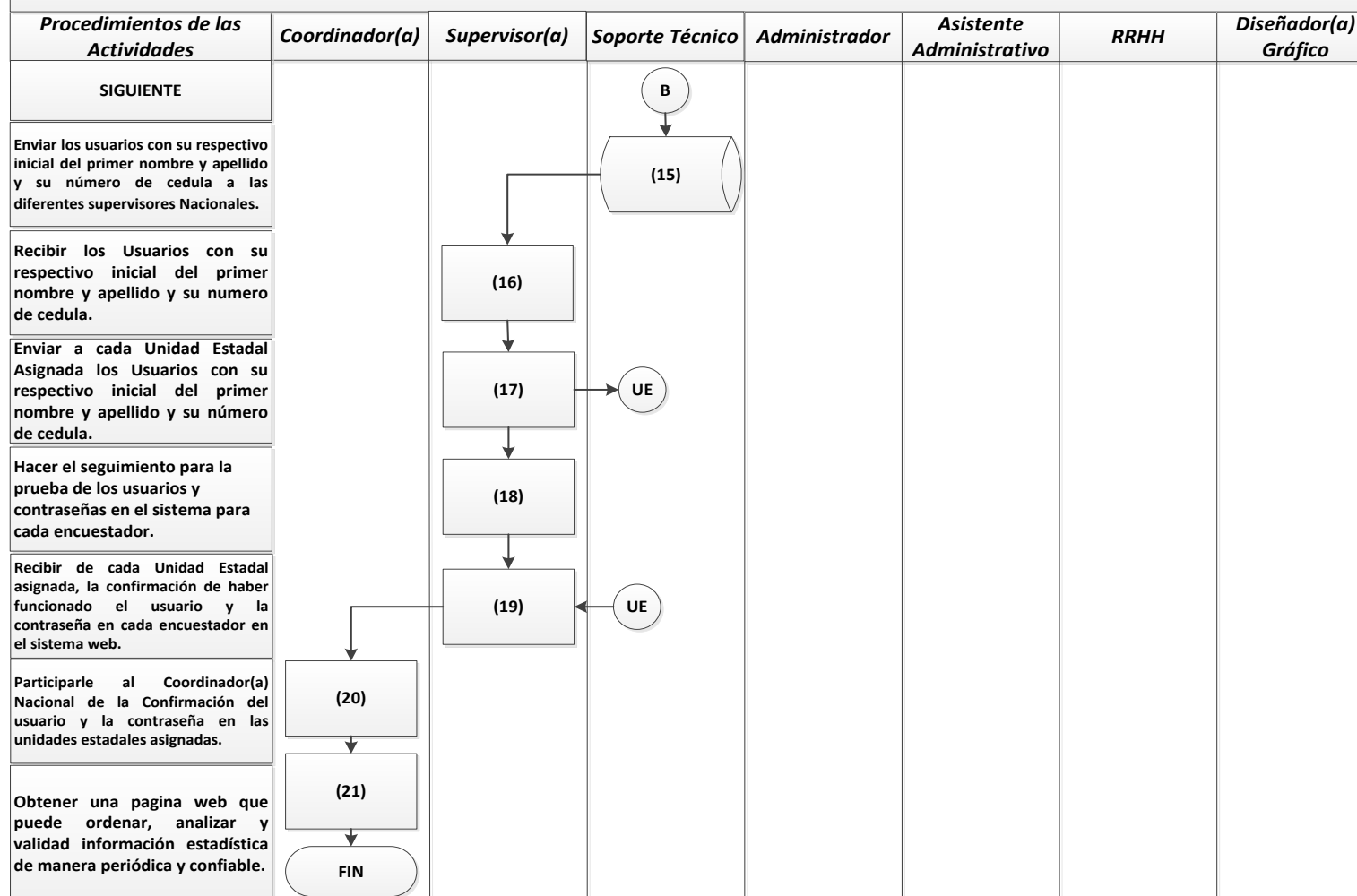
6. Realizar el Diseño o actualización la página web utilizando herramientas tecnológicas necesarias para los requerimientos de las encuestas continuas por el PEA.
7. Realizar el Diseño conceptual de las páginas web del PEA.
8. Realizar la Definición del Estilo de las páginas web del PEA.
9. Realizar la Definición del Estilo de las páginas web del PEA.
10. Realizar el diseño de contenido de las páginas web del PEA.
11. Realizar la prueba del funcionamiento de los usuarios y contraseña que van hacer manejados por el personal.
12. Realizar una evaluación de las páginas web, que sean cíclicas e interactivas de todas las encuestas.
13. Corregir los errores de usabilidad desde el primer momento del desarrollo.
14. Realizar la implementación y lanzamiento de la página web como producto diseñado.
15. Enviar los usuarios con su respectivo inicial del primer nombre y apellido y su número de cedula a las diferentes supervisores Nacionales.
16. Recibir los Usuarios con su respectivo inicial del primer nombre y apellido y su número de cedula.
17. Enviar a cada Unidad Estatal Asignada los Usuarios con su respectivo inicial del primer nombre y apellido y su número de cedula.
18. Hacer el seguimiento para la prueba de los usuarios y contraseñas en el sistema para cada encuestador.
19. Recibir de cada Unidad Estatal asignada, la confirmación de haber funcionado el usuario y la contraseña en cada encuestador en el sistema web.
20. Participarle al Coordinador(a) Nacional de la Confirmación del usuario y la contraseña en las unidades estatales asignados.
21. Obtener una página web que puede ordenar, analizar y validar información estadística de manera periódica y confiable.

Indicadores

No Aplica



Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
SIGUIENTE			 <pre> graph TD A((A)) --> 8[(8)] 8 --> 9[(9)] 9 --> 10[(10)] 10 --> 11[(11)] 11 --> 12[(12)] 12 --> 13[(13)] 13 --> 14[(14)] 14 --> B((B)) </pre>				
Realizar la Definición del Estilo de las páginas web del PEA.							
Configurar el Diseño Visual de las páginas web del PEA.							
Realizar el diseño de contenido de las páginas web del PEA.							
Realizar la prueba del funcionamiento de los usuarios y contraseña que van hacer manejados por el personal.							
Realizar una evaluación de las páginas web, que sean cíclicas e interactivas de todas las encuestas.							
Corregir los errores de usabilidad desde el primer momento del desarrollo.							
Realizar la implementación y lanzamiento de la página web como producto diseñado.							



Macroprocesos N° 1: Preparación Técnica

Proceso N° 7: Cronograma de Actividades.

Objetivo

Elaborar un cronograma de actividades por cada una de las encuestas correspondientes en el PEA.

Alcance

Este proceso inicia cuando se elaboró o se actualizó la página web para las encuestas del PEA y termina en obtener un cronograma de actividades.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Soporte Técnico, Asistentes Administrativos y Diseñador(a) Gráfico.

Descripción de los Procedimientos

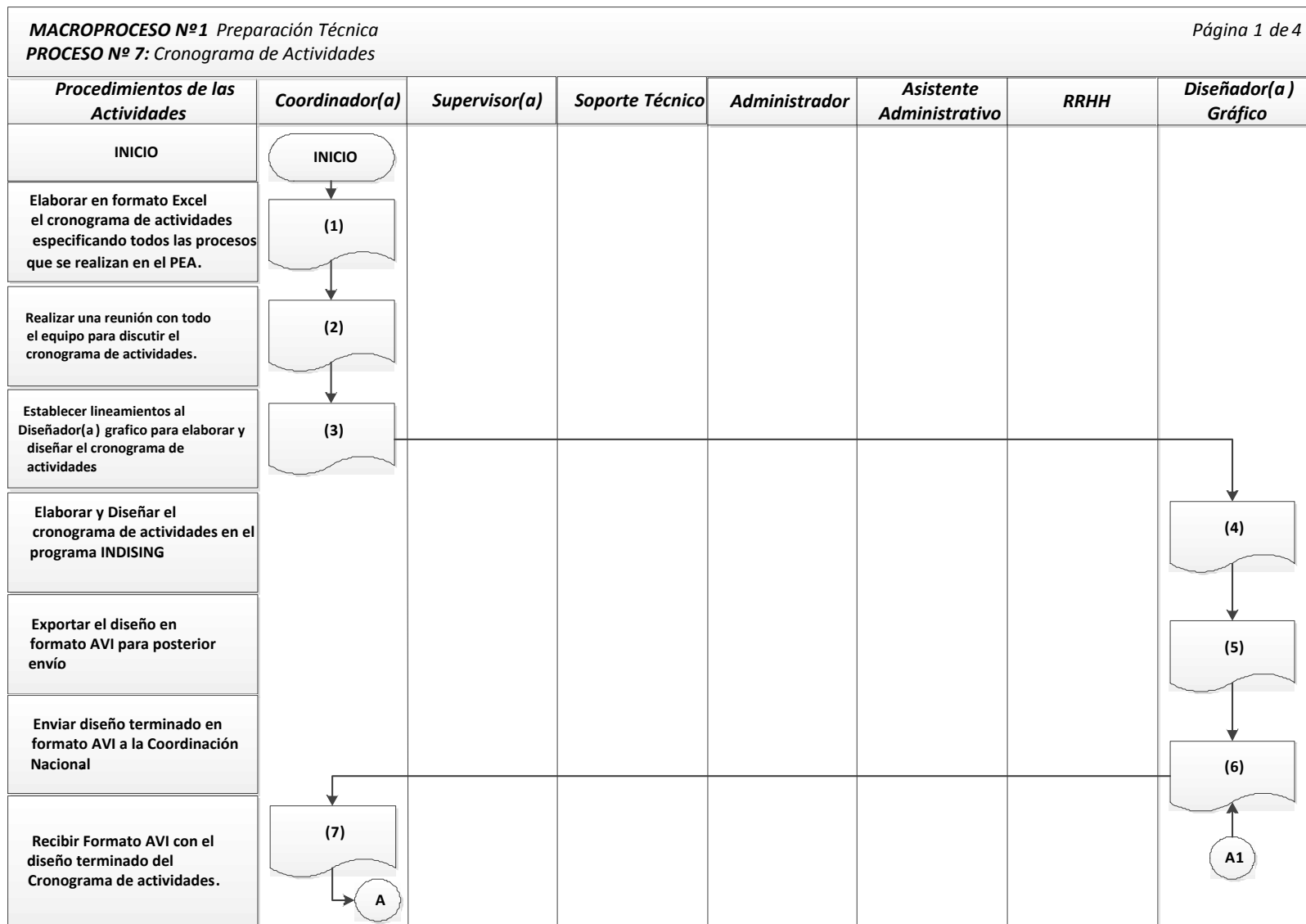
1. Elaborar en formato Excel el cronograma de actividades especificando todos los procesos que se realizan en el PEA.
2. Realizar una reunión con todo el equipo para discutir el cronograma de actividades.
3. Establecer lineamientos al Diseñador(a) grafico para elaborar y diseñar el cronograma de actividades.
4. Elaborar y Diseñar el cronograma de actividades en el programa INDISING.
5. Exportar el diseño en formato JPG para posterior envío.
6. Enviar diseño terminado en formato JPG a la Coordinación Nacional.
7. Recibir Formato JPG con el diseño terminado del Cronograma de actividades.

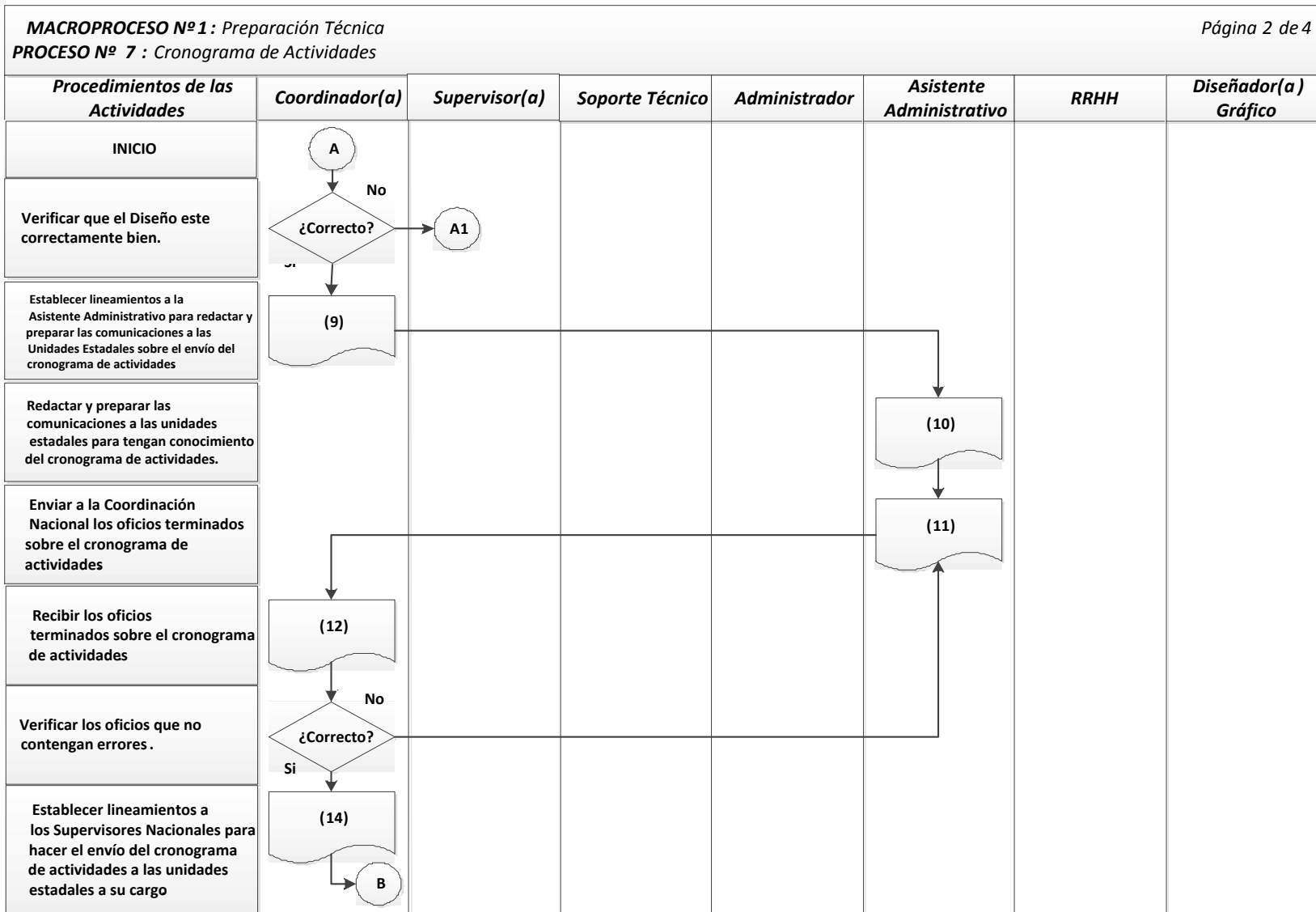
8. Verificar que el diseño este correctamente bien.
9. Establecer lineamientos a la Asistente Administrativo para redactar y preparar las comunicaciones a las Unidades Estadales sobre el envío del cronograma de actividades.
- 10.Redactar y preparar las comunicaciones a las unidades estadales para tengan conocimiento del cronograma de actividades.
- 11.Envíar a la Coordinación Nacional los oficios terminados sobre el cronograma de actividades.
- 12.Recibir los oficios terminados sobre el cronograma de actividades.
- 13.Verificar los oficios que no contengan errores.
- 14.Establecer lineamientos a los supervisores nacionales para hacer el envío del cronograma de actividades a las unidades estadales a su cargo.
- 15.Envíar el cronograma de actividades a las unidades estadales a su cargo.
- 16.Hacer el seguimiento a cada unidad estatal a su cargo de recibir el cronograma de actividades.
- 17.Recibir comunicación de las unidades estadales a su cargo de recibir, leer y poner en funcionamiento el cronograma de actividades.
- 18.Envíar a la coordinación nacional el recibido de la comunicación de las unidades estadales a su cargo.
- 19.Recibir de los supervisores el recibido de las unidades estadales el cronograma de actividades.
- 20.Establecer lineamientos a los Soportes Técnicos para el envío del cronograma de actividades a la oficina de tecnología y la comunicación del MPPAT.

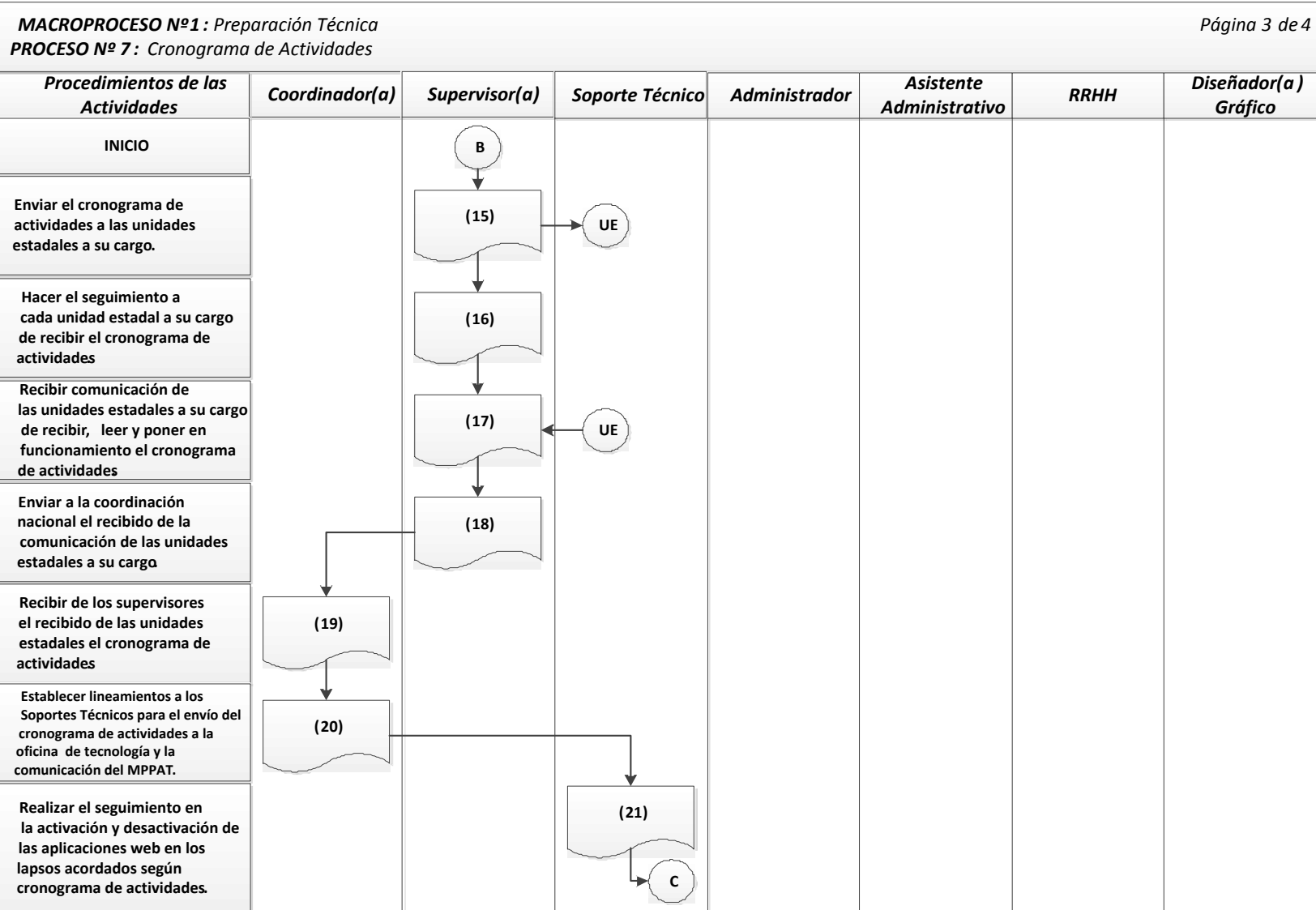
21. Realizar el seguimiento en la activación y desactivación de las aplicaciones web en los lapsos acordados según cronograma de actividades.
22. Realizar el seguimiento de la base de datos para las actividades de vital importancia para el buen uso en los lapsos acordados según cronograma de actividades.
23. Enviar el cronograma de actividades a la dirección de informática donde se establecen los cambios necesarios para la activación y desactivación de las aplicaciones web y manejo de la base de datos.
24. Comunicar a la Coordinación Nacional sobre el envío del cronograma de actividades a la oficina de tecnología.
25. Recibir la comunicación de los soportes técnico, y Enviar el cronograma finalizado al personal de Sede Central.

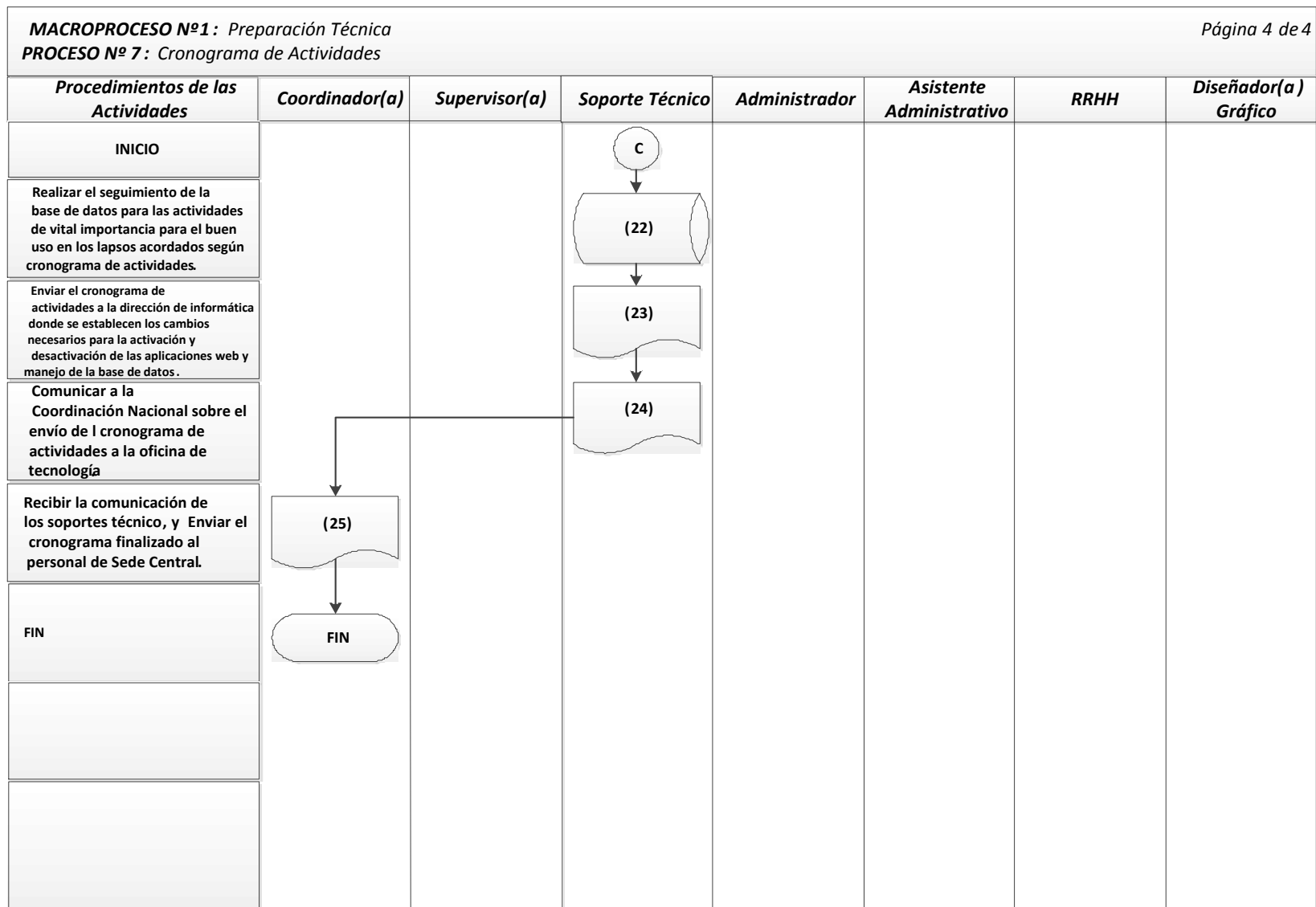
Indicadores

No Aplica









Macroprocesos N° 1: Preparación Técnica

Proceso N° 8: Capacitación al personal

Subproceso: Entrega del material de la capacitación y encuesta.

Objetivo

Realizar la capacitación y el Adiestramiento del personal de todas las unidades estatales del PEA.

Alcance

Este proceso inicia desde obtener un Cronograma de Actividades hasta realizar la Capacitación del Personal y entrega del material a las unidades estatales.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista Administrativo, Diseñador(a) Gráfico, Asistente Administrativo y Analista de Recursos Humanos.

Descripción de los Procedimientos:

1. Establecer lineamiento a los miembros del PEA de la sede central presentarse en el sitio donde será la capacitación a la hora indicada.
2. Establecer lineamiento a los Supervisores Nacional para recibir las personas de la unidad estada a su cargo.
3. Recibir todas las personas de las unidades estatales a su cargo.
4. Velar que todas las personas a su cargo cumplan con el horario establecido por el evento.
5. Monitorear que cada una de las personas tengan la información impresa y firmen la asistencia.
6. Hacer el seguimiento que todas las personas a su cargo reciban Desayuno, Merienda, Almuerzo, Merienda y cenas.

7. Elaborar la lista de asistencia y velar que firme cada participante que asista a la capacitación.
8. Establecer lineamiento al Analista Administrativo para Recibir los desayunos, Almuerzos, Meriendas y Cenas.
9. Hacer el seguimiento con el departamento de compras del MPPAT para recibir los Desayunos, almuerzos, Meriendas y cenas para el evento.
10. Contar las comidas y comparar según la lista de asistencia del evento.
11. Ordenar y colocar las comidas para su posterior distribución.
12. Establecer lineamiento para realizar la presentación con los instructores y los participantes a la hora programada.
13. Presentar la exposición por parte de sede central y elaboración de los cuestionarios de encuesta que habrá de aplicarse para la detección de la información en campo.
14. Proponer leer los Manuales del encuestador u otros impresos, instrumentos de encuesta que permitan la explicación de las secuencias o procedimientos complicados.
15. Explicar la aplicación de los cuestionarios al personal (Coordinador Regional, Analista de datos, encuestador).
16. Realizar la práctica para contestar debidamente los cuestionarios.
17. Realizar el análisis del material expuesto en clases con una coherencia que permita romper con el hielo de las personas y transmitir un amplio contenido de información.
18. Explicar la aplicación Web según la Encuesta, y como se debe cargar la información dentro de la página para minimizar el margen de error.
19. Realizar prácticas grupales donde consisten en ejercicios vivenciales y dinámicas de grupo.

20. Realizar las debidas preguntas a los distintos participantes y vice versa.

21. Realizar actividades culturales como cierre del Evento.

Indicadores

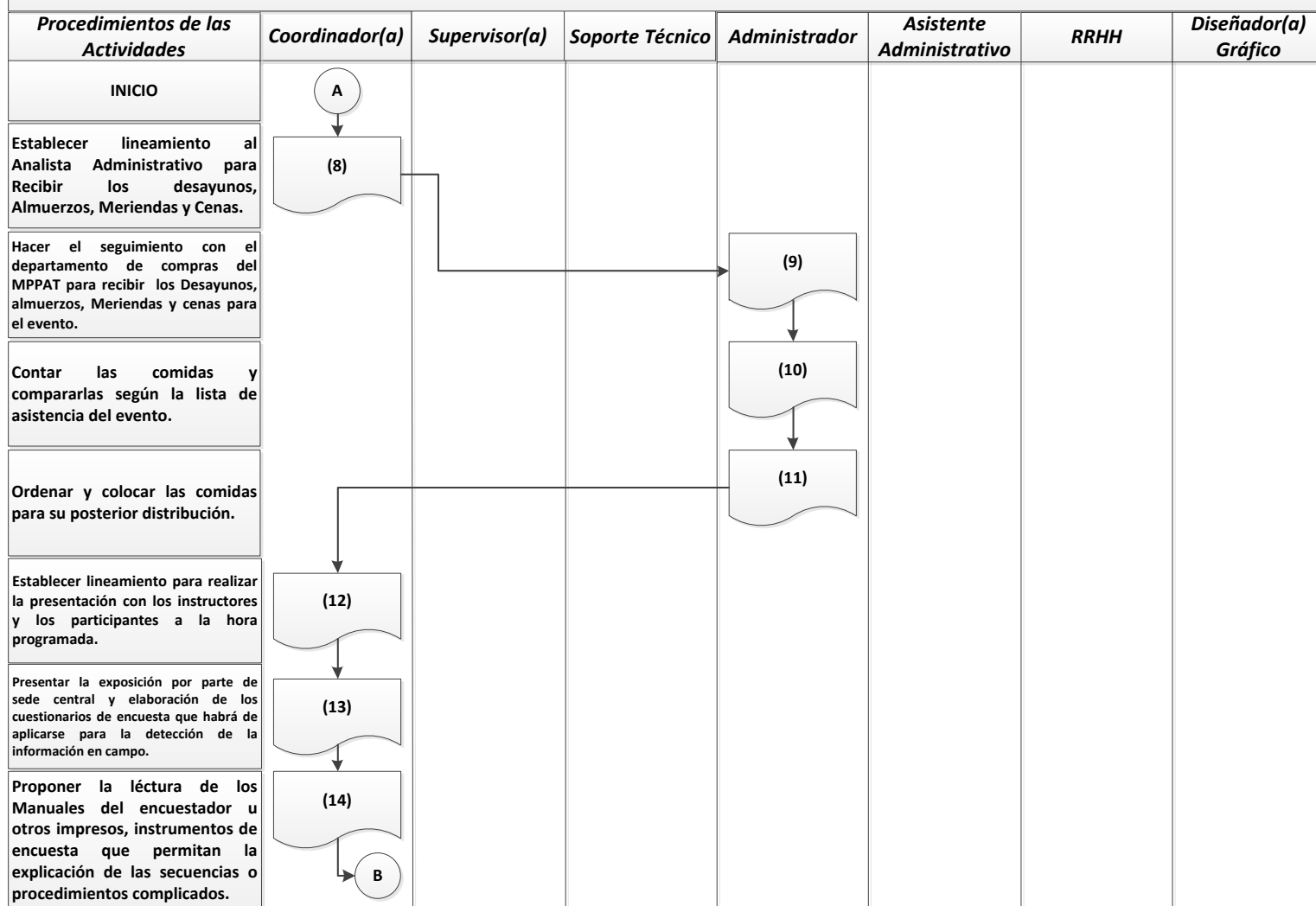
1.- Cálculo del Índice de Capacitación

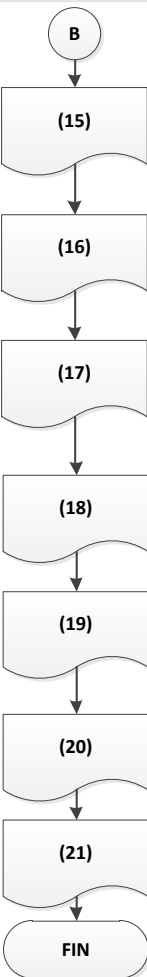
$$CIC = \frac{\text{Capacitación Ejecutada}}{\text{Capacitación Planificada}}$$

2.- Cálculo del Índice de planificación del tiempo

$$CIPT = \frac{\text{Nº de Personas Capacitadas x año}}{\text{Nº de Asistencia de Personas a Capacitarse}}$$

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO	INICIO						
Establecer lineamiento a los miembros del PEA de la sede central Presentarse en el sitio donde será la capacitación a la hora indicada.	(1)						
Establecer lineamiento a los Supervisores Nacional para recibir las personas de la unidad estada a su cargo.	(2)						
Recibir todas las personas de las unidades estadales a su cargo.		(3)					
Velar que todas las personas a su cargo cumplan con el horario establecido por el evento.		(4)					
Monitorear que cada una de las personas tengan la información impresa y firmen la asistencia.		(5)					
Hacer el seguimiento que todas las personas a su cargo reciban Desayuno, Merienda, Almuerzo, Merienda y cenas.		(6)					
Elaborar la lista de asistencia y velar que firme cada participante que asista a la capacitación.	(7)						
	A						



MACROPROCESO N° 1: Preparación Técnica							Página 3 de 3
PROCESO N° 8: Capacitación al Personal Subproceso: Entrega del material de la capacitación y encuesta.							
Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO	 <pre> graph TD B((B)) --> 15[/15/] 15 --> 16[/16/] 16 --> 17[/17/] 17 --> 18[/18/] 18 --> 19[/19/] 19 --> 20[/20/] 20 --> 21[/21/] 21 --> FIN([FIN]) </pre>						
Explicar la aplicación de los cuestionarios al personal (Coordinador Regional, Analista de datos, encuestador).							
Realizar la práctica para contestar debidamente los cuestionarios.							
Realizar el análisis del material expuesto en clases con una coherencia que permita romper con el hielo de las personas y transmitir un amplio contenido de información.							
Explicar la aplicación Web según la Encuesta, y como se debe cargar la información dentro de la página para minimizar el margen de error.							
Realizar prácticas grupales donde consisten en ejercicios vivenciales y dinámicas de grupo.							
Realizar las debidas preguntas a los distintos participantes y vice versa.							
Realizar actividades culturales como cierre del Evento.							

Macroprocesos N° 2: Recolección de Datos

Proceso N° 1: Salida al campo

Subproceso: Supervisión en la recolección de datos en campo.

Objetivo

Realizar el levantamiento de la información estadística en campo con todo el personal encuestador a nivel nacional.

Alcance

Este proceso comienza desde la Capacitación del Personal y entrega del material a las unidades estatales y culmina en la salida al campo para la recolección de datos.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista Administrativo, Asistentes Administrativos.

Descripción de los Procedimientos

1. Establecer lineamientos a la Asistente Administrativa para realizar un oficio que indique la salida al campo con las fechas de inicio y de finalización para el personal encuestador.
2. Realizar un oficio que indique la salida al campo con las fechas de inicio y de finalización para el personal encuestador de las unidades estatales.
3. Enviar a la coordinación nacional el oficio para la firma.
4. Establecer lineamientos a los Supervisores Nacionales para el envío del oficio de la salida al campo a las unidades estatales a su cargo.
5. Coordinar con el departamento de bienes y servicios del MPPAT, los Hospedaje con las Comidas para la inspección al campo en las unidades estatales.

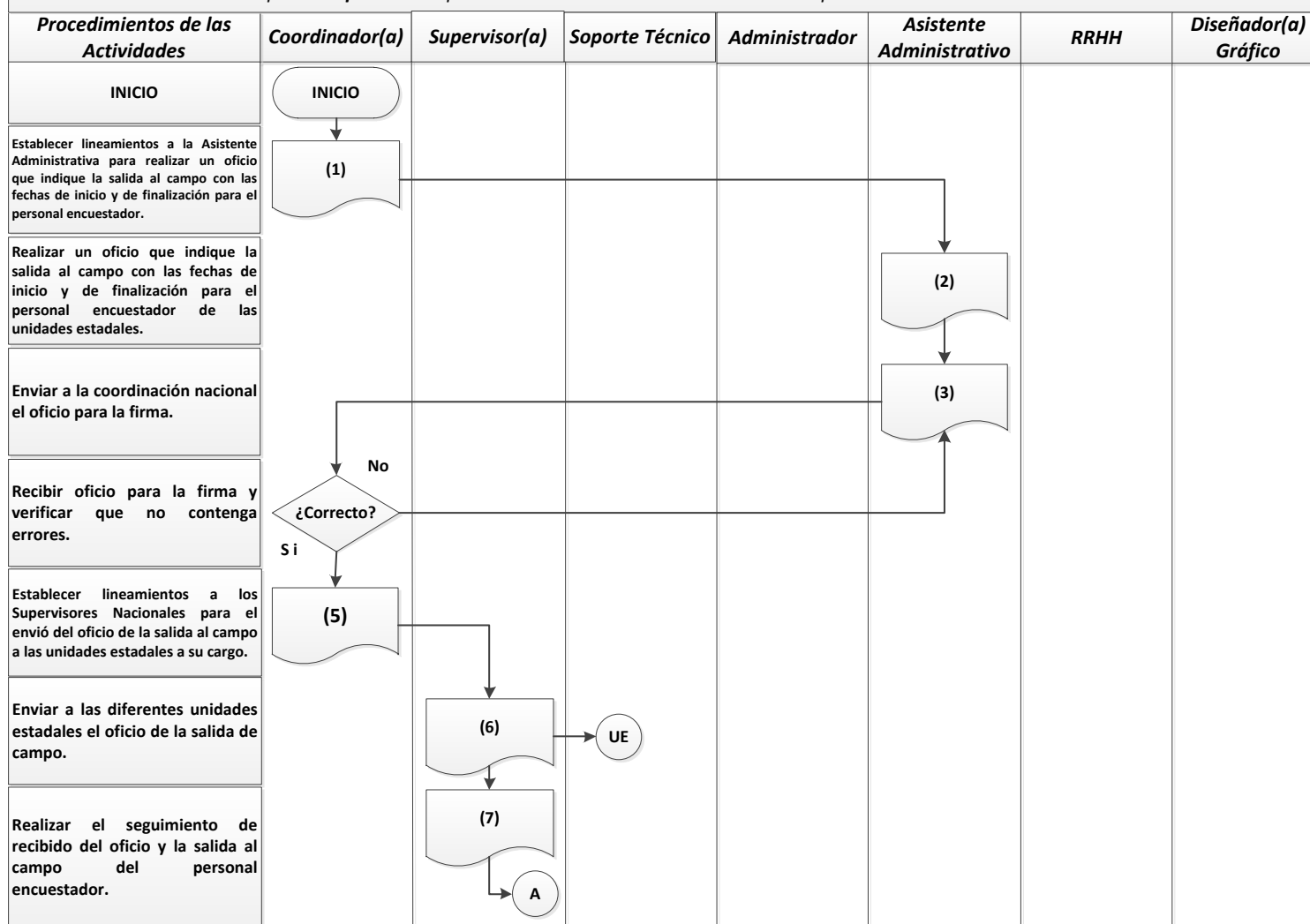
6. Enviar a las diferentes unidades estatales el oficio de la salida de campo.
7. Realizar el seguimiento de recibido del oficio y la salida al campo del personal encuestador.
8. Recibir la notificación de la salida al campo del personal encuestador.
9. Coordinar con el departamento de viáticos y pasajes del MPPAT, los viáticos y alquiler de camionetas rusticas para la inspección al campo en las unidades.
10. Establecer lineamiento al Analista Administrativo con el fin de hacer seguimiento al presupuesto del PEA en la realización de las inspecciones en campo.
11. Elaborar en formato Excel la programación de los viajes a través del cronograma de actividades.
12. Revisar y verificar con el seguimiento de las partidas la cantidad presupuestarias necesaria para realizar las inspecciones a las unidades estatales.
13. Hacer el seguimiento a las partidas presupuestarias en Hospedaje, viáticos y alquileres de vehículos para realizar las inspecciones a las unidades estatales.
14. Realizar reuniones con la Dirección General de Administración del MPPAT para la aprobación de Hospedaje, viáticos y alquileres de vehículos.
15. Recibir la aprobación de la Dirección General de Administración del MPPAT para realizar las inspecciones a las unidades estatales.
16. Enviar aprobación a la Coordinación Nacional para realizar las inspecciones a las unidades estatales.

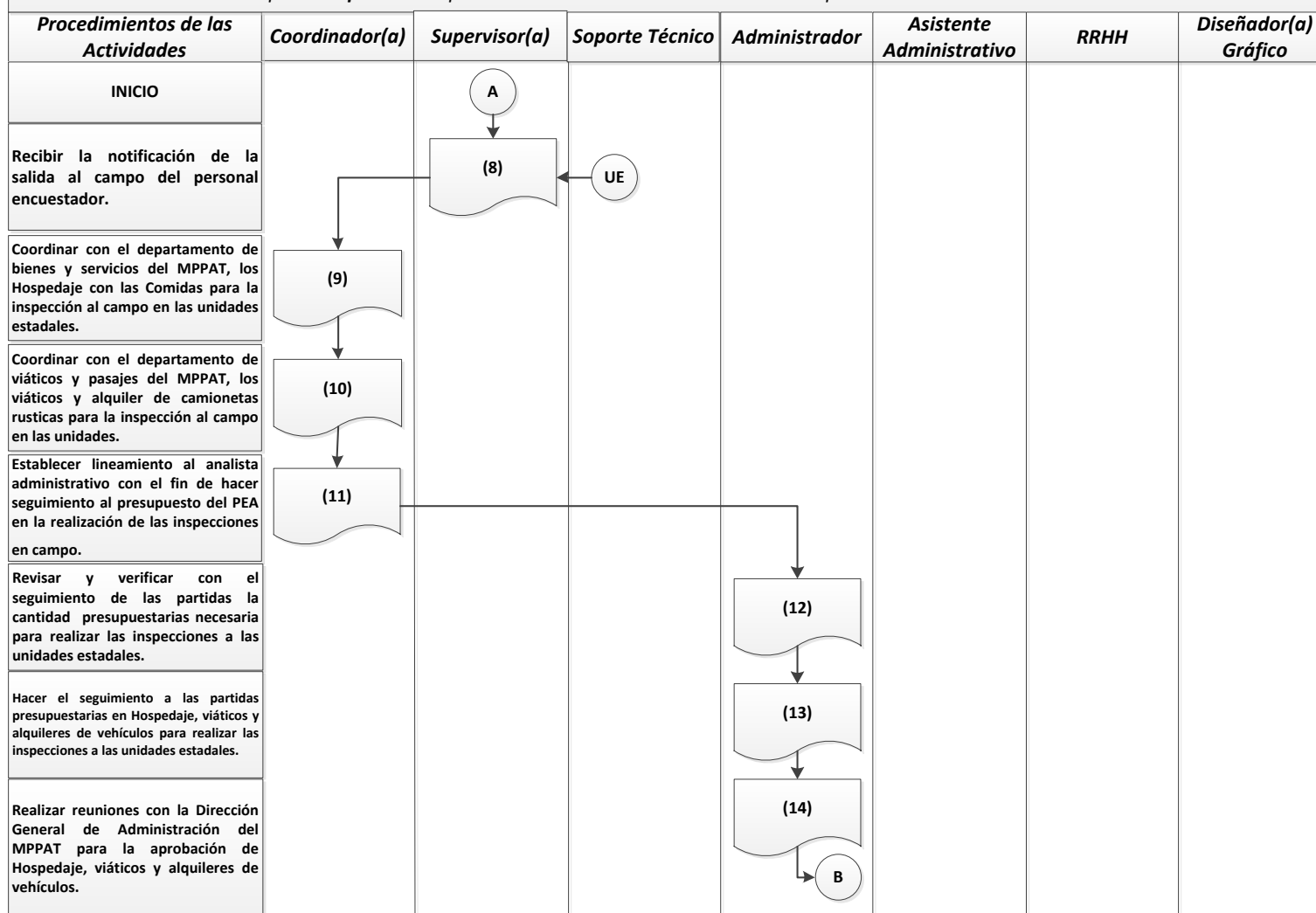
17. Recibir la aprobación por parte de la dirección general de administración del MPPAT.
18. Elaborar en formato excel la programación de los viajes a través del cronograma de actividades.
19. Establecer lineamientos a los supervisores nacionales para que realicen los recorridos con el personal encuestador en las unidades estatales.
20. Realizar los recorridos según las agujas del reloj en la recolección de datos con el personal encuestador.
21. Realizar charlas técnicas de concientización a las agroindustrias, granjas y unidades de producción agrícolas, con el fin de la recolección de datos efectivos.

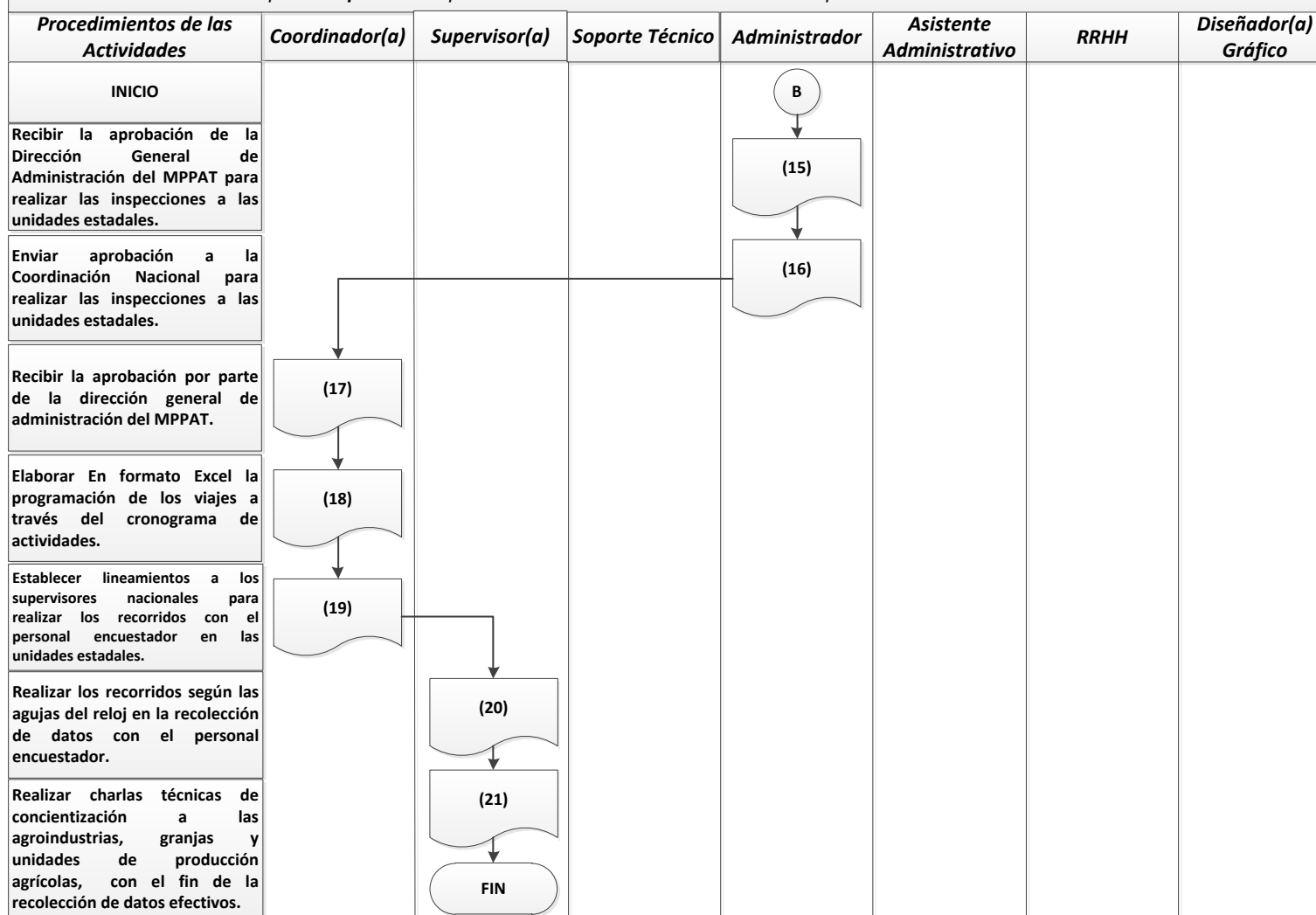
Indicadores

Cálculo de las cantidades de encuestas realizadas

$$CCER = \frac{\text{Cantidad de Encuestas Ejecutadas}}{\text{Cantidad de encuestas planificadas}} \times 100$$







Macroprocesos N° 2: Recolección de Datos

Proceso N° 2: Recolección de Coordenadas Geográficas (UTM)

Objetivo

Obtener las coordenadas geográficas (UTM) en cada una de las agroindustrias, granjas y unidades de producción agrícola de las encuestas correspondientes en el PEA.

Alcance

Este proceso empieza desde la salida al campo y supervisión en el llenado de las encuestas y termina en la recolección de las coordenadas geográficas (UTM) de cada unidad de producción.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Soporte Técnico.

Descripción de los Procedimientos

1. Establecer lineamiento a los soportes técnicos para crear los usuarios y las contraseñas de todo el personal para captar las coordenadas geográficas (UTM) en cada predio.
2. Crear los usuarios y las contraseñas de todo el personal para captar las coordenadas geográficas (UTM) en cada predio.
3. Enviar a la Coordinación Nacional los usuarios y las contraseñas para captar las coordenadas geográficas en campo.
4. Establecer lineamiento a los soportes técnicos a los supervisores nacionales para enviar a las unidades estatales a su cargo los usuarios y las contraseñas de para el uso de los DMC.
5. Enviar a las unidades estatales los usuarios y contraseña de todo el personal para captar las coordenadas geográficas (UTM) en cada predio.

6. Hacer el seguimiento a las unidades estatales para la confirmación de los usuarios y las contraseñas de todo el personal.
7. Verificar si los usuarios y las contraseñas funcionan en todo el personal de las unidades estatales a su cargo.
8. Establecer lineamiento a los soportes técnicos para captar las coordenadas geográficas (UTM) en cada predio.
9. Recolectar las coordenadas geográficas en las Agroindustrias, y granjas.
10. Tener en cuenta el DMC, cargado y disponible para la captura de los puntos.
11. Poseer una Cuna del DMC (Conectada a una toma de corriente eléctrica) y un Pendrive disponible.
12. Colocar el DMC en la Cuna para copiar la información de la Carpeta Establecimientos.
13. Insertar el Pendrive en el Puerto USB de la Cuna para proceder a guardar los datos.
14. Encender el DMC, se hace clic en Star para desplegar el menú de opciones y Seleccionar la opción File Explorer y Seleccionar la Carpeta My Document.
15. Hacer clic sostenido sobre la Carpeta Establecimientos para desplegar un menú de opciones; se selecciona la opción Copy.
16. Hacer clic en la esquina superior izquierda para desplegar un menú de opciones; se elige la opción Hard Disk (Pendrive).
17. Hacer clic sostenido dentro de la opción Hard Disk (Pendrive) para desplegar un menú de opciones, se elige la opción Paste.
18. Esperar que Copie la Carpeta Establecimiento, y verificar que este dentro del Hard Disk (Pendrive).

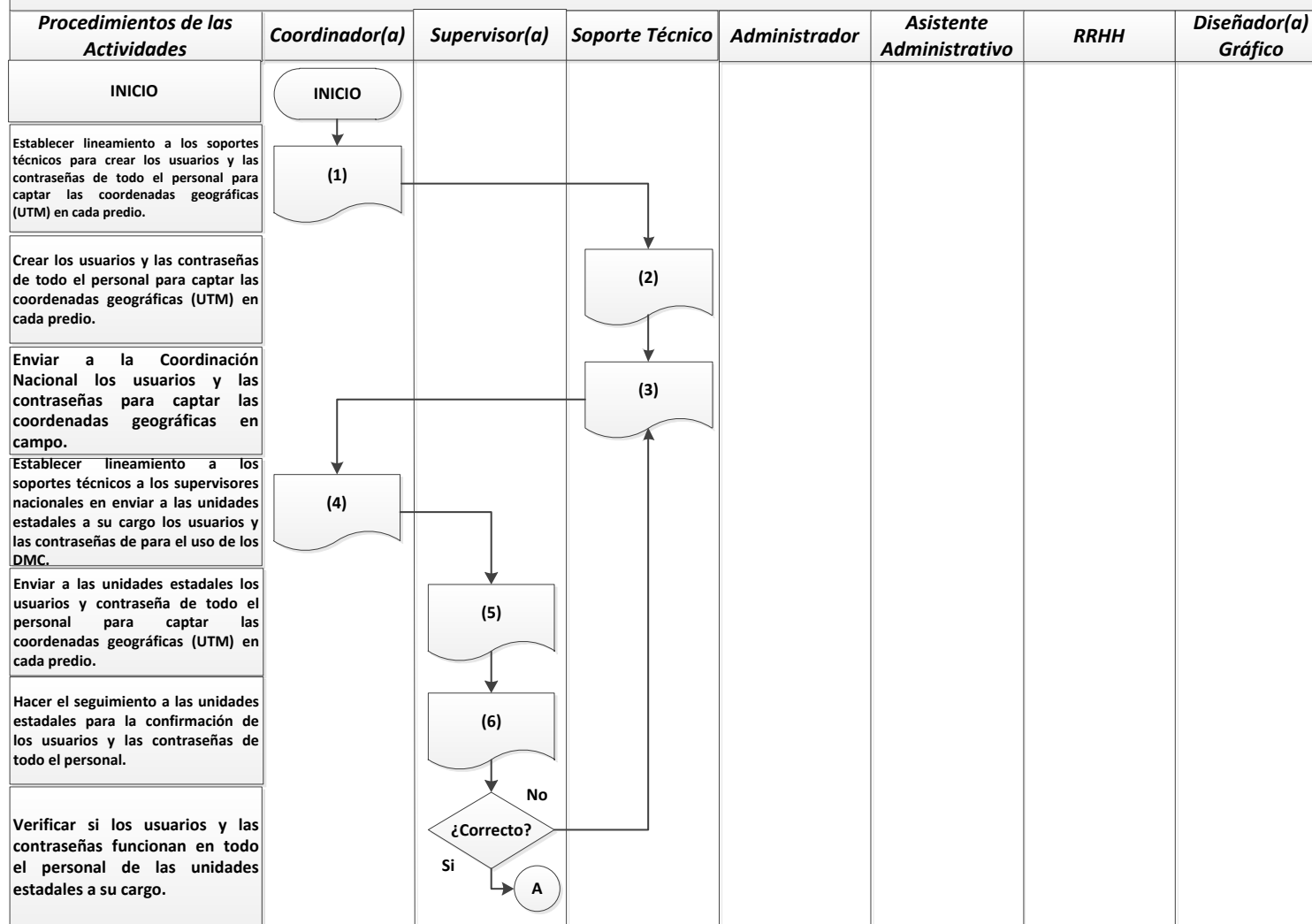
19. Copiar la información en una Computadora con Acceso a Internet es importante resaltar que si la entidad posee varios DMC se deberá crear una (1) carpeta por cada dispositivo para evitar pérdida de la información.
20. Copiar la Carpeta Establecimiento del Pendrive donde se guardó la información y Pegarla en la carpeta que se creó (DMC-entidad1), y se comprime.
21. Adjuntarla información y enviarla al correo electrónico de la persona encargada de soporte técnico.
22. Recolectar las coordenadas geográficas en las Unidades de Producción Agrícolas.
23. Descargar del correo el archivo enviado desde Sede Central Caracas.
24. Descomprimir y copiar en un Pendrive la carpeta "ENAP HORTALIZAS DMC" que está dentro de ella para luego copiarla al DMC.
25. Repetir este proceso según la cantidad de equipos (DMC) que se tengan en la Entidad.
26. Efectuar en la aplicación del DMC Establecimiento = Nombre de la Unidad de Producción (UPA).
27. Actualizar el Campo de Nombre del Establecimiento, ya que en el directorio hay muchas Unidades de Producción con nombre no válido (S/N).
28. Iniciar la carga de información se debe Activar el GPS y verificar que carguen los satélites para así poder obtener las coordenadas

Indicadores

No Aplica

MACROPROCESO N° 2: Recolección de Datos
PROCESO N° 2: Recolección de Coordenadas Geográficas (UTM)

Página 1 de 4



MACROPROCESO N° 2: Recolección de Datos PROCESO N° 2: Recolección de Coordenadas Geográficas (UTM)							Página 2 de 4
Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO Establecer lineamiento a los soportes técnicos para captar las coordenadas geográficas (UTM) en cada predio. Recolectar las coordenadas geográficas en las Agroindustrias, y granjas. Tener en cuenta el DMC, cargado y disponible para la captura de los puntos. Poseer una Cuna del DMC (Conectada a una toma de corriente eléctrica) y un Pendrive disponible. Colocar el DMC en la Cuna para copiar la información de la Carpeta Establecimientos. Insertar el Pendrive en el Puerto USB de la Cuna para proceder a guardar los datos. Encender el DMC, se hace click en Star para desplegar el menú de opciones y Seleccionar la opción File Explorer y Seleccionar la Carpeta My Document.	<pre> graph TD A((A)) --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> B((B)) </pre>						

MACROPROCESO N° 2: Recolección de Datos PROCESO N° 2: Recolección de Coordenadas Geográficas (UTM)							Página 3 de 4
Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO Hacer click sostenido sobre la Carpeta Establecimientos para desplegar un menú de opciones; se selecciona la opción Copy. Hacer click en la esquina superior izquierda para desplegar un menú de opciones; se elige la opción Hard Disk (Pendrive). Hacer click sostenido dentro de la opción Hard Disk (Pendrive) para desplegar un menú de opciones, se elige la opción Paste. Esperar que Copie la Carpeta Establecimiento, y verificar que este dentro del Hard Disk (Pendrive). Copiar la información en una Computadora con Acceso a Internet es importante resaltar que si la entidad posee varios DMC se deberá crear una (1) carpeta por cada dispositivo para evitar perdida de la información. Copiar la Carpeta Establecimiento del Pendrive donde se guardó la información y Pegarla en la carpeta que se creó (DMC-entidad1), y se comprime. Adjuntar la información y enviarla al correo electrónico de la persona encargada de soporte técnico.			<pre> graph TD B((B)) --> 15[15] 15 --> 16[16] 16 --> 17[17] 17 --> 18[18] 18 --> 19[19] 19 --> 20[20] 20 --> 21[21] 21 --> C((C)) </pre>				

MACROPROCESO N° 2: Recolección de Datos PROCESO N° 2: Recolección de Coordenadas Geográficas (UTM)							Página 4 de 4
Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO Recolectar los datos en las Unidades de Producción Agrícola. Descargar del correo el archivo enviado desde Sede Central Caracas. Descomprimir y copiar en un Pendrive la carpeta "ENAP HORTALIZAS DMC" que está dentro de ella para luego copiarla al DMC. Repetir este proceso según la cantidad de equipos (DMC) que se tengan en la Entidad. Efectuar en la aplicación del DMC Establecimiento = Nombre de la Unidad de Producción (UPA). Actualizar el Campo de Nombre del Establecimiento, ya que en el directorio hay muchas Unidades de Producción con nombre no valido (S/N). Iniciar la carga de información se debe Activar el GPS y verificar que carguen los satélites para así poder obtener las coordenadas.			<pre> graph TD C((C)) --> 22[22] 22 --> 23[23] 23 --> 24[24] 24 --> 25[25] 25 --> 26[26] 26 --> 27[27] 27 --> 28[28] 28 --> FIN([FIN]) </pre>				

Macroprocesos N° 2: Recolección de Datos

Proceso N° 3: Avances de las Actividades Semanales

Objetivo

Conocer los avances de las actividades semanales de la recolección de datos de las encuestas aplicadas en el PEA.

Alcance

Este proceso empieza desde la recolección de las coordenadas geográficas (UTM) de cada unidad de producción hasta los avances de actividades semanales realizadas y por realizar.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Recursos Humanos, Asistentes Administrativos.

Descripción de los Procedimientos

1. Establecer lineamientos a la Asistente administrativa para redactar el oficio para los avances semanales de las actividades a las unidades estatales.
2. Realizar un oficio que indique la realización de los formatos para el control de las Acciones Semanales por cada unidad estatal.
3. Realizar un oficio que indique la realización de los formatos para el control de las Actividades Ejecutadas semanales por cada unidad estatal.
4. Realizar un oficio que indique la realización de los formatos para el control de las Actividades Planificadas Semanales por cada unidad estatal.
5. Enviar a la coordinación nacional el oficio realizado para la firma.
6. Recibir los oficios de las acciones semanales, planificadas y ejecutadas para la firma.

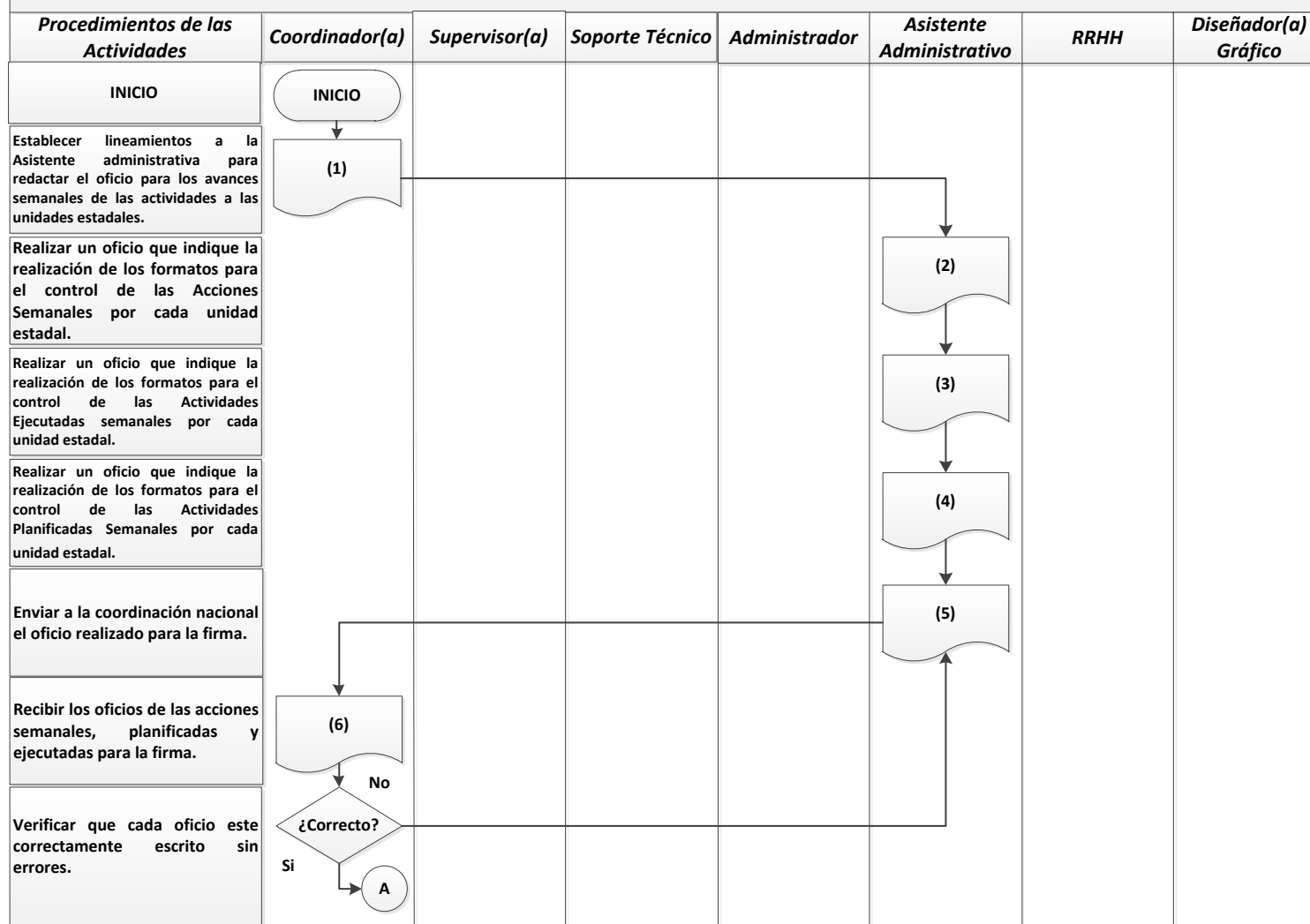
7. Verificar que cada oficio este correctamente escrito sin errores.
8. Establecer lineamientos a los Supervisores Nacionales para realizar en formato Excel y enviar el control de avances de las actividades semanales a las unidades estatales.
9. Realizar el reporte de Acciones Semanales que establezca las siguientes variables: Cantidad de encuestas a aplicar, Cantidad de Encuestas Aplicadas, Avances (%) y Observaciones.
10. Realizar el reporte de las Actividades Ejecutadas Semanales que contengan las siguientes variables: Números de actividades, Actividades ejecutadas, Personal designado y Observaciones.
11. Realizar el reporte de las Actividades Planificadas Semanales que contengan las siguientes variables: Números de actividad, Actividades planificadas, Personal designado y Observaciones.
12. Enviar todos los formatos y oficios de los avances semanales de las actividades a las unidades estatales.
13. Hacer el seguimiento de la realización de los formatos de los avances semanales de las actividades.
14. Recibir de cada entidad por correo electrónico toda la información solicitada en el tiempo estipulado según el cronograma de actividades.
15. Verificar la información que esté escrita correctamente.
16. Imprimir todos los formatos y cada planilla enviada.
17. Entregar a la Coordinación Nacional todos los formatos impresos.
18. Establecer lineamientos al Analista de Recursos Humanos para Archivar los avances semanales de las actividades de cada unidad estatal.
19. Archivar los formatos impresos, enumerados por fecha, y por entidad.

Indicadores

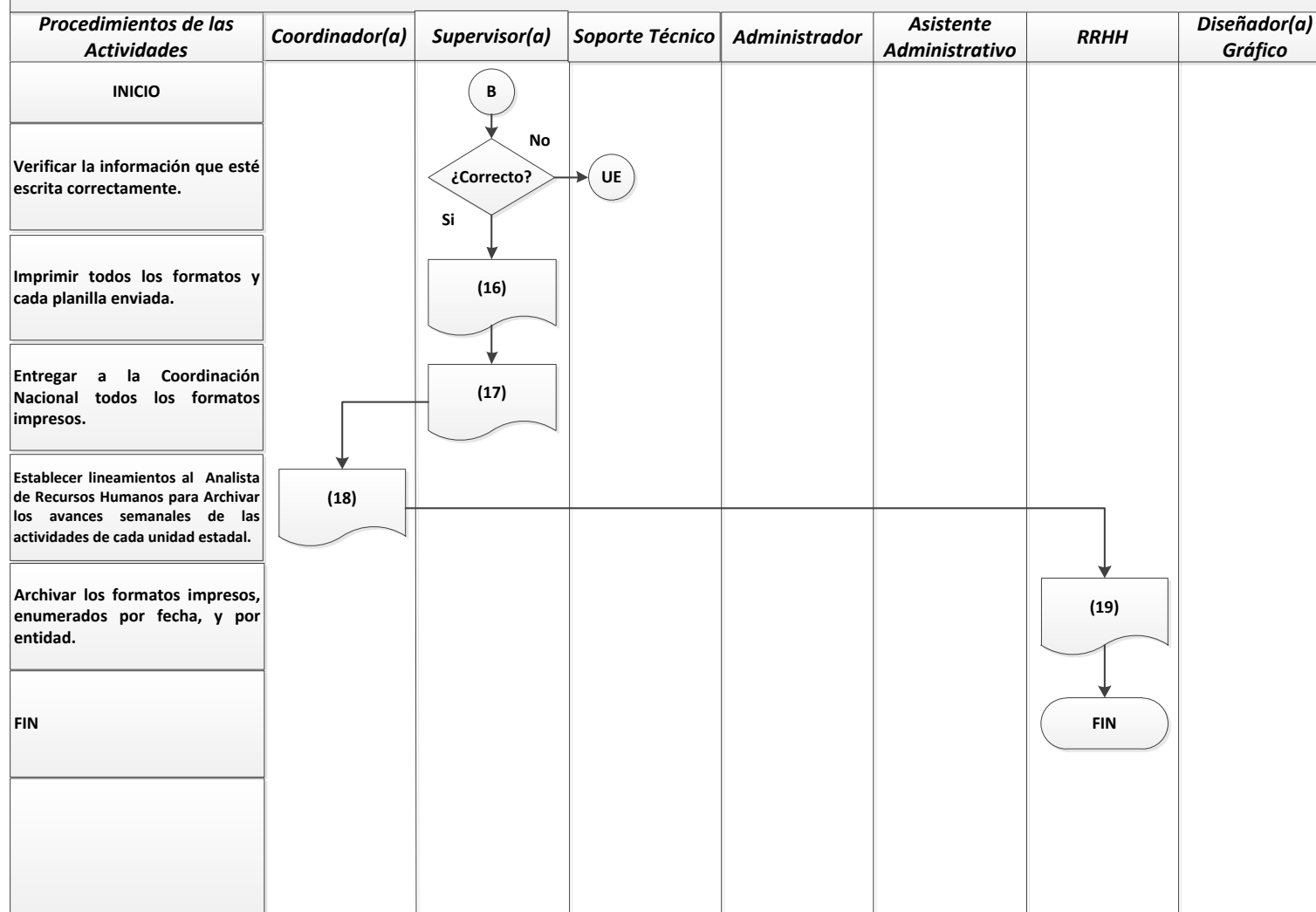
No Aplica

MACROPROCESO N° 2: Recolección de Datos
PROCESO N° 3: Avances de las actividades semanales

Página 1 de 3



Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO Establecer lineamientos a los Supervisores Nacionales para realizar en formato Excel y enviar el control de avances de las actividades semanales a las unidades estadales. Realizar el reporte de Acciones Semanales que establezca las siguientes variables: Cantidad de encuestas a aplicar, Cantidad de Encuestas Aplicadas, Avances (%) y Observaciones. Realizar el reporte de las Actividades Ejecutadas Semanales que contengan las siguientes variables: Números de actividades, Actividades ejecutadas, Personal designado y Observaciones. Realizar el reporte de las Actividades Planificadas Semanales que contengan las siguientes variables: Números de actividad, Actividades planificadas, Personal designado y Observaciones. Enviar todos los formatos y oficios de los avances semanales de las actividades a las unidades estadales. Hacer el seguimiento de la realización de los formatos de los avances semanales de las actividades. Recibir de cada entidad por correo electrónico toda la información solicitada en el tiempo estipulado según el cronograma de actividades.	A (8)	(9) (10) (11) (12) (13) (14) B					



Macroprocesos N° 3: Procesamiento de Datos

Proceso N° 1: Carga de datos

Subproceso: Habilitar la página web para la carga de datos

Objetivo

Obtener el ordenamiento de la información en una aplicación web de las encuestas correspondientes del PEA.

Alcance

Este proceso empieza desde los avances de actividades semanales realizadas y por realizar hasta la Carga de datos en la página Web.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Soporte Técnico.

Descripción de los Procedimientos

1. Establecer lineamientos a la Asistente administrativa de redactar los oficios para la carga de datos en la página web con las fechas de inicio y de finalización en las unidades estatales.
2. Realizar un oficio que indique la realización de la carga de datos en la página web con fechas de inicio y de finalización para las unidades estatales.
3. Enviar a la coordinación nacional el oficio realizado para la firma y sello.
4. Recibir los oficios para la carga de datos en la página web en las unidades estatales para la firma.
5. Verificar que cada oficio este correctamente escrito sin errores.
6. Establecer lineamientos a los Supervisores Nacionales de enviar los oficios para la carga de datos en la página web en las unidades estatales a su cargo.

7. Enviar todos los oficios para la carga de datos en la página web con las fechas de inicio y de finalización a las unidades estatales.
8. Hacer el seguimiento de la realización de los formatos de los avances semanales de las actividades.
9. Establecer lineamientos a los Soportes Técnicos de instaurar en línea la página web con las fechas de inicio y de finalización en la carga de datos por las unidades estatales.
10. Realizar la apertura en línea para el inicio de la carga de datos en la página web según cronograma de actividades.
11. Establecer un tiempo determinado para la carga de datos en la página web.
12. Realizar el cierre o caída de la página web según cronograma de actividades.

Nota: En caso de que alguna Unidad Estatal no pueda cumplir con lo establecido en el cronograma de actividades será sancionada por la coordinación nacional.

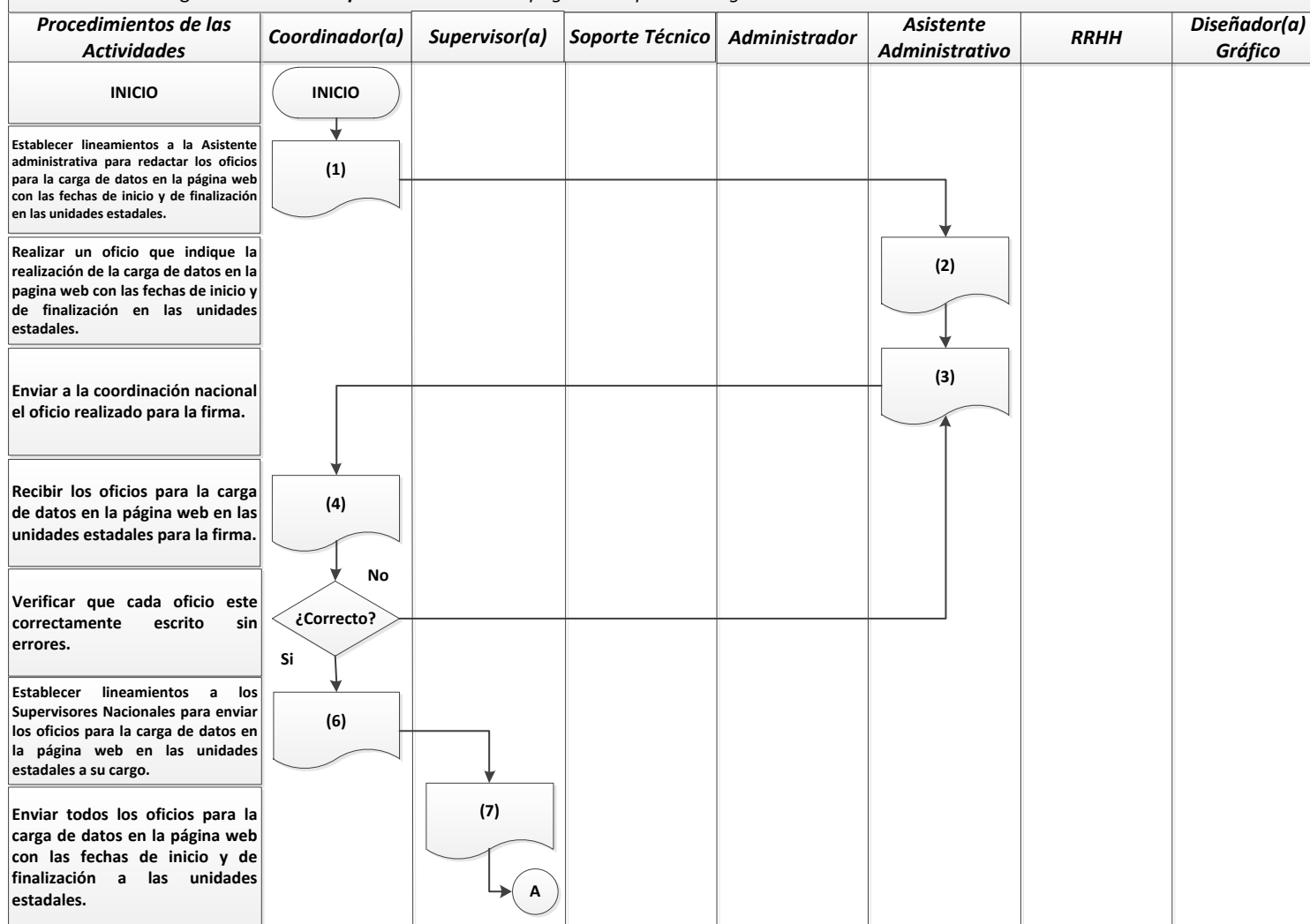
Indicadores

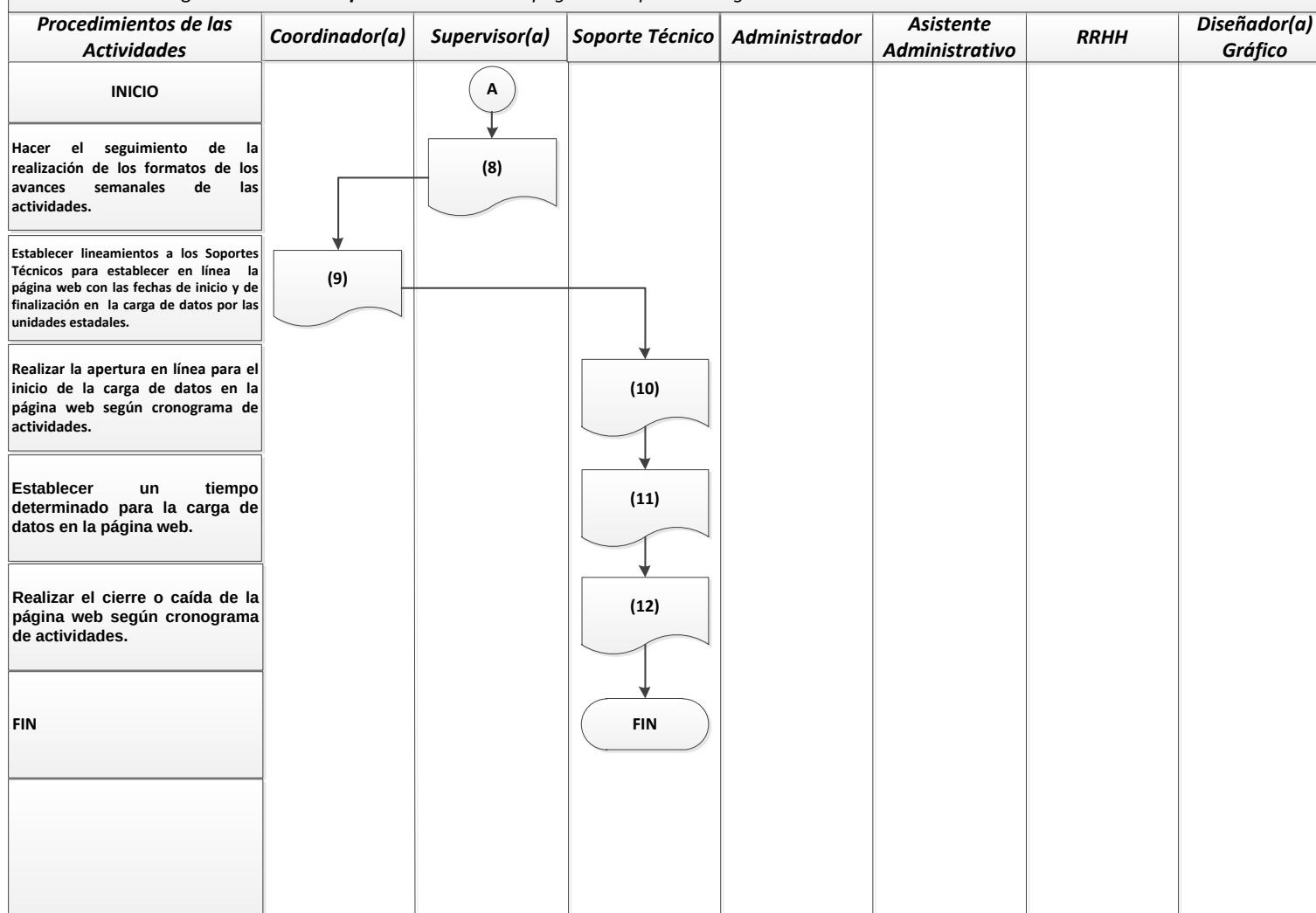
Cálculo de los datos cargados en el sistema web.

$$CDCSW = \frac{\text{Data Cargada al sistema Web}}{\text{Data Recolectada en campo}} \times 100$$

MACROPROCESO N° 3: Procesamiento de Datos

Página 1 de 2

PROCESO N° 1: Carga de Datos **Subproceso: Habilitar la página web para la carga de datos**


PROCESO N° 1: Carga de Datos **Subproceso:** *Habilitar la página web para la carga de datos*

Macroprocesos N° 3: Procesamiento de Datos

Proceso N° 2: Revisión de los Datos.

Subproceso: Revisión de los datos cargados en la página web.

Objetivo

Revisar para obtener un ordenamiento, control y análisis de los valores que los usuarios recolectan en el campo según las encuestas correspondientes en el PEA.

Alcance

Este proceso comienza desde la carga de datos en la página web y culmina en la revisión en la misma.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Soporte Técnico y Asistentes Administrativos.

Descripción de los Procedimientos

1. Establecer lineamientos a los Supervisores Nacionales de revisar los datos en la página web cargadas por las unidades estadales.
2. Revisar que los datos estén completos, es decir, que todos los ítems del cuestionario estén completos y correctamente escritos para cada caso.
3. Estudiar que las variables cuantitativas sólo tengan valores numéricos, así mismo, que las variables cualitativas estén correctamente escritas.
4. Revisar la consistencia entre las variables, y en todos los casos no deben rellenar con cero los valores faltantes, se deben dejar vacíos.
5. Chequear que todas las respuestas se encuentren lógicamente aceptables por los parámetros de validación expuesto por el PEA.
6. Revisar que las observaciones coincidan con el análisis especificado, y que todo este correctamente escrito, sin errores ortográficos.

7. Hacer el seguimiento de revisión de los datos en la página web cargadas por las unidades estatales.
8. Verificar que la información este escrita correctamente en la página web.
9. Informar la calidad de la revisión a la coordinación nacional una vez terminada.
10. Recibir la información y establecer lineamientos a los Soportes Técnicos de colocar en línea la página web hasta la fecha de finalización de la revisión.
11. Revisar para el caso de **EAASA** que todos los involucrados que introdujeron registros en las unidades estatales hayan revisado la información existente, de la siguiente manera:
12. Chequear que los Encuestadores hayan pasado del nivel cero (0) al nivel uno (1), en el momento de la carga de datos en la página web.
13. Revisar que los Analistas de Datos hayan pasado del nivel uno (1) al nivel dos (2), en el momento de hacer la revisión en la página web.
14. Examinar que los Coordinadores Regionales hayan pasado del nivel dos (2) al nivel tres (3), en el momento de hacer la revisión en la página web.
15. Revisar para el caso de **ENEAP** que todos los involucrados que introdujeron registros en las unidades estatales hayan revisado la información existente, de la siguiente manera:
16. Chequear en la encuesta avícola que su existencia sea mayor o igual a 10.000 aves.
17. Revisar en la encuesta Porcina que su existencia sea mayor o igual a 200 porcinos.
18. Examinar que la cantidad de huevos de consumo o fértil no puede superar a el número de ponedoras; debe ser igual o menor.

- 19.Revisar para el caso de **ENAP** que todos los involucrados que introdujeron registros en las unidades estatales hayan revisado la información existente, de la siguiente manera:
- 20.Chequear que los datos tienen que cumplir con las condiciones de la muestra, la metodología de muestreos de marcos múltiples (MMM).
- 21.Analizar que los datos cumplan con la consideración del tamaño de las UPAS y la superficie (Ha).
- 22.Examinar los estratos de las UPAS como: Estrato N° 1 las UPA son Grandes (>10 HA), Estrato N° 2 Las UPAS Mediana ($4,1 \text{ Ha} > X > 10\text{Ha}$), Estrato N° 3 Las UPAS Pequeñas ($0\text{Ha} > x > 4,0 \text{ Ha}$).
- 23.Establecer lineamientos a la Asistente Administrativa de realizar los oficios para instaurar la fecha de cierre de la revisión y de la página web a las unidades estatales.
- 24.Realizar los oficios para instaurar la fecha de cierre de la revisión y de la página web a las unidades estatales.
- 25.Envíar a la coordinación nacional el oficio realizado para la firma.
- 26.Recibir los oficios para la carga de datos en la página web en las unidades estatales para la firma.
- 27.Verificar que cada oficio este correctamente escrito sin errores.
- 28.Envíar el oficio a las unidades estatales a su cargo y hacer seguimiento de la misma.

Indicadores

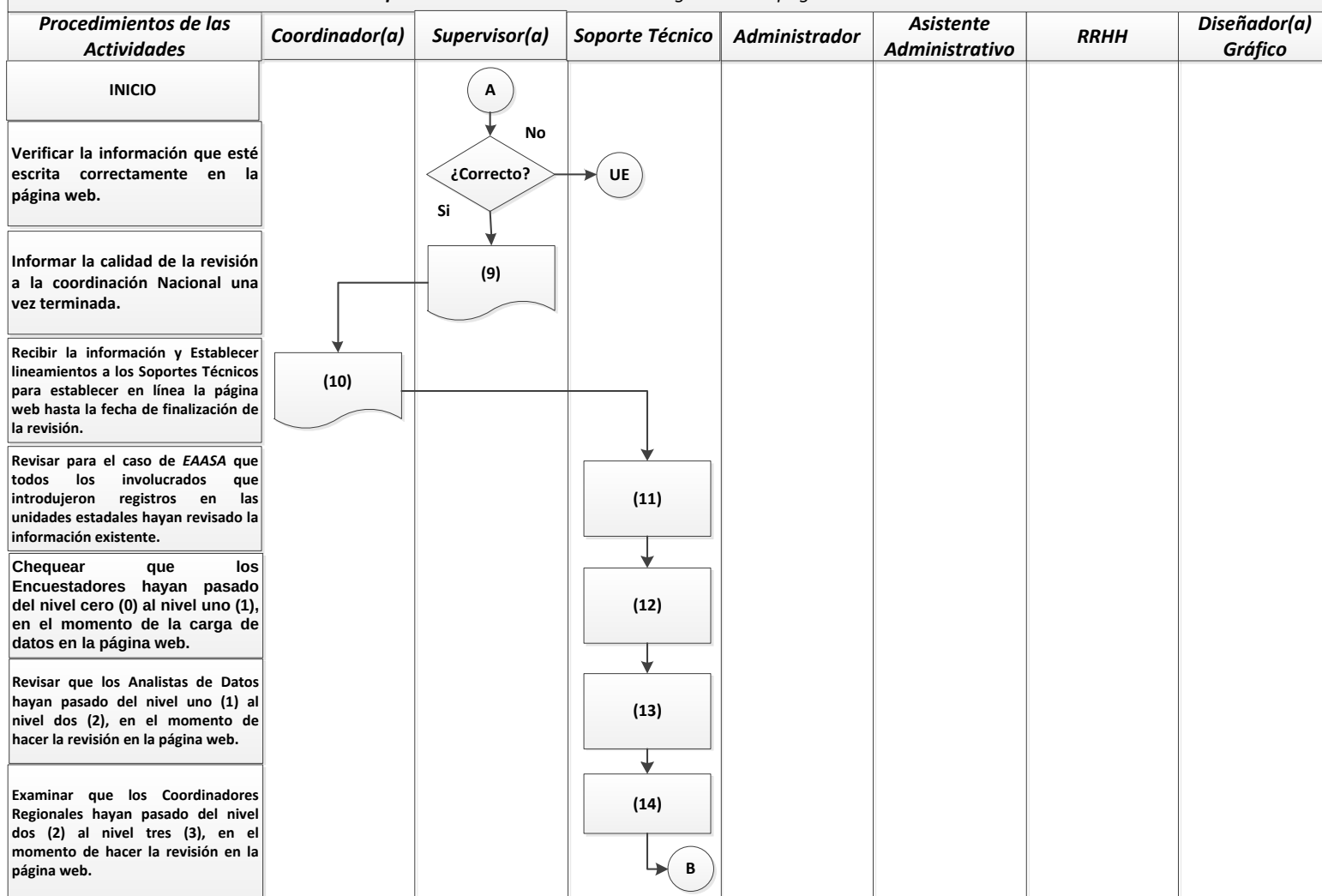
No Aplica.

MACROPROCESO N° 3: Procesamiento de Datos

Página 1 de 4

PROCESO N° 2: Revisión de los Datos *Subproceso: Revisión de los datos cargados en la página web.*

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO Establecer lineamientos a los Supervisores Nacionales para revisar los datos en la página web cargadas por las unidades estatales. Revisar que los datos estén completos, es decir, que todos los ítems del cuestionario estén completos y correctamente escritos para cada caso. Estudiar que las variables cuantitativas sólo tengan valores numéricos, así mismo, que las variables cualitativas estén correctamente escritas. Revisar la consistencia entre las variables, y en todos los casos no deben rellenar con cero los valores faltantes, se deben dejar vacíos. Chequear que todas las respuestas se encuentren lógicamente aceptables por los parámetros de validación expuesto por el PEA. Revisar que las observaciones coincidan con el análisis especificado, y que todo este correctamente escrito, sin errores ortográficos. Hacer el seguimiento de Revisión de los datos en la página web cargadas por las unidades estatales.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> A((A)) UE((UE)) --> 2 </pre>						

PROCESO N° 2: Revisión de los Datos **Subproceso:** Revisión de los datos cargados en la página web.

PROCESO N° 2: Revisión de los Datos **Subproceso:** Revisión de los datos cargados en la página web.

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO Revisar para el caso de <i>ENEAP</i> que todos los involucrados que introdujeron registros en las unidades estatales hayan revisado la información existente. Chequear en la encuesta avícola que su existencia sea mayor o igual a 10.000 aves. Revisar en la encuesta Porcina que su existencia sea mayor o igual a 200 porcinos. Examinar que la cantidad de huevos de consumo o fértil no puede superar a el número de ponedoras; debe ser igual o menor. Revisar para el caso de <i>ENAP</i> que todos los involucrados que introdujeron registros en las unidades estatales hayan revisado la información existente. Chequear que los datos tienen que cumplir con las condiciones de la muestra, la metodología de muestreos de marcos múltiples (MMM). Analizar que los datos cumplan con la consideración del tamaño de las UPAS y la superficie (Ha).			<pre> graph TD B((B)) --> 15[15] 15 --> 16[16] 16 --> 17[17] 17 --> 18[18] 18 --> 19[19] 19 --> 20[20] 20 --> 21[21] 21 --> C((C)) </pre>				

Macroprocesos N° 3: Procesamiento de Datos

Proceso N° 3: Validación de los datos.

Subproceso: Descarga de los datos para su validación en la sede central.

Objetivo

Validar el ordenamiento y control de los datos recolectados en el campo que los usuarios cargan en la aplicación web según las encuestas correspondientes en el PEA.

Alcance

Este proceso comienza desde en la revisión de los datos en la página web y culmina en la validación de los datos en la sede central.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Soporte Técnico.

Descripción de los Procedimientos

1. Establecer lineamientos a los Soportes Técnicos de Exportar de las bases de datos en formato Excel los resultados de las encuestas del PEA para validarlos.
2. Exportar de la base de datos los resultados en formato Excel, de manera que puedan validarse y corregirse.
3. Revisar que las bases de datos estén completas con las variables solicitadas para la validación y corrección de la información cargada.
4. Enviar los formatos a la Coordinación Nacional para ser validadas.
5. Recibir la información suministrada para ser validada y corregida.
6. Verificar que la información esté completada y sin errores.
7. Establecer lineamientos a los Supervisores Nacionales de validar la información extraída.

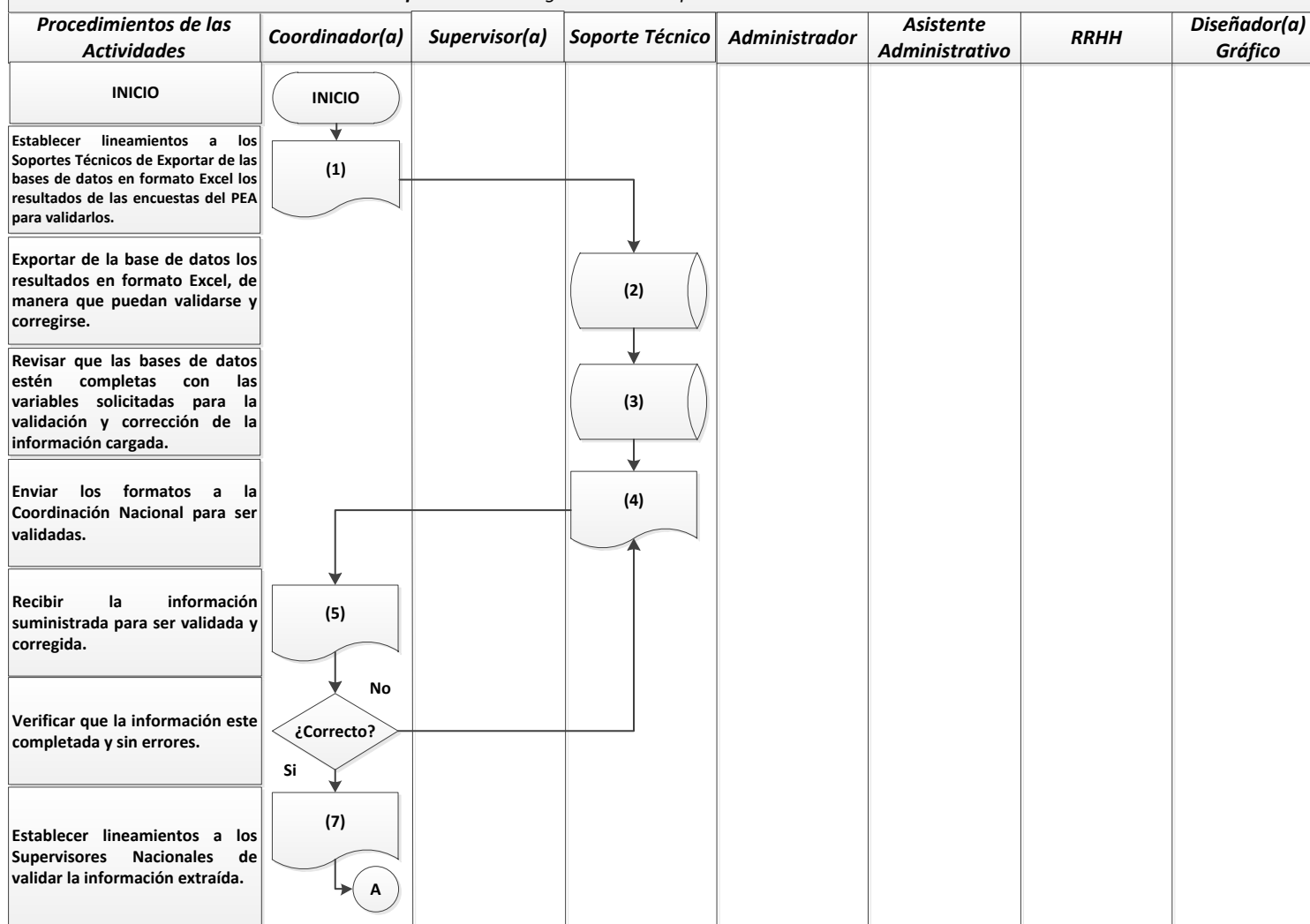
8. Dividir la información en partes iguales a cada supervisor nacional para ser validada.
9. Validarla Encuesta de Agroindustrias de Apoyo al Sector Agrícola (EAASA), la cual sea el caso.
10. Validar la Encuestas Especializada de Granjas Avícolas y Porcinas (ENEAP), la cual sea el caso.
11. Validar la Encuestas Nacional Agrícola de Producción (ENAP), la cual sea el caso.
12. Enviar a las unidades estatales que se encuentra a su cargo las correcciones de la validación en formato Excel.
13. Hacer el seguimiento de la validación de las encuestas en las unidades estatales que se encuentran a su cargo.
14. Recibir de cada entidad Los formatos corregidos para ser nuevamente cargados en la página web.
15. Verificar que la información esté completada y sin errores.
16. Enviar a la Coordinador(a) Nacional la notificación de la validación de los datos.
17. Obtener una data validada y lista para realizar los cuadros y gráficos respectivos.

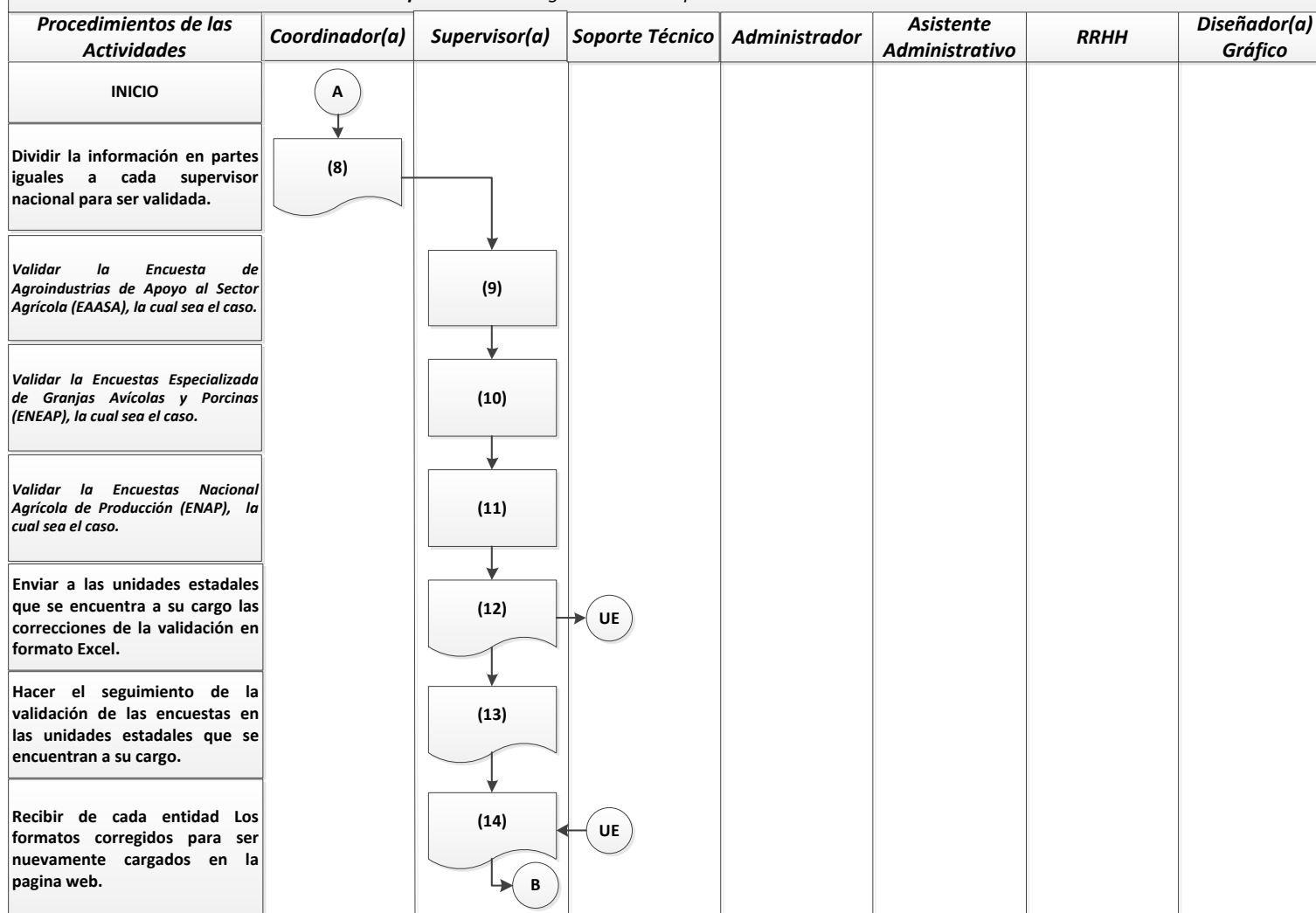
Indicadores

- 1.- Cálculo de la capacidad Ociosa **(CO= CInst – Coper)**
- 2.- Cálculo de la capacidad arrimada **(CCA1= Cinst – Carrim)**
- 3.- Cálculo de la capacidad acopiada **(CCA2= Cinst – Cacop).**

MACROPROCESO N° 3: Procesamiento de Datos

Página 1 de 3

PROCESO N° 3: Validación de los datos **Subproceso:** Descarga de los datos para su validación en la sede central.




Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO		<pre> graph TD B((B)) --> D{¿Correcto?} D -- No --> UE((UE)) D -- Si --> P16[16] P16 --> P17[17] P17 --> Fin([Fin]) </pre>					
Verificar que la información esté completada y sin errores.							
Enviar a la Coordinador(a) Nacional la notificación de la validación de los datos.							
Obtener una data validada y lista para realizar los cuadros y gráficos respectivos.							
Fin							

Macroprocesos N° 3: Procesamiento de Datos

Proceso N° 4: Generación de los resultados.

Subproceso: Obtención de resultados y generación de cuadros.

Objetivo

Obtener el ordenamiento y control de los valores que los usuarios pueden escribir en la aplicación web de las encuestas aplicadas en el PEA.

Alcance

Este proceso comienza desde la validación de los datos en la sede central hasta la obtención de los resultados.

Responsables

Coordinador(a) Nacional, Supervisor Nacional, Analista de Soporte Técnico.

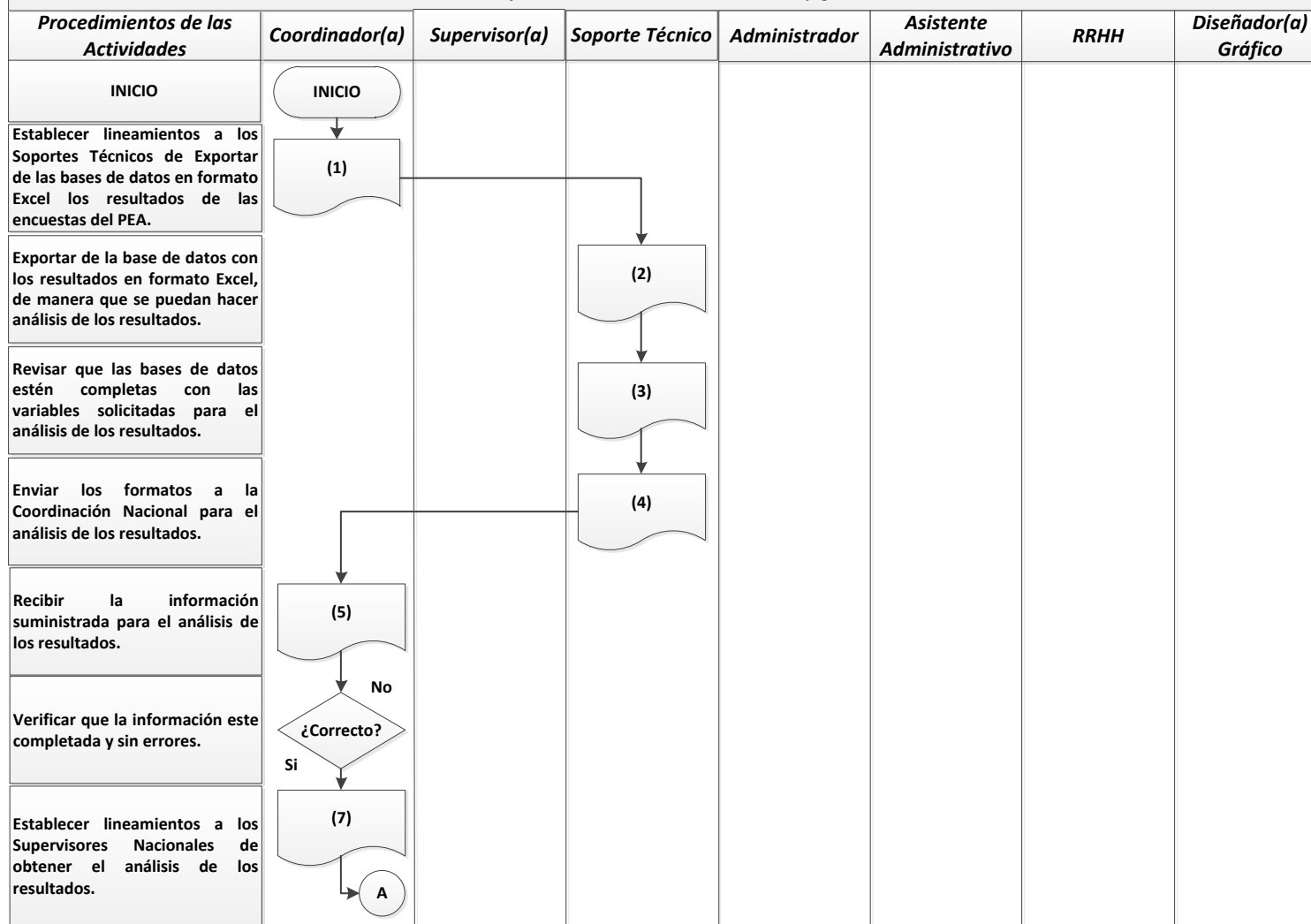
Descripción de los Procedimientos

1. Establecer lineamientos a los Soportes Técnicos de Exportar de las bases de datos en formato Excel de los resultados de las encuestas del PEA.
2. Exportar de la base de datos con los resultados en formato Excel, de manera que se puedan hacer análisis de los resultados.
3. Revisar que las bases de datos estén completas con las variables solicitadas para el análisis de los resultados.
4. Revisar que las bases de datos estén completas con las variables solicitadas para el análisis de los resultados.
5. Recibir la información suministrada para ser validada y corregida.
6. Verificar que la información esté completada y sin errores.
7. Establecer lineamientos a los Supervisores Nacionales de obtener el análisis de los resultados.

8. Dividir las actividades en partes iguales a cada supervisor nacional con el fin de analizar los resultados.
9. Realizar los cuadros y gráficos de las encuestas correspondientes del PEA, *según sea el caso*.
10. Filtrar los rubros en estudio, que se encuentren en el formato Excel.
11. Seleccionar con el mouse todos los registros.
12. Copiar en otra hoja de Excel y buscar la opción Insertar/ tabla dinámica/ tabla dinámica.
13. Generar los cuadros y gráficos con los datos seleccionados.
14. Seleccionar las variables de interés para el estudio y crear el cuadro y gráficos según sea el caso.
15. Identificar los cuadros y gráficos según sea el caso.
16. Enviar a la Coordinación Nacional los cuadros y gráficos realizados.
17. Recibir los cuadros y gráficos de las encuestas correspondientes, según sea el caso.
18. Verificar que los cuadros y gráficos esté completada y sin errores.
19. Obtener los resultados organizados en cuadros y gráficos para realizar el informe final.

Indicadores

No Aplica.



Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO	<pre> graph TD A((A)) --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> B((B)) </pre>						
Dividir las actividades en partes iguales a cada supervisor nacional con el fin de analizar los resultados.							
Realizar los cuadros y gráficos de las encuestas correspondientes del PEA, según sea el caso.							
Filtrar los rubros en estudio, que se encuentren en el formato Excel.							
Seleccionar con el mouse todos los registros.							
Copiar en otra hoja de Excel y buscar la opción Insertar/ tabla dinámica/ tabla dinámica.							
Generar los cuadros y gráficos con los datos seleccionados.							
Seleccionar las variables de interés para el estudio y crear el cuadro y gráficos según sea el caso.							

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO		B					
Identificar los cuadros y gráficos según sea el caso.		(15)					
Enviar a la Coordinación Nacional los cuadros y gráficos realizados.		(16)					
Recibir los cuadros y gráficos de las encuestas correspondientes, según sea el caso.	(17)						
Verificar que los cuadros y gráficos esté completos y sin errores.	¿Correcto?						
Obtener los resultados organizados en cuadros y gráficos para realizar el informe final.	(19)						
FIN	FIN						

Macroprocesos N° 3: Procesamiento de Datos

Proceso N° 5: Elaboración y entrega del Informe Final

Subproceso: Ordenamiento de la información en el informe final y entrega a las autoridades.

Objetivo

Elaborar un instrumento que pueda detallar toda la investigación recolectada en campo de las encuestas correspondientes del PEA.

Alcance

Este proceso comienza desde la obtención de los resultados hasta la elaboración y entrega del Informe Final.

Responsables

Coordinador(a) Nacional y Supervisor Nacional.

Descripción de los Procedimientos

1. Establecer lineamientos a los Supervisores Nacionales de realizar el informe final de las encuestas correspondientes del PEA, según sea el caso.
2. Distribuir por sectores o actividades para la realización del informe final, solicitadas por la Coordinación Nacional.
3. Realizar el informe final según lo siguiente: Presentación, índice, justificación e importancia, objetivos, diseño estadístico, metodología a la investigación, resultados obtenidos de las encuestas aplicadas por el PEA.
4. Analizar e interpretar los hallazgos en la sección de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas por el PEA.
5. Interpretar las estadísticas obtenidas, explicando cómo respaldar la información recolectada en campo. Si es posible explicar cómo se aplican estas estadísticas en un contexto más amplio.

6. Realizar la cobertura de las encuestas, Número, porcentaje de encuestas, y Actividad de las encuestas por Entidad Federal, tipos de la encuesta, según sea el caso.
7. Interpretar e ilustrar con cuadros y gráficos los resultados más importantes del estudio.
8. Realizar las observaciones generales del informe final.
9. Especificar los anexos pertinentes relacionados al estudio levantado.
10. Revisar y validar la información por cada supervisor nacional.
11. Imprimir el informe final en el tiempo planificado.
12. Entregar el informe final a la Coordinación Nacional en el tiempo solicitado.
13. Recibir y Verificar que el informe final no contenga errores.
14. Obtener el informe final impreso listo para ser entregado a las autoridades.

Indicadores

Eficiencia en la entrega del informe

$$EEI = \frac{\textit{Tiempo real de la entrega del informe}}{\textit{Tiempo planificado de entrega del informe}} \times 100$$

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO Establecer lineamientos a los Supervisores Nacionales de realizar el informe final de las encuestas correspondientes del PEA, según sea el caso. Distribuir por sectores o actividades para la realización del informe final, solicitadas por la Coordinación Nacional. Realizar el informe final según lo siguiente: Presentación, índice, justificación e importancia, objetivos, diseño estadístico, metodología a la investigación, resultados obtenidos de las encuestas aplicadas por el PEA. Analizar e interpretar los hallazgos en la sección de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas por el PEA. Interpretar las estadísticas obtenidas, explicando cómo respaldar la información recolectada en campo. Si es posible explicar cómo se aplican estas estadísticas en un contexto más amplio. Realizar la cobertura de las encuestas, Número, porcentaje de encuestas, y Actividad de las encuestas por Entidad Federal, tipos de la encuesta, según sea el caso. Interpretar e ilustrar con cuadros y gráficos los resultados más importantes del estudio.	INICIO (1) (2)	(3) (4) (5) (6) (7) A					

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
SIGUIENTE		<pre> graph TD A((A)) --> 8[/8/] 8 --> 9[/9/] 9 --> 10[/10/] 10 --> 11[/11/] 11 --> 12[/12/] 12 --> 13{¿Correcto?} 13 -- No --> 12 13 -- Si --> 14[/14/] 14 --> FIN([FIN]) </pre>					
Realizar las observaciones generales del informe final.							
Especificar los anexos pertinentes relacionados al estudio levantado.							
Revisar y validar la información por cada supervisor nacional.							
Imprimir el informe final a en el tiempo planificado.							
Entregar el informe final a la Coordinación Nacional en el tiempo solicitado.							
Recibir y Verificar que el informe final no contenga errores.							
Obtener el informe final impreso listo para ser entregado a las autoridades.							
FIN							

Macroprocesos N° 4: Desarrollo y Divulgación del Producto

Proceso N° 1: Diseño del Producto Final.

Objetivo

Diseñar todas las herramientas de forma muy sencilla que logre comunicar gran cantidad de información recolectada en campo de las encuestas aplicadas en el PEA para su publicación, divulgación y distribución.

Alcance

Este proceso empieza cuando se realiza la elaboración y entrega del Informe final y termina en el diseño del producto final.

Responsables

Coordinador(a) Nacional y Diseñador(a) Gráfico.

Descripción de los Procedimientos

1. Establecer lineamientos al Diseñador(a) gráfico con el fin de diseñar los productos finales del PEA.
2. Crear al diseño del logotipo, Isotipo e Imagotipo como imagen para plasmar la presencia del PEA en cualquiera de sus presentaciones.
3. Desarrollar el diseño de los dípticos y trípticos como propuesta para divulgar información general y específica de cada rubro.
4. Proponer un cuadernillo para el personal encuestador del PEA, está comprendido por una portada, tripa lisa y una anteportada.
5. Crear las Agendas para el personal de la sede central del PEA, está comprendida por una portada, calendario, finalidad del PEA, tripa y contraportada.
6. Desarrollar el diseño de las plantillas para las diferentes presentaciones que se realizan en el PEA.

7. Crear el diseño del cronograma de actividades para fijar las actividades del personal de una manera distinta y un poco más creativa.
8. Diseñar el informe final y mejorar la calidad del producto, a través de una portada, una tripa y una anteportada, con perspectiva más frescas y creativas.
9. Entregar los productos a la Coordinación Nacional en el momento de ser realizando.
10. Recibir los diseños de los productos finales.
11. Verificar que cada diseño este correcto, según los parámetros establecidos por el PEA.
12. Obtener los productos diseñados de forma sencilla para la publicación divulgación y distribución de la información del PEA.

Indicadores

No Aplica

MACROPROCESO N° 4: Desarrollo y Divulgación de Productos
PROCESO N° 1: Diseño del Producto Final

Página 1 de 2

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO	INICIO						
Establecer lineamientos al Diseñador(a) gráfico con el fin de diseñar los productos finales del PEA.	(1)						
Crear al diseño del logotipo, Isotipo e Imagetipo como imagen para plasmar la presencia del PEA en cualquiera de sus presentaciones.							(2)
Desarrollar el diseño de los dípticos y trípticos como propuesta para divulgar información general y específica de cada rubro.							(3)
Proponer un cuadernillo para el personal encuestador del PEA, está comprendido por una portada, tripa lisa y una anteportada.							(4)
Crear las Agendas para el personal de la sede central del PEA, está comprendida por una portada, calendario, finalidad del PEA, tripa y contraportada.							(5)
Desarrollar el diseño de las plantillas para las diferentes presentaciones que se realizan en el PEA.							(6)
Crear el diseño del cronograma de actividades para fijar las actividades del personal de una manera distinta y un poco más creativa.							(7)
							A

MACROPROCESO N° 4: Desarrollo y Divulgación de Productos
PROCESO N° 1: Diseño del Producto Final

Página 2 de 2

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
SIGUIENTE							<pre> graph TD A((A)) --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> C{¿Correcto?} C -- No --> 9 C -- Si --> 12[12] 12 --> FIN([FIN]) </pre>
Diseñar el informe final y mejorar la calidad del producto, a través de una portada, una tripa y una anteportada, con perspectiva más frescas y creativas.							
Entregar los productos a la Coordinación Nacional en el momento de ser realizando.							
Recibir los diseños de los productos finales.	(10)						
Verificar que cada diseño este correcto, según los parámetros establecidos por el PEA.	¿Correcto?						
Obtener los productos diseñados de forma sencilla para la publicación divulgación y distribución de la información del PEA.	(12)						
FIN	FIN						

Macroprocesos N° 4: Desarrollo y Divulgación del Producto

Proceso N° 2: Revisión de los productos y adecuación del diseño.

Objetivo

Realizar la revisión de los productos y adecuación del diseño de todas las herramientas de manera de ser más selectivo a hora de su publicación, divulgación y distribución.

Alcance

Este proceso empieza cuando se realiza el diseño del producto final y termina en la revisión de los productos y adecuación del diseño.

Responsable

Coordinador(a) Nacional y Supervisor Nacional.

Descripción de los Procedimientos

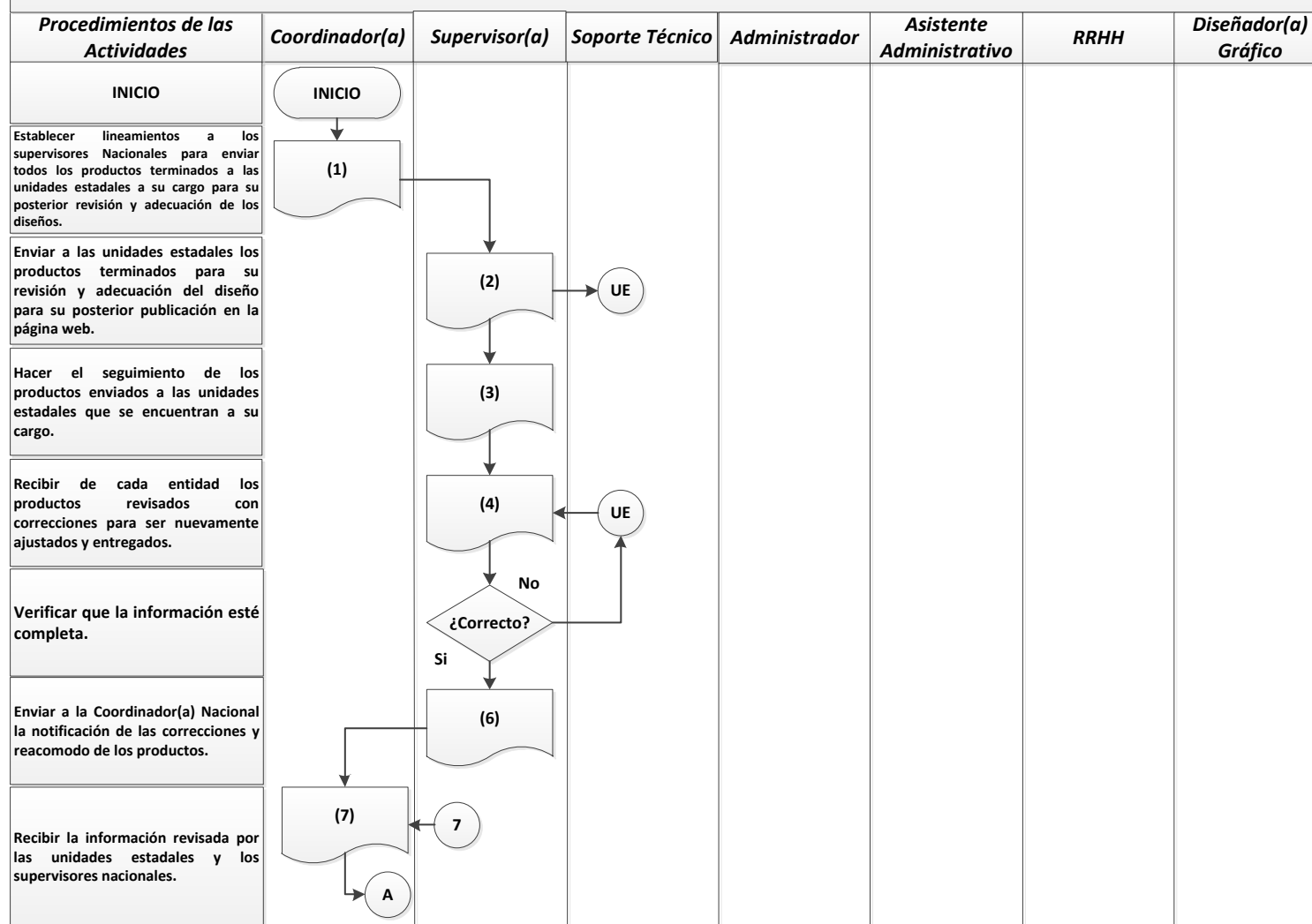
1. Establecer lineamientos a los supervisores Nacionales para enviar todos los productos terminados a las unidades estatales a su cargo para su posterior revisión y adecuación de los diseños.
2. Enviar a las unidades estatales los productos terminados para su revisión y adecuación del diseño para su posterior publicación en la página web.
3. Hacer el seguimiento de los productos enviados a las unidades estatales que se encuentran a su cargo.
4. Recibir de cada entidad los productos corregidos para ser nuevamente ajustados y entregados.
5. Verificar que la información esté completa.
6. Enviar a la Coordinador(a) Nacional la notificación de las correcciones y reacomodo de los productos.

7. Recibir la información revisada por las unidades estatales y los supervisores nacionales.
8. Verificar que la información sea revisada.
9. Establecer lineamiento para realizar una reunión con todo el equipo con el fin de una revisión de los productos terminados para su posterior publicación en la página web.
10. Formalización de los grupos para mesas de trabajo para una revisión exhaustiva del diseño y productos.
11. Establecer los lineamientos y explicación de los métodos utilizados para la revisión de los productos terminados.
12. Revisión según lo establecido al cronograma y tiempo de ejecución.
13. Socialización y sistematización de las revisiones de cada mesa de trabajo.
14. Establecer lineamientos a los supervisores Nacionales para realizar las correcciones de la revisión exhaustiva con todo el equipo.
15. Asistir a la reunión con todo el equipo y formalizar la revisión en una mesa de trabajo.
16. Revisar en mesas de trabajo los productos terminados y la adecuación del diseño.
17. Enviar a la Coordinador(a) Nacional la notificación de las correcciones, reacomodo de los productos y adecuación de los diseños.
18. Recibir la información corregida por todo el equipo de sede central y los supervisores nacionales.
19. Verificar que la información sea corregida y adecuados los formatos.
20. Obtener la revisión de los productos terminados para ser publicados en la página web.

Indicadores: No Aplica.

MACROPROCESO N° 4: Desarrollo y Divulgación de Productos
PROCESO N° 2: Revisión de los productos y adecuación del diseño

Página 1 de 3



MACROPROCESO N° 4: Desarrollo y Divulgación de Productos
PROCESO N° 2: Revisión de los productos y adecuación del diseño

Página 2 de 3

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
SIGUIENTE	<pre> graph TD A((A)) --> D{¿Correcto?} D -- No --> 7((7)) D -- Si --> 9[(9)] 9 --> 10[(10)] 10 --> 11[(11)] 11 --> 12[(12)] 12 --> 13[(13)] 13 --> 14[(14)] 14 --> B((B)) </pre>						
Verificar que la información sea revisada.							
Establecer lineamiento para realizar una reunión con todo el equipo con el fin de una revisión de los productos terminados para su posterior publicación en la página web.							
Formalización de los grupos para mesas de trabajo para una revisión exhaustiva del diseño y productos.							
Establecer los lineamientos y explicación de los métodos utilizados para la revisión de los productos terminados.							
Revisión según lo establecido al cronograma y tiempo de ejecución.							
Socialización y sistematización de las revisiones de cada mesa de trabajo.							
Establecer lineamientos a los supervisores Nacionales para realizar las correcciones de la revisión exhaustiva con todo el equipo.							

MACROPROCESO N° 4: Desarrollo y Divulgación de Productos
PROCESO N° 2: Revisión de los productos y adecuación del diseño

Página 3 de 3

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
SIGUIENTE		<pre> graph TD B((B)) --> 15[15] 15 --> 16[16] 16 --> 17[17] 17 --> 18[18] 18 --> Correcto{¿Correcto?} Correcto -- Si --> 20[20] Correcto -- No --> 17 20 --> FIN([FIN]) </pre>					
Asistir a la reunión con todo el equipo y formalizar la revisión en una mesa de trabajo.							
Revisar en mesas de trabajo los productos terminados y adecuar los diseños.							
Enviar a la Coordinador(a) Nacional la notificación de las correcciones, reacomodo de los productos y adecuación de los diseños.							
Recibir la información corregida por todo el equipo de sede central y los supervisores nacionales.							
Verificar que la información sea corregida y adecuados los formatos.							
Obtener la revisión de los productos terminados para ser publicados en la página web.							
FIN							

Macroprocesos N° 4: Desarrollo y Divulgación del Producto

Proceso N° 3: Divulgación de los Productos en la Página Web.

Objetivo

Realizar la divulgación de todos los productos en la página web del MPPAT de manera que pueda ordenarse cronológicamente por fecha para estar disponible para su distribución.

Alcance

Este proceso empieza cuando se realiza la revisión de los productos y adecuación del diseño y termina en la divulgación de los productos en la página web.

Responsables

Coordinador(a) Nacional y Analista de Soporte Técnico.

Descripción de los Procedimientos

1. Coordinar con la Dirección de Tecnología y la comunicación para la publicación de los productos en la página web.
2. Hacer el seguimiento en la Dirección de Tecnología y la comunicación para la publicación de los productos en la página web.
3. Establecer lineamientos a los Soportes técnico la publicación de los productos en la página web del MPPAT.
4. Diseñar dentro de la página web del MPPAT un enlace que posea el nombre de Estadísticas.
5. Diseñar una barra principal que aparezca al hacer clic en enlace llamado Estadísticas.
6. Programar en la barra principal un enlace llamado PEA.
7. Crear una barra que aparezca al hacer clic en el enlace llamado PEA.

8. Diseñar para cada producto que esté disponible un enlace con el nombre del producto a publicar.
9. Programar cada enlace que al hacer clic aparezca un formato PDF con la información de cada producto seleccionado.
10. Permitir que cada producto tenga la opción de ser descargado desde la página web del MPPAT en el enlace seleccionado.
11. Verificar que cada producto sea visible y descargable dentro de la página web del MPPAT.
12. Permitir una opción a través de un usuario y una contraseña la actualización de las publicaciones en la página web del MPPAT desde el PEA.
13. Verificar que el Usuario y la Contraseña para la publicación en la página funcione.
14. Seleccionar una persona responsable que asegure la actualización de los productos del PEA a publicar en la página web del MPPAT en el tiempo.

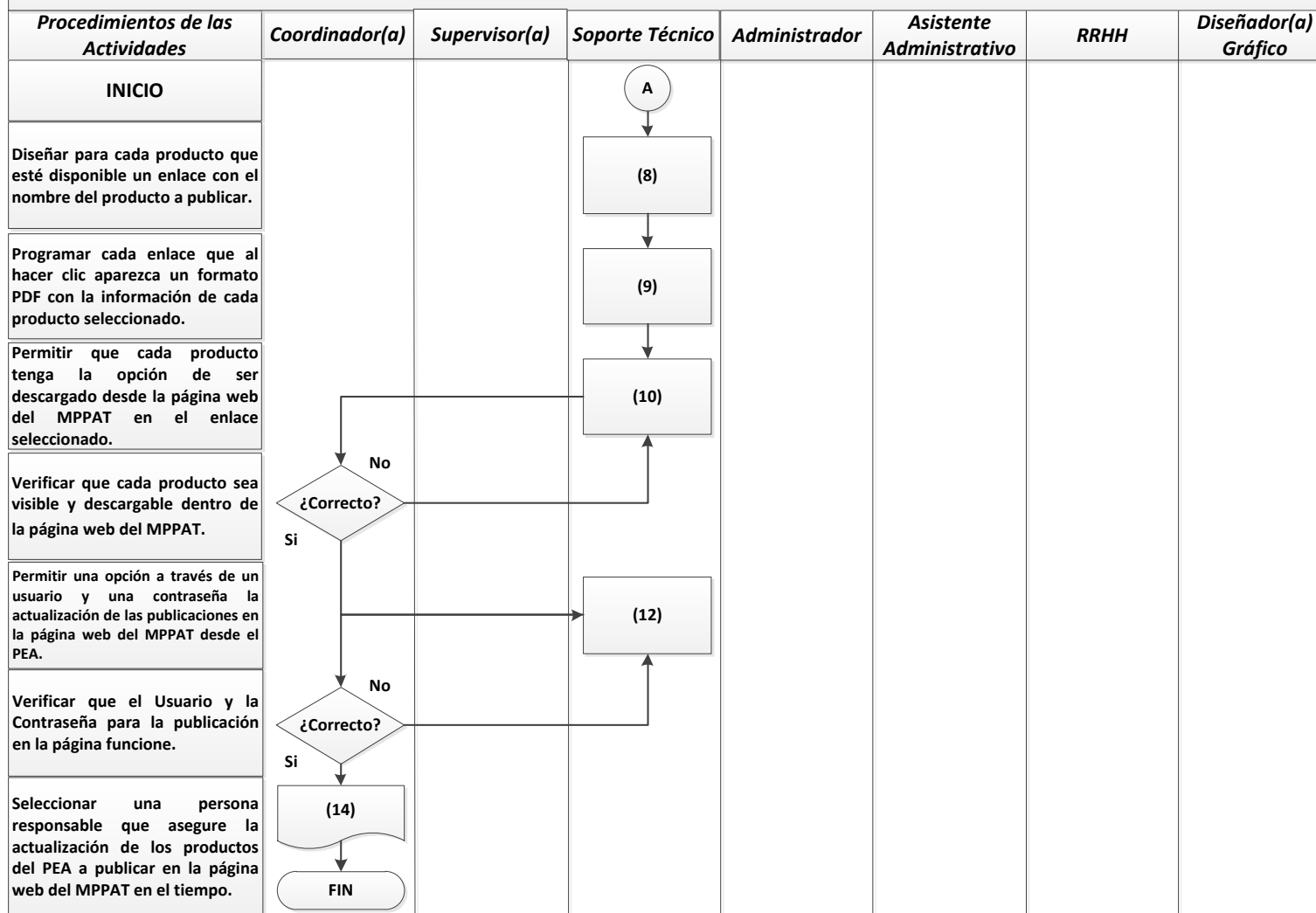
Indicadores

No Aplica

Procedimientos de las Actividades	Coordinador(a)	Supervisor(a)	Soporte Técnico	Administrador	Asistente Administrativo	RRHH	Diseñador(a) Gráfico
INICIO	INICIO						
Coordinar con la Dirección de Tecnología y la comunicación para la publicación de los productos en la página web.	(1)						
Hacer el seguimiento en la Dirección de Tecnología y la comunicación para la publicación de los productos en la página web.	(2)						
Establecer lineamientos a los Soportes técnico la publicación de los productos en la página web del MPPAT.	(3)						
Diseñar dentro de la página web del MPPAT un enlace que posea el nombre de Estadísticas.			(4)				
Diseñar una barra principal que aparezca al hacer clic en el enlace llamado Estadísticas.			(5)				
Programar en la barra principal un enlace llamado PEA.			(6)				
Crear una barra que aparezca al hacer clic en el enlace llamado PEA.			(7)				
			A				

MACROPROCESO N° 4: Desarrollo y Divulgación de Productos
PROCESO N° 3: Divulgación de los Productos en la Página Web

Página 2 de 2



Glosario

Agroindustria: Es la actividad económica que comprende el procesamiento o transformación primaria de materias primas de los sectores Vegetal, animal, leche cruda, y huevos de consumo en productos terminados y semiterminados para su posterior comercialización.

Aplicación Web: Es aquella aplicación que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de Internet o de una intranet mediante un navegador. En otras palabras, es una aplicación software que se codifica en un lenguaje soportado por los navegadores web (HTML, Java Script, Java, asp.net, etc.) en la que se confía la ejecución al navegador.

Cálculo efectivo del material para las entidades: Es un cálculo que se realiza internamente en la coordinación nacional en la Sede Central para hacer el seguimiento de la planificación de gastos y establecer precios de los artículos que van a ser distribuidos por unidades estatales previamente solicitados.

Capacitación: Es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal (PEA - MAT) Sede Central desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas de las encuestas, en tal punto que se aprovecha para aclarar dudas, generar alguna información relevante con respecto al futuro trabajo a desempeñar además se discuten los objetivos y metas que le permitan alcanzar, para ello es necesario que el personal esté capacitado desde el punto de vista profesional, técnico, moral y cultural.

Cronograma de Actividades: Es el esquema básico de planificación que contiene elementos de descripción de las actividades paso a paso en forma secuencial de todo el proceso de la encuesta, donde se distribuye y organiza el conjunto de experiencias y actividades diseñadas a lo largo del tiempo.

Cuestionario de la Encuesta: Es un instrumento de recolección de la información, donde se establecen el orden de las preguntas a realizar, según el estudio especificado, las cuales es para el uso de la base de datos de encuesta a aplicar.

Díptico: El diseño del díptico se refiere a una hoja de papel de cualquier tamaño con unos dobles en la mitad, también llamado como hendido, y queda plegado en 4 partes independientes, 2 interiores y 2 exteriores.

EAASA: Es la **Encuesta de Agroindustria de Apoyo al sector Agrícola** del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras (MPPAT).

ENAP: Es la **Encuesta Nacional Agrícola de Producción** del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras (MPPAT).

ENEAP: Es la **Encuesta Nacional Especializada de Granjas avícolas y Porcinas** del Programa de Estadísticas Agrícolas (PEA) del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras (MPPAT).

Encuesta: Es un método de la investigación estadística que consiste en obtener información de manera periódica, mediante el uso de cuestionarios previamente diseñados para la obtención de datos que puedan ser organizados, validados, analizados y difundidos, las cuales son basados o no de una muestra representativa de la población, (Latorre, A., et al 1996).

FAO: Es la **Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación** (Food and Agriculture Organization por sus siglas en Inglés), es el principal organismo de las Naciones Unidas encargado de dirigir las actividades internacionales de lucha contra el hambre.

Granjas: Es aquella que establece en el espacio rural, sobre una porción de tierra que es previamente delimitada y que se pone a disposición de quienes la posean para ser trabajada, labrada y utilizada en la producción de cultivos o cría y domesticación de animales.

Granjas Especializada Avícola: Se denomina granja avícola aquella cuya infraestructura permite alojar un número superior de 1.000 aves.

Granjas Especializada Porcina: Se denomina granja avícola aquella cuya infraestructura permite alojar un número superior de 200 porcinos.

Manual del Encuestador: Es una herramienta que tiene por finalidad poner a disposición del encuestador las normas, procedimientos y recomendaciones de carácter general respecto a la técnica de la entrevista y las instrucciones específicas del llenado del cuestionario.

Muestra: Es una parte de la población o universo, constituida por las unidades de información que realmente se investigan.

Muestreo de Marcos Múltiples (MMM): Es la combinación de los métodos de muestreo de marco de lista y marco de área.

Muestreo de Marcos de Área (MMA): Es un procedimiento estadístico que Consiste en la división del área a ser investigada en pequeños pedazos llamados Segmentos de Muestreo (SM), mediante límites físicos (naturales y/o culturales) que sean permanentes y fácilmente identificables en el terreno.

Muestreo de Marcos de Lista (MML): Es un procedimiento estadístico que consiste en preparar una lista sin duplicaciones ni omisiones de todas las Unidades de Producción Agrícola (UPA), que de acuerdo con el VII CAN, tengan una o más características predeterminadas, como por ejemplo, las que superen límites mínimos preestablecidos de superficie total, superficie cosechada de algunos cultivos, existencias de animales, entre otros. El MML es un directorio preparado por el MAT, en donde constan las UPA que cumplen con ciertos criterios preestablecidos.

Muestreo Estratificado: Un **muestreo aleatorio estratificado** es aquel en el que se divide la población de N individuos, en k subpoblaciones o **estratos**, atendiendo a criterios que puedan ser importantes en el estudio, de tamaños respectivos $N_1, \dots, N_k$, $N = N_1 + N_2 + \dots + N_k$ y realizando en cada una de estas subpoblaciones muestreos aleatorios simples de tamaño n_i , $i = 1, \dots, k$.

Rubros Estratégicos: Son aquellos rubros agrícolas correspondientes a determinados sectores, a los cuales es aplicable de manera prioritaria para el

levantamiento de información estadística de forma periódica para la consolidación de registros administrativos.

Sector Vegetal: Es la actividad orientada al desarrollo, manejo, control, y aprovechamiento de la producción extraída directamente del campo (Primaria), extraída de rubros de origen Vegetal.

Sector Animal: Es la actividad orientada al desarrollo, manejo, control, y aprovechamiento de la producción extraída directamente del campo (Primaria), extraída de rubros de origen Animal.

Sector Leche Cruda: Es la actividad orientada al desarrollo, manejo, control, y aprovechamiento de la producción extraído directamente del campo (Primaria), ordeñadas de rubros de Vacas lecheras de diferentes razas.

Sector Huevo de Consumo: Es la actividad orientada al desarrollo, manejo, control, y aprovechamiento de la producción extraída directamente del campo (Primaria), extraída de rubro de gallinas ponedoras del tipo liviana de diferentes razas.

Sistema de Coordenadas Universal Transversal de Mercator (UTM) es un sistema de coordenadas basado en la proyección cartográfica transversa de Mercator, que se construye como la proyección de Mercator normal, pero en vez de hacerla tangente al Ecuador, se la hace tangente a un meridiano.

La UTM es una proyección cilíndrica conforme. El factor de escala en la dirección del paralelo y en la dirección del meridiano son iguales ($h = k$). Las líneas loxodrómicas se representan como líneas rectas sobre el mapa. Los meridianos se proyectan sobre el plano con una separación proporcional a la del modelo, así hay equidistancia entre ellos. Sin embargo los paralelos se van separando a medida que nos alejamos del Ecuador, por lo que al llegar al polo las deformaciones serán infinitas. Por eso sólo se representa la región entre los paralelos 84°N y 80°S. Además es una proyección compuesta; la esfera se representa en trozos, no entera. Para ello se divide la Tierra en husos de 6° de longitud cada uno, mediante el artificio de Tyson.

Para evitar estas discontinuidades, a veces se extienden las zonas, para que el meridiano tangente sea el mismo. Esto permite mapas continuos casi compatibles con los estándares. Sin embargo, en los límites de esas zonas, las distorsiones son mayores que en las zonas estándar, (Charles, 1944).

Reglas de Validación de datos: Son aquellas que prueban la integridad de los datos. Modelos de datos, cuando existen, ayudan a localizar dichas reglas. Debemos recordar que un dato valido no necesariamente significa que sea correcto, (David, 2012).

Unidad de producción agrícolas (UPA): Es una extensión de tierra mayores a diez (10) Ha, dedicada total o parcialmente a la producción agropecuaria, considerada como una unidad económica. Superficies menores a cuatro (4) Ha que mantengan características de las UPA descritas, pero que hayan vendido un producto, durante el periodo de referencia.

Validación de los datos: Es el proceso por el cual los datos son filtrados y aceptados o rechazados en base a procedimientos definidos utilizando reglas de validación para su paso previo de entrega, (David, 2012).

Referencias Bibliográficas

Deetz, Charles H (1944). *Elementos de proyección de mapas y su aplicación a la construcción de mapas y cartas*. Washington: Secretaría de Estado de los Estados Unidos de América.

Gonzalo S., (1999). Manual El adecuado manejo de los pollos de engorde. Venezuela: Metodología experimental empresa Protinal (pp. 2 - 24).

Latorre, A., Del Rincón, D. Y Arnal, J. (1996). Bases metodológicas de la investigación educativa. Barcelona: GR92. Capítulo 7. Metodología no experimental (pp. 173-196).

Dib David, N., (2012). Evaluación de la calidad de los datos estadísticos. Revista de la información básica (Ib) Vol. 2 N°1 ISSN 1909 – 2466 Bogotá – Colombia.

VENEZUELA INSTITUTO FONDO NORMA. (1993). Comisión Venezolana de normas industriales. Norma COVENIN 910, Leche Cruda.

Ministerio para el Poder Popular Para la Alimentación. (2012). Abasto Bicentario.