

**Propuesta Técnica para el Fortalecimiento de la Gestión Administrativa en la Plaza de
Mercado del Municipio de Chigorodó Antioquia**

Albenis Enrique Fernández Ramos



Escuela Superior de Administración Pública

Administración Pública Territorial

Facultad de Pregrado

Medellín

2022

**PROPUESTA TÉCNICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA PLAZA DE MERCADO DEL MUNICIPIO DE
CHIGORODÓ ANTIOQUIA**

ALBENIS ENRIQUE FERNÁNDEZ RAMOS

Trabajo de Monografía para optar el Título de Administrador Público

Asesor temático

Diego Armando Jurado Zambrano

Escuela Superior de Administración Pública

Administración Pública Territorial

Facultad de Pregrado

Medellín

2022

DEDICATORIA

A mis padres que ya no están conmigo, quienes fueron un apoyo fundamental en su momento.

A mi hermano por motivarme para llegar a este punto.

A mi hija que es parte importante en mi vida personal y profesional.

A mi compañera de convivencia que me apoyo en este camino desde el principio.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios primero que todo por su bendición y brindarme salud para poder lograr el presente objetivo, en especial por llevarme de su mano en esta etapa profesional.

A mis docentes en el recorrido de este aprendizaje humano y formativo quienes, con su calidad profesional siempre depositaron su confianza en mí, que podría culminar los estudios con disciplina, sabiduría y éxito.

Al docente Diego Armando Jurado Zambrano, que puso su disposición, experiencia y profesionalismo a ayudarme a realizar este trabajo de investigación.

A la familia y amigos que compartieron en su momento palabras de fortaleza y confianza.

CARTA APROBATORIA

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

CONTENIDO

Presentación	11
1. Introducción	12
2. Planteamiento del Problema	14
2.1 Antecedentes de Situación Problema.....	14
2.2 Formulación pregunta problema.....	20
3. Justificación	21
4. Objetivos de Investigación.....	23
4.1 Objetivo General.....	24
4.2 Objetivos Específicos.....	24
5. Estado del Arte.....	24
5.1 Internacionales	24
5.2 Nacionales.....	26
5.3 Local	28
6. Marco Referencial.....	29
6.1 Marco Conceptual.....	30
6.1.1 Proceso Administrativo.....	30
6.1.2 Gestión Administrativa	31
6.1.3 Importancia de la Gestión Administrativa	33
6.1.4 Diseño Organizacional	35
6.1.5 Estructura Organizacional.....	35
6.1.6 Proceso Organizacional.....	38
6.1.7 Estructuración de Procesos.....	39
6.1.8 Organización Pública y Gestión.....	41
6.1.9 Plaza de Mercado	41
6.2 Marco Teórico.....	42
6.2.1 Antecedentes Históricos e Investigativos.....	42

6.2.2 Teoría del Diseño Organizacional.....	44
6.3 Marco Normativo.....	45
7. Aspectos Metodológicos.....	49
7.1 Tipo y Diseño de Investigación	50
7.2 Nivel de Investigación	51
7.3 Técnicas de Recolección de Datos.....	51
7.3.1 Entrevista.....	52
8. Cronograma de Actividades.....	54
9. Resultados	55
9.1 Diagnostico Plaza de Mercado.....	55
9.2 Plan de mejora.....	59
9.3 Diseño de los procesos y estructura organizacional	64
9.3.1 Diseño de los Procesos	64
9.3.2 Estructura Organizacional.....	72
10. Conclusiones.....	78
11. Recomendaciones	79
12. Glosario.....	80
13. Referencias.....	81
14. Anexos	88

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Canon Mensual para Locales y Espacios en Plaza de Mercado</i>	14
Tabla 2 <i>Las Principales Teorías del Pensamiento Administrativo</i>	32
Tabla 3 <i>Los 14 Principios de Administración de Fayol</i>	34
Tabla 4 <i>Definición Estructura Organizacional</i>	36
Tabla 5 <i>Estructuras y Diseños Organizacionales</i>	37
Tabla 6 <i>Perfil de los Entrevistados</i>	52
Tabla 7 <i>Análisis FODA (Aspectos positivos y negativos)</i>	55
Tabla 8 <i>Ventajas de Aplicación de Procesos en una Entidad Pública</i>	62
Tabla 9 <i>Caracterización de Procesos: Planeación Estratégica.</i>	66
Tabla 10 <i>Caracterización de Procesos: Comercialización de Productos</i>	67
Tabla 11 <i>Caracterización de Procesos: Gestión Logística</i>	67
Tabla 12 <i>Caracterización de Procesos: Gestión Infraestructura</i>	68
Tabla 13 <i>Caracterización de Procesos: Gestión Humana</i>	69
Tabla 14 <i>Caracterización de Procesos: Seguimiento y Control</i>	70
Tabla 15 <i>Planta de Cargos</i>	73
Tabla 16 <i>Descripción de funciones</i>	74

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Fases del Proceso Administrativo</i>	31
Figura 2 <i>Mapa de Gestión por Procesos</i>	40
Figura 3 <i>The Star Model</i>	44
Figura 4 <i>Análisis Árbol de Problema</i>	57
Figura 5 <i>Elementos para el Diseño del Direccionamiento Estratégico</i>	60
Figura 6 <i>Estructuración del Direccionamiento Estratégico de una Entidad</i>	61
Figura 7 <i>Ciclo de Vida del Servidor Público</i>	63
Figura 8 <i>Rutas de Creación de Valor Público</i>	64
Figura 9 <i>Mapa de Procesos o de Cadena de Entrega</i>	65
Figura 10 <i>Organigrama Propuesto</i>	72

Lista de Anexos

Anexo A Formato de Entrevista	88
Anexo B Entrevista Aplicada.....	91
Anexo C Formato de Caracterización de Procesos.....	97

Presentación

El presente informe de investigación aborda el análisis de una propuesta técnica para el fortalecimiento de la gestión administrativa, desde la estructura y procesos en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó Antioquia, Colombia. Basándose en el componente de elementos y variables de la planeación administrativa en el marco de la administración pública.

Como forma de realizar este estudio en la gestión administrativa, la línea de investigación está centrada en el contexto de las tendencias de cambio en la administración pública, relacionada con el núcleo temático organizaciones públicas y gestión, de la Escuela Superior de Administración Pública [ESAP], afines a los conocimientos adquiridos en el programa de pregrado Administración Pública Territorial. De ahí, la necesidad del estudio basado en la organización pública; plaza de mercado, en la búsqueda de estructuras y procesos organizacionales que inciden en las expectativas y demandas de la administración pública a través de sistemas de organización y gestión pública, los cuales son ineludible, debido que tienen una presencia trascendental y activa en la sociedad. Comprendiendo que, a lo largo de la historia, las ciencias administrativas han jugado un papel protagónico en el desarrollo de bienes públicos de esta naturaleza social y económica en los territorios.

Lo que genero el interés por el estudio de la gestión administrativa en la plaza de mercado, abordando la situación problema identificada, donde se pretende presentar una propuesta de diseño organizacional en el enfoque de los sistemas de gestión de la función pública a nivel de los elementos del proceso administrativo y el modelo de cinco estrellas de Galbraith.

La investigación posee un enfoque metodológico cualitativo con alcance descriptivo, donde se aplicó la entrevista semiestructurada; con esta metodología surgió la orientación para un proceso administrativo que se interrelacione y adapte a un modelo gerencial de organización y gestión pública en la plaza de mercado, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos de la investigación a partir de la construcción de fuentes de información referenciada que se han obtenido durante el desarrollo del trabajo de la monografía.

Finalmente, la planificación en el funcionamiento de la administración de bienes públicos, ha exigido propuestas innovadoras en la autogestión del fortalecimiento institucional de estas entidades del Estado a nivel local, departamental, nacional e internacional, sobre todo, con enfoques diferenciales, geoestratégicos, geoeconómicos y tecnológicos que exige la actual función administrativa en la responsabilidad de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

1. Introducción

El desarrollo de la monografía que se estructura en el informe de investigación se enfoca en el estudio de la gestión administrativa en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó, aplicado al componente de la planeación administrativa, afines a los conocimientos fundamentados en la administración pública, consecuente a la línea de investigación; organización y gerencia del Estado, relacionada con el núcleo temático; organizaciones públicas y gestión, correspondiente a la Escuela Superior de Administración Pública [ESAP], considerando factores de la gestión y gerencia pública determinantes en la planificación, organización, dirección, coordinación y control en el proceso de la gestión administrativa en determinado bien de valor público.

En cuanto a la gestión administrativa se entiende como el conjunto de acciones y decisiones que permiten organizar y controlar el desarrollo de las actividades de una organización pública o privada para alcanzar los objetivos previamente establecidos en un periodo determinado (Casco et al., 2017). De otro lado, de acuerdo con Mendoza et al. (2018) se puede contextualizar en términos de la gestión administrativa en una organización, que se encarga de racionalizar y desarrollar los procesos empleando los recursos específicos para alcanzar los objetivos definidos. De ahí que sea relevante, el contexto social, organizacional e institucional que se ha analizado en el objeto de estudio, respecto a las condiciones de las políticas administrativas y de mercadeo de la plaza de mercado en torno al deficiente manejo de la gestión administrativa; situación problema identificada en la entidad.

Es así como la inexistencia de una estructura y procesos eje fundamentales de la problemática de la entidad, como el funcionamiento propio de un proceso administrativo no ha permitido adoptar un sistema integral que demande la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios o productos, los cuales brinden una respuesta y satisfacción de interés general, hecho que estableció la necesidad de exponer y desarrollar la presente investigación. He allí, que se pretende implementar un sistema organizacional conforme a las exigencias de la función pública y requerimientos de los comerciantes de la plaza de mercado, usuarios y clientes.

Por otra parte, el proyecto de investigación tiene como propósito general la formulación de una propuesta técnica para el fortalecimiento de los procesos de la gestión administrativa, en el marco organizacional de los procesos y estructura de la plaza de mercado. Dado que la entidad pública por muchos años ha permanecido sin la implementación y ejecución de un proceso administrativo que direcciona y regule el desarrollo organizacional. Desde la perspectiva anterior,

el problema científico responde al siguiente interrogante: ¿De qué manera se aplicaría un adecuado manejo de la gestión administrativa en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó Antioquia?, enfrentando una situación estructural que implica una nueva manera de administrar una organización pública de esta naturaleza social.

Por consiguiente, este documento investigativo está orientado en un enfoque metodológico de carácter descriptivo, debido que partirá de los instrumentos de recolección de información; la entrevista y revisión documental, en la magnitud del tema de investigación. Cabe señalar, que las fuentes de información que se emplearon son directas, referencias científicas especializadas y recursos bibliográficos nacionales e internacionales.

Posteriormente, en base a los objetivos de investigación que son decisivos para el análisis de la gestión administrativa que se realizó y su incidencia en el fortalecimiento organizacional en la plaza de mercado, se obtuvo los siguientes resultados en el trabajo de investigación; el logro de la identificación de seis procesos; estratégico, misional, de apoyo y evaluación caracterizados cada uno de estos, además de la construcción de un organigrama como soporte de línea funcional que consta de una planta de cargos de diez empleados los cuales de acuerdo a las disposiciones del régimen laboral y prestacional vigente accederán por competencias y filtros establecidos para entidades públicas de orden territorial.

Por esta razón, dentro de los beneficios generales que brinda el estudio de investigación es apoyar con un diseño organizacional adecuado preservando los principios de la administración pública en el enfoque de los sistemas de gestión y estándares de efectividad y normatividad.

En este sentido el trabajo consta de cuatro partes fundamentales. La primera data de un diagnóstico organizacional de la plaza de mercado, identificando la situación problema. En la segunda parte, se realizó un análisis teórico del concepto de la gestión administrativa y algunas variables del objeto de estudio. En la tercera parte, se llevó a cabo un análisis de las expectativas del enfoque de investigación extrayendo el objetivo de la investigación, formulando una estructura y procesos organizacionales, aunque no se trabajó en algunos temas a profundidad en los objetivos específicos se recomienda para la entidad pública, elaborar documentos como el manual de funciones y procedimientos, reglamento interno y otros planes operativos esenciales. Finalmente, después de establecer los resultados en la intervención pertinente de la plaza de mercado, se presentaron las conclusiones y recomendaciones del estudio de investigación.

2. Planteamiento del Problema

2.1 Antecedentes de Situación Problema

En la actualidad las condiciones del centro de acopio plaza de mercado, ubicado en el municipio de Chigorodó, Departamento de Antioquia, Colombia, evidencia una serie de dificultades en el estado de la infraestructura física; vislumbra un total deterioro, identificando incapacidad institucional por parte de la administración municipal. Lo que indica, que todo ello ha desencadenado pérdida de valor e importancia de la organización pública; plaza de mercado, donde se analiza que los representantes legales que han estado gerenciado el municipio, no han asumido determinado bien de uso público como una despensa rentable y productiva a las expectativas de los habitantes, dejando de ser generador de unidades sostenibles a nivel social, económico, y en efecto eje estratégico comercial, tecnológico, cultural y patrimonial.

Otro de los factores, es el funcionamiento organizacional que no cuenta con planes estructurales que ayuden a intervenir en el mejoramiento de la entidad, además de herramientas, equipos y procesos a nivel administrativo y financiero, insuficiente recurso humano que aborde las situaciones problema, elementos que han sido fuente de hallazgo en el objeto de estudio de la investigación.

Sin embargo, el municipio de Chigorodó desde su unidad administrativa, la plaza de mercado representa un equipamiento institucional importante, cómo centro de mercadeo y almacenamiento, aunque carece de la actualización de estudios técnicos y económicos cómo se observa en la siguiente relación de los productos y valores de canon arrendamiento:

Tabla 1

Canon Mensual para Locales y Espacios en Plaza de Mercado

Descripción Bien Inmueble	Valor Canon Mensual
Sección Legumbres	\$ 60,000
Sección Comidas y Remedios Naturales	\$ 70,000
Sección Misceláneas	\$ 50,000
Sección Almacenes	\$ 70,000
Sección Carnicería	\$ 70,000
Zona Descubierta Jugos y Alimentos	\$ 35,000

Zona Descubierta Misceláneas y Pescados	\$ 35,000
Chazas	\$ 10,000
Sección Pescados	\$ 15,000
Baños	\$ 60,000

Fuente: Adaptado de (Acuerdo 0017, 2019, art. 337).

De acuerdo con el análisis contextual de la actual condición de la plaza de mercado y subdivisión administrativa de la entidad pública territorial, permitió abordar el tema de investigación enfocado en una propuesta técnica para el fortalecimiento de la gestión administrativa en la organización pública, alineada a los núcleos temáticos y líneas de investigación propuestas por la ESAP, para la facultad de pregrado, programa de Administración Pública Territorial, de acuerdo con el núcleo temático; organizaciones públicas y gestión.

En cuanto al desarrollo del objeto de estudio identificado a partir de la situación problema; referente a la deficiente gestión administrativa en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó, el enfoque de investigación está centrado en la planeación administrativa integrado en la línea de investigación; “tendencias de cambio en la administración pública y la sublínea de investigación; el gran reto de presente de la administración: la armonización de los modelos de gestión” (PNQI, 2020, p.51-53). A partir de los campos de investigación presentados por la «facultad de investigación» [en adelante FI] de la ESAP.

No obstante, el desarrollo del objetivo de la investigación se llevará a cabo en el municipio de Chigorodó, contando con datos obtenidos por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE] (2020), en el Censo Nacional de Población y Vivienda [CNPV] 2018, establece que “la proyección de población a nivel municipal periodo 2018-2035, estaría alrededor, por área geográfica año 2022 de 61.714 habitantes; cabecera municipal 52.594 y centros poblados y rural disperso 9.120” (p. 25).

Respecto al municipio de Chigorodó en la ubicación geográfica y división territorial:

Hace parte de los once municipios que conforman la subregión de Urabá antioqueño, localizado en la parte Noroccidental al pie del monte de la Serranía de Abibe y en el Valle Aluvial del Río León, ubicado a 306 km del municipio de Medellín, capital del Departamento de Antioquia, con una extensión de 608 km² de los cuales 3,3 Km² pertenecen a la cabecera municipal y 604,70 Km² al área rural, presentando una densidad poblacional total de 128,53 personas por km². (Plan de Desarrollo, 2020, pp.22-23).

Lo anterior, indica que está en un área geográfica estratégica y privilegiada en el municipio de fácil acceso a la plaza de mercado, tanto para personas como de productos o servicios; legumbres, restaurantes, carnes, abarrotes y misceláneas.

Desde el ámbito local, la plaza de mercado municipio de Chigorodó, cuenta con las especificaciones legales de la propiedad pública:

Escritura Pública No.554 del 10 de octubre de 2001, otorgada en la Notaria Única del Circuito de Chigorodó, identificado en folio de matrícula inmobiliaria No. 008-8928, cedula catastral No.147-01-001-014-0005-0025-000000000, situado en la calle 97b con carrera 96, barrio la unión, extensión de 7949 metros ubicado en el municipio de Chigorodó Departamento de Antioquia. (Oficina de Instrumentos Públicos, 2001)

En relación con lo anterior, en el estudio legal del predio de la plaza de mercado, lo ciertos es que esta organización pública se encuentra bien ubicada en el municipio de Chigorodó y debe ser vista como un referente de enfoque social y productivo.

Cabe aclarar, en estudios realizados a las plazas distritales de mercado en la ciudad de Bogotá, basados en criterios de su dinámica comercial, señala que estos espacios públicos requieren, según Gómez (2019) “adelantar una caracterización y análisis de información de las plazas de mercado y así conocer la realidad de cada una, el territorio en donde se encuentra, la importancia de los circuitos económicos que se han generado a su alrededor” (p.146). De tal manera estos lugares públicos prodran surtirse de insumos para el forlacimiento organizacional y administrativo.

De igual forma, se presenta el ejemplo del estudio socioeconómico realizado en la plaza de mercado del municipio de Girardot, Cundinamarca, que delimita, separa y ejerce cierto dominio en determinado territorio como lo expresa en términos de función administrativa a nivel estructural y comercial, Foyain et al. (2018) afirmando que:

En los últimos años se ha ido consolidando el imaginario social de que las plazas de mercado no solo en Girardot, sino a nivel nacional, son establecimientos con problemáticas de salubridad, debido al mal manejo de los residuos y poco seguros, lo que ha generado que las grandes cadenas de supermercados como Kompremos, Éxito, SuperCundi, Justo y Bueno, entre otros, tomen mayor auge económico y logren convencer a los consumidores de ofrecer mejores condiciones y buena calidad en los productos. (pp. 5-6)

Esto indica, que no basta con ahondar en el contexto administrativo, sino que es necesario los estudios socioeconómicos del tema a investigar en su respectivo objeto de estudio, teniendo en cuenta los antecedentes históricos del territorio y las instituciones del Estado que componen el funcionamiento de determinados equipamientos públicos.

Cabe señalar, que la caracterización de la población y su diversificación de necesidades en espacio, lugar y tiempo de bienes públicos conduce a la importancia de realizar diagnósticos de planificación organizacional y gestión pública en determinadas problemáticas, que sean más efectivas a corto, mediano y largo plazo, así mismo, Escobar Álvarez (2019) concluye:

Una organización puede ser eficiente pero no eficaz, cuando produce a bajos costos, pero no se cumplen los objetivos previstos; también puede ser eficaz pero ineficiente, cuando se cumplen las metas de productos, pero a costos más altos de los previstos. (p. 26)

Queda definido entonces, que tanto eficiencia y eficacia, son fundamentales en los procesos de las funciones administrativas que se desarrollan en entidades como las plazas públicas de mercado, para que logren procesos administrativos efectivos.

El tema de estudio de la gestión administrativa en las plazas públicas de mercado, de acuerdo con Gómez & González (2018) plantean que se han visto administradas por cooperativas comerciales; por ejemplo, estudios realizados a la Plaza Minorista José María Villa de Medellín lo demuestran, influyendo en su organización y efectividad en los procesos administrativos, lo que no permite discrepar de las investigaciones que se han realizado con lo que se refleja hoy en día. Sin duda alguna, las deficiencias administrativas que se han presentado por décadas en este tipo de organizaciones han generado la necesidad de estar a cargo agremiaciones privadas, manteniendo una coordinación de trabajo bajo la normativa vigente de entidades públicas.

Posteriormente, el impacto que genera el estado de problemáticas en los procesos de la gestión administrativa en el caso de las plazas públicas de mercado ha estado marcado por las leyes en Colombia que garantizan la libertad de mercado, competencias y desarrollo económico, impulsado en sus clientes, usuarios, formas y maneras de comercializar, como lo afirman en los propósitos de la administración Toro et al. (2017):

Una adecuada administración comienza con el establecimiento o, por lo menos, con la comprensión nítida de los objetivos a ser alcanzados. Para que sean útiles, los objetivos deben ser más que palabras; deben poseer un significado concreto para el administrador,

con la finalidad de obtener su participación y compromiso de forma real, efectiva y continúa. (p. 41)

De igual manera, es importante resaltar que no basta con los instrumentos jurídicos en estas instituciones públicas, sino que es necesario, una organización con objetivos definidos y alcanzables, que logren resultados esperados en una gerencia, reduciendo al máximo las deficiencias que presente.

Por otro lado, desde el punto de vista universal la gestión administrativa, en el ámbito de organización pública plaza de mercado municipio de Chigorodó, bajo los criterios de investigación que se llevaron a cabo y debido a factores que se vienen presentando por más de una década en determinada institución, es importante considerar nuevos modelos de administración y diseño organizacional, sobre todo, en el ineficiente proceso de supervisión y desconocimiento en la gestión de la administración pública.

Zerda Jiménez (2018) plantea que el alcance de una buena gestión administrativa moderna requiere de administradores con conocimientos frescos e innovadores, implementando nuevos procesos y el uso de las tecnologías, comprendiendo las necesidades y exigencias de la administración pública moderna.

Por otra parte, en la relación al objeto de estudio de investigación, origen de la problemática que se ha analizado por el deficiente manejo en la gestión administrativa, se observa en el contexto histórico y demográfico del municipio de Chigorodó, que no han tenido en cuenta las potencialidades agroindustriales que posee el territorio para favorecer en el desarrollo social y económico de la plaza de mercado, aún más en la ubicación, división geográfica y política de una organización pública de esta naturaleza. Con todo y lo anterior, Zegarra et al. (2021) concluyen:

Para crear valor público, a todos los gobiernos de turno les corresponde suministrar servicios públicos acorde a sus posibilidades, con beneficios y niveles de agrado para el poblador, es preciso conocer las insuficiencias de los protagonistas favorecidos para conseguir valorar los horizontes de agrado con la eficacia de los productos y servicios compensados que influya directa y positivamente en el valor público. (p. 28)

En este sentido, la plaza de mercado, desde los procesos de la gestión pública, en el valor público que le corresponde, particularmente en los productos y servicios que ofrezca a los usuarios y comunidad en general, carece de elementos organizacionales que vayan acorde a las

posibilidades de satisfacción, causando incapacidades de funcionamiento en el desarrollo de este tipo de organizaciones públicas.

De igual importancia, en la delimitación del siguiente estudio de investigación, se identificó por medio de la revisión ordinaria del contenido de largo plazo del plan de ordenamiento territorial en acuerdo municipal, la formulación de proyectos estratégicos para la competitividad en el contexto regional, entre ellos, del mejoramiento de la zona donde se localiza la plaza de mercado a través de intervenciones de mantenimiento y adecuaciones de estos equipamientos en la generación de espacios públicos que contribuyan a la armonización del territorio. (Acuerdo 04, 2015, art. 342)

Aquí conviene detenerse un momento a partir de los estudios de la planeación del ordenamiento territorial destinados para equipamientos en el municipio, los cuales ilustran una prospectiva de desarrollo local para la plaza de mercado, en la búsqueda de implementar procesos de organización y adecuación desde la función administrativa. Sin embargo, en la actualidad se observa que se han omitido determinados planes de mejoramiento previstos en periodos administrativos y que cumpla con estándares de calidad y eficiencia para una adecuada gestión administrativa.

Por consiguiente, es de vital importancia el control y manejo de los recursos públicos en las entidades territoriales referente a los equipamientos destinados a potencializar la organización y gestión en esta clase de entidades públicas, comprendiendo que: “la gestión pública permite la optimización del uso de los recursos públicos, con el fin de obtener eficacia en la gestión de los mismo” (Vinueza Franco & Robalino Muñiz, 2020, p. 17). Así mismo, la plaza de mercado centro de abastecimiento de frutas, legumbres, carnes y otros servicios integrales, requiere estos seguimientos y controles para el desarrollo organizacional de la misma.

En este sentido, la gestión administrativa es de gran importancia para toda institución, ya que ayuda en la comunicación, satisfacción y fortalecimiento de la función administrativa. En otros términos, Reynoso (2017) establece que la administración pública cada vez es más trascendental en comparación a las actividades que se desarrollan en el sector privado, las cuales se consideraban desterradas por el ciudadano y de influencia mínima en sus procesos administrativos.

Por consiguiente, Casco et al. (2017) afirman que la gestión administrativa:

Es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la administración; éstos son: La planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de

actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos. (p. 8)

Al mismo tiempo, el estudio de calificación de gestión administrativa a nivel internacional por investigaciones realizadas alrededor de 11.000 firmas empresariales de 34 países, ubico a Colombia en el ranking de gestión gerencial en el puesto 26 de 38 países a nivel global, obteniendo una calificación de 2.578 con una diferencia de 730 puntos de Estados Unidos que está en el primer puesto con 3.308 en máximo promedio en gestión administrativa (Coneo Rincón, 2020).

Por esta razón, las organizaciones públicas también requieren directivos más competitivos y con mejores capacidades de gestión del conocimiento para administrar.

A nivel del municipio de Chigorodó, no se han realizado estudios sobre el tema de organización y gestión con relación a la plaza de mercado, y en particular de la gestión administrativa, sin embargo, al no existir documentación científica, indexada y procesada en el centro de documentación del municipio, respecto a la contextualización del proceso administrativo en determinado bien público, despertó el interés en desarrollar un diagnóstico a través de la técnica para identificar la situación problemática; árbol del problema (figura 4). Permitiendo delimitar el problema central, con sus causas y efectos.

Finalmente, con respecto a los elementos de estudio que se ocupa la administración pública como ciencia social y científica, de acuerdo a los hechos públicos y políticos en el desarrollo de los componentes de gestión que la integra, se observa que sobresalen las acciones entre gobierno y Estado, donde la sociedad es participe de manera decidida mediante el ejercicio del poder (Molina Giraldo, 2017). En este sentido, se considera que los procesos de la gestión administrativa desde la dirección y poder público independientemente de su denominación tienen un ejercicio interesante de transformación con la sociedad y el Estado en relación a los bienes y servicios que prestan servicios públicos al ciudadano, los cuales de acuerdo a las situaciones problema, urgen de transformaciones importantes a nivel administrativo y organizacional.

2.2 Formulación pregunta problema

De acuerdo al anterior contexto de la investigación de la situación problema identificada en la plaza de mercado, se define el siguiente interrogante a partir del enfoque y orientaciones del objeto de estudio que se estará planteando: ¿De qué manera se aplicaría un adecuado manejo de la gestión administrativa en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó Antioquia?, que

conlleve a generar eficiencia, eficacia y efectividad en la estructura y procesos que se implementan en el modelo de desarrollo social y económico en determinada organización pública. Además, el estudio de investigación permitirá deducir, desde los aspectos generales a específicos, la creación de una estructura organizacional sostenible, dinámica e innovadora, logrando resultados importantes en el desarrollo interno y externo de la plaza de mercado.

En definitiva, el interrogante de la situación problema analizada, establece el enfoque investigativo en formular una propuesta técnica para el fortalecimiento de la gestión administrativa como eje transversal del componente de la planeación administrativa en el escenario de la administración pública, resaltando la importancia del valor público de la plaza mercado dentro de un ambiente propicio y organizado, donde directivos, empleados, contratistas, clientes y proveedores se identifiquen con ella, de tal forma que sea posible lograr los objetivos que se planteen en el desarrollo organizacional, conforme a las necesidades, expectativas y planteamientos administrativos en determinada organización pública.

3. Justificación

Ante la problemática de la deficiencia en el manejo de la gestión administrativa de la plaza de mercado, hecho que ha propiciado graves causas y efectos sobre lo que está afectando determinada organización pública, resulta de especial interés conocer y plantear de qué manera se aplicaría un adecuado manejo de la gestión administrativa en esta entidad pública, y a partir de ahí, brindar los mecanismos y procesos que permitan abordar la situación actual, estableciendo objetivos y estrategias que puedan mantener sostenible y competitiva la organización en la dirección que corresponde. En otras palabras, Hernández, (2017) manifiesta que “la falta de visión de los problemas propios de una organización ha provocado el fracaso de muchas de ellas y la falta de crecimiento de otras” (p. 68).

Es por ello que la presente investigación surge de la necesidad de estudiar la gestión administrativa en la organización pública plaza de mercado, con el propósito de formular una propuesta técnica para el fortalecimiento organizacional de la misma, enfocado en la estructura y procesos de la plaza de mercado dentro de los componentes del proceso administrativo, por ende, es de gran importancia, debido que pretende contribuir con las principales responsabilidades organizacionales y estructurales de esta entidad en interrelación con el bienestar social de los comerciantes, comunidad en general y con el plan de desarrollo del municipio vigente. Así mismo, se aportará información referente a los temas de investigación del proceso administrativo, gestión

administrativa, diseño y estructura organizacional y gestión por procesos en el marco de la situación problema.

Entre tanto, la administración como disciplina científica en términos pragmáticos, es transcendental en la resolución de problemas que se presentan en las organizaciones públicas. En nuestro caso de la plaza de mercado, cada uno de las necesidades identificadas materializan el ejercicio práctico administrativo y el desarrollo de las diversas actividades comerciales, comportamiento gerencial de la misma, donde predomina el contraste de la estabilidad y transformaciones institucionales a nivel municipal, específicamente en la ejecución de planes y proyectos con las actividades y responsabilidades que se llevan a cabo.

Por consiguiente, Chiavenato (2019) plantea que: “La administración no es otra cosa que la conducción racional de las actividades de una organización; trata de la planeación, organización (estructuración), dirección (y liderazgo), y control de todas sus actividades” (p. 16).

Por lo tanto, la siguiente investigación proporcionara información, herramientas, métodos y conceptos útiles de la gestión administrativa referente a la función pública en la implementación de los procesos del desempeño organizacional de la plaza de mercado, en relación a la dirección ejecutiva de la administración municipal y el apoyo de los comerciantes (arrendatarios) de la entidad para mejorar el conocimiento sobre el alcance del problema en la organización y en las formas de abordarlo.

Por otro lado, debido que no se cuenta con suficientes estudios de alcance a nivel local sobre el desarrollo de la gestión administrativa, estructuras y procesos organizacionales de la plaza de mercado, el presente trabajo es conveniente para consolidar conocimiento y un modelo gerencial que establezca oportunidades y disponibilidad de trabajar los procesos administrativos en el diseño organizacional que requiere este tipo de entidades públicas, con sus características y problemáticas a intervenir.

Por otra parte, el trabajo de investigación tiene una utilidad metodológica de enfoque cualitativo que pretende ser un instrumento de estudio en la entidad territorial y futuras investigaciones, constituyéndose en un eslabón exploratorio integral de eficiencia y eficacia en los servicios administrativos y operativos que se desarrollan en los procesos gerenciales, impactando en resultados internos y externos que genere la nueva administración pública.

No cabe duda de que, “La administración de las organizaciones requiere un profundo conocimiento del contexto organizacional; de otra forma, la administración podría ser fría, inhumana, mecánica, rígida, ineficiente e ineficaz” (Chiavenato, 2017, p.44).

Posteriormente, la investigación permite crear los insumos suficientes en la generación de inquietudes y expectativas, con respecto a la importancia de la gestión pública en este tipo de bienes públicos; plaza de mercado, desde los niveles específicos y generales del proceso administrativo en la administración municipal de Chigorodó, en un aprendizaje que conduzca aplicar el estudio presentado y que dirija una gestión administrativa, eficiente, eficaz y efectiva en las diversas dimensiones, ciclos y necesidades organizacionales.

En este sentido, la importancia de la investigación permitió observar e identificar que es compleja la interacción y autogestión que se da en las organizaciones públicas, es el caso de la organización pública plaza de mercado, considerando esencial que se deben implementar los nuevos paradigmas de la gestión pública, como se expresa en el siguiente análisis:

Que es necesario hacer una gestión pública distinta e innovadora que cuente con profesionales permanentes, preparados y motivados, que colaboren con las empresas y los ciudadanos, basándose en una gestión pública actual y futura que seleccione adecuadamente los servidores públicos, eficacia en el trabajo, evaluación de resultados, transparencia y valores. (CLAD, 2020)

Finalmente, el interés de nuestro objeto de estudio en los modelos de la organización y gestión administrativa es en base a la estructura y procesos de la plaza de mercado, instrumentos propicios en la identificación de la problemática de investigación, asumiendo una posición objetiva y analítica en función de los procesos administrativos.

4. Objetivos de Investigación

La modalidad de los objetivos es técnica, debido que están encaminados a la aplicación de procesos administrativos en función del centro administrativo municipio de Chigorodó Antioquia, del mismo modo, el enfoque de investigación está centrado en el fortalecimiento de la gestión administrativa, consecuente con el componente de la planeación administrativa desde la situación problema identificada en la acción del desarrollo de la gestión y gerencia pública de la plaza de mercado, desde luego, la finalidad es formular una propuesta que relacione los elementos del proceso administrativo en el objeto de la administración pública.

4.1 Objetivo General

Formular una propuesta técnica para el fortalecimiento de la gestión administrativa, desde los procesos y estructura en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó Antioquia.

4.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación problema que permita identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en los procesos interno y externos que se llevan a cabo en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó.

Formular un plan de trabajo que intervenga en el mejoramiento de la estructura organizacional de la plaza de mercado como modelo de gestión administrativa.

Establecer los elementos del proceso administrativo de manera adecuada y articulada enfocados en una gestión administrativa eficiente, eficaz y efectiva en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó.

5. Estado del Arte

A continuación, se describen aportes importantes desde los campos internacionales, nacionales y locales relacionados en el ejercicio del problema de investigación, la gestión administrativa como variable principal del presente estudio, en articulación con los componentes; organización y gestión pública, proceso administrativo y estructura organizacional.

5.1 Internacionales

Según Asca et al. (2021) realizaron la investigación análisis de la gestión administrativa en el proceso de adquisiciones de bienes y servicios en un Instituto público en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Asumiendo como objetivo en el desarrollo del trabajo indagar que implicancias tuvo la gestión administrativa en los procesos de adquisición de bienes y servicios, en el Instituto Nacional de Estadística e Informática. La metodología empleada fue de un enfoque cualitativo, mediante el estudio de casos, con método inductivo, las técnicas de la investigación fueron las entrevistas y el análisis documental, instrumentos de guías que estructuraron el estudio en los elementos de las leyes de contratación y el presupuesto de cada año fiscal que se llevan a cabo en el Instituto Nacional de Estadística, se realizaron 7 entrevistas, que fueron procesados y de su análisis se obtuvieron los resultados que permitirán a las diferentes autoridades y funcionarios de las entidades del Estado realizar los correctivos necesarios para que la gestión administrativa y los procesos de adquisiciones de bienes y servicios públicos se realicen de manera eficiente.

Como se indicó, en el contexto del planteamiento de la investigación, se observa la necesidad de la regulación que las entidades del Estado requieren y deben asumir en la adquisición de bienes para diferentes servicios, cumpliendo con las normas y estándares de eficiencia en los procesos de la gestión administrativa que se efectúan, creando la importancia de la supervisión administrativa que se debe realizar en los adecuados procedimientos de planificación en determinado periodo en cualquier organización pública.

Gutiérrez Rivas (2020) en el trabajo de investigación análisis de la gestión administrativa de la municipalidad distrital de San Juan Bautista 2020 en Iquitos Perú. Tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Juan Bautista. A través del estudio utilizó una metodología de diseño no experimental, de clase descriptivo simple. Además, la población estuvo conformada por un grupo de 15 colaboradores que se encuentran actualmente laborando en la municipalidad. Los resultados obtenidos mostraron que el 100% de los colaboradores, 66,7% sexo masculino y 33,3% sexo femenino. Igualmente, demostró que el 40% están con contrato de locador, el 33,3% contrato cas y finalmente el 26,7% se encuentran nombrados. Concluyó que el 46,7% revelan un rango medio de acuerdo con el análisis de la gestión administrativa, el 40% muestra un índice bajo y 13,3% alto grado.

De acuerdo con lo anterior, observamos que la relación de las funciones administrativas en las organizaciones públicas, brindan factores importantes y determinantes en el desempeño, eficiencia y resultados en los funcionarios que laboran, logrando generar indicadores de gestión de favorabilidad en los propios asuntos de los procesos administrativos, que permiten medir en cualquier enfoque el valor de bienes públicos en la sociedad.

Por otra parte, Mendoza et al. (2018) en el trabajo científico de investigación realizado en Ecuador, basado sobre el control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público, buscar dar a conocer el reconocimiento del control interno como herramienta de la gestión administrativa en la dirección de todo tipo de organización. Desde luego, creando la importancia de la administración del sector público en las actividades y funciones principales del Estado. En determinado informe investigativo se utilizó el método inductivo-deductivo, así mismo se empleó el método analítico-sintético, que permitiendo exponer diversas dimensiones documentales. Así mismo, los resultados obtenidos identificaron que el control interno promueve la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las entidades públicas con relación a la calidad de servicios públicos que prestan y los recursos que maneja. Por consiguiente, concluyen que los mecanismos

de control interno que se implementen en la gestión administrativa refuerzan el desempeño en los sistemas administrativos de las entidades.

Sin duda alguna, es fundamental el mecanismo de control en la gestión de las organizaciones, que comprende las fases del proceso administrativo, ya que genera un valor agregado en la gestión administrativa de entidades; considerado el estudio de investigación referente a los procesos administrativos en la plaza pública de mercado, municipio de Chigorodó.

5.2 Nacionales

Balcazar Daza (2020), en investigación realizada de la gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E hospitales de Cundinamarca, se pudo verificar que la gestión administrativa es relevante, no solo por evitar el detrimento patrimonial, sin por su objeto social que conlleva al mejoramiento de la calidad de vida en la población. Cuyo objetivo principal fue verificar la gestión administrativa de los hospitales E.S.E (entidades sociales del estado) de Cundinamarca, y resaltar que dicha gestión afecta positiva o negativamente la calidad de vida de los usuarios. La metodología que utilizo en el estudio; enfoque cualitativo descriptivo a través de la revisión de informes de auditoría 2017, analizando conceptos de administración por objetivos y gestión estratégica. Encuestó 54 empresas sociales del Estado (E.S.E Hospitales) del departamento de Cundinamarca, las cuales se analizó en la investigación 44 pertenecen a hospitales de primer nivel, 9 pertenecen a hospitales de segundo nivel, 1 corresponde a hospitales de tercer nivel. Donde los resultados obtenidos al interior de los hospitales inciden en la calidad de vida de las familias, usuarios y empleados, relacionado con la productividad y calidad en la prestación de los servicios. Finalmente, concluyen que existen falencias en la gestión administrativas, afectando la calidad de vida en la población y el detrimento de la organización pública.

De acuerdo con lo anterior, podemos deducir que la efectividad administrativa es necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la organización en la consecución de sus planes institucionales, políticas, programas y proyectos, es por eso, que las entidades deben replantear sus planes de mejoramiento para lograr excelentes resultados y así alcanzar estándares de calidad en la prestación de los servicios a la comunidad, cualquiera que sea la naturaleza del bien público.

En cambio, González Buitrago (2019) en la investigación titulada flexibilizar la gestión administrativa del Estado colombiano en tiempos de globalización, se planteó como objetivo principal identificar los mecanismos jurídicos administrativos que el Estado colombiano debe implementar para hacer su estructura administrativa más flexible e internacionalizada, consecuente

con los fundamentos de globalización, sociedad del conocimiento y sociedad de la información. El método que se utilizó en este trabajo se basó en el enfoque de los componentes descriptivos de la gerencia pública y gobierno electrónico (e-gobierno). Debido a lo anterior, los resultados obtenidos pretenden entender y conceptualizar cómo las TIC sirve de mecanismo jurídico para hacer efectiva las funciones en la administración pública y en ese orden la gestión administrativa se desarrolla conforme a los principios constitucionales y legales.

Encontramos en el contexto de los sistema de la organización y gerencia del Estado, mecanismos que son necesarios para desarrollar una gestión administrativa eficiente y flexible que vaya acorde a la demandas modernas que implica los fenómenos globales, es así, que se debe considerar para lograr flexibilizar los procesos en una organización, según los bienes públicos que prestan servicios a la comunidad; cómo es la plaza de mercado municipio de Chigorodó, la pertinencia de entrar en este mismo escenario, conforme a las normativas vigentes.

Al contrario, Sierra Sierra (2017) en el estudio de investigación titulado análisis de la información de gestión administrativa reportado en el departamento de Santander (2012-2015). Se centró en la revisión y análisis de los componentes de la gestión administrativa respecto a la información reportada en los documentos de empalme por cada uno de los 81 municipios de sexta categoría del departamento de Santander, consecuente al grado de desarrollo administrativo en determinada entidad pública, conforme al plan de desarrollo anticipadamente instituidos. Además, el estudio estuvo basado en los métodos cuantitativos y exploratorio -descriptivo, relacionada con los enfoques de la administración pública, procesos de descentralización, democratización y modernización, igualmente conceptos como gobernanza y gobernabilidad. Los resultados obtenidos permitieron medir que de los 81 municipios consultados por medio electrónico el 16% no cuenta con información publicada de los modelos integrados de planeación y gestión, los que refleja la realidad administrativa pública territorial. Finalmente, se observa que no se dio cumplimiento a la estrategia de gobierno abierto; principio de publicación y transparencia contemplado en la Ley 712 de 2014. De la misma manera, la insuficiente información impide identificar claramente y concluir el nivel de desarrollo administrativo alcanzado por los municipios de sexta categoría en el periodo 2012-2015.

En este orden de ideas, es inminente el grado de desarrollo administrativo que se ejecute en las entidad territoriales, ya que el manejo eficiente de la gestión administrativa en sus diferentes líneas y componentes, contribuye a tomar las decisiones idóneas y realizar las acciones pertinentes

en el manejo de los bienes públicos de la organización y que estos deben estar relacionados de manera concreta en el plan de desarrollo, para el cumplimiento de los objetivos coyunturales y estructurales en la ineficiente planeación de las actividades administrativas.

5.3 Local

El desarrollo de estudios de la gestión administrativa en el municipio de Chigorodó, departamento de Antioquia, sobre investigaciones realizadas relacionadas con los componentes de la categoría gestión administrativa, son pocos e insuficientes, sin embargo, se indagaron y revisaron informes de instituciones públicas y privadas que abordaron proyectos de investigación, con enfoques de organización y gestión.

Por consiguiente, Echeverry Patiño (2021) en investigación que desarrollo de la evaluación de la gestión administrativa de la Asociación de Juntas de Acción Comunal [ASOCOMUNAL] Chigorodó periodo 2017 al 2020. Posteriormente, identifiqué las prácticas de la gestión administrativa en determinada organización social, cuyo objetivo principal es analizar desde los actores involucrados, la gestión administrativa de la ASOCOMUNAL Chigorodó, en el periodo 2017 al 2020 y diseñar una propuesta de mejoramiento empresarial acorde a las exigencias actuales. El método que se utilizó fue descriptivo con enfoque de investigación mixto, cuantitativo y cualitativo, para la obtención y el procesamiento de los resultados, se aplicó un instrumento de 15 entrevistas semiestructuradas. Obteniendo resultados basados en los componentes del proceso administrativo en una organización, los cuales permiten profundizar en la gestión administrativa. Finalmente, considero en el estudio de la investigación que los aspectos de la gestión administrativa garantizan la descentralización y coordinación de los procesos de la organización comunitaria en el cumplimiento de los planes y objetivos institucionales.

Por medio del informe de investigación anterior, alcanzamos a identificar que a partir de los diagnósticos que realizan anualmente las organizaciones, los cuales reflejan la necesidad de desarrollar la gestión administrativa de manera eficiente y eficaz, se hacen cada vez más indispensables en las organizaciones públicas que prestan diferentes actividades en el municipio de Chigorodó. De igual modo, exigiendo en el desempeño de funciones las competencias profesionales básicas y generales para estar a cargo de estas entidades.

Por otro lado, Orozco Sandoval (2020) en la investigación titulada análisis de estrategias de autogestión productiva del modelo organizacional de ACEFUVÉR en el municipio de Chigorodó, Antioquia. Con la Asociación de Cacaoteros Emprendedores Futuro Verde Chigorodó

Antioquia [ACEFUVER], que corresponde a procesos organizativos del sector agropecuario de economía solidaria, se han convertido en artífices con las instituciones del Estado en promotores de desarrollo. El trabajo de investigación, cuyo objetivo es analizar los elementos internos y externos del proceso organizacional de la asociación ACEFUVER que configuran escenarios de gobernanza para la gestión sostenible y sustentable, adelantó la metodología con la técnica cualitativa, dentro del marco de la fenomenología que consiste en estudiar las pautas de relacionamiento de un colectivo social; pequeños productores de cacao, asociados a ACEFUVER, que poseen en promedio entre 0.5 a 3.0 hectáreas, población ubicada en el municipio de Chigorodó. Los resultados que se obtuvieron a lo largo del proceso organizativo permitieron analizar el componente del colectivo social, asociado a la autogestión y modelo organizacional, relacionados con las condiciones de gobernanza local para el desarrollo de las organizaciones productivas. Concluyendo que la investigación busca ser instrumento de apoyo en los procesos organizativos que promueven el bien común, a través de la gestión sostenible y sustentable, como referente a otras organizaciones comunitarias.

Por lo anterior, la organización objeto de investigación, brinda estructuralmente a través de los procesos de autogestión local, elementos interesantes en el desarrollo de asociatividad que se pueden asumir en cualquier tipo de empresa pública o privada, aspecto importante en la consolidación de los objetivos y el mejoramiento de la gestión administrativa en una organización, según sea su naturaleza económica y desarrollo social.

De acuerdo con el análisis realizado al estado del arte, en el estudio del desarrollo de los procesos de la gestión administrativa en la plaza de mercado municipio de Chigorodó, se observa que los aportes investigativos inciden y son muy útiles al enfrentar los conflictos administrativos en un bien público, que requiere de los componentes del proceso administrativo para su funcionamiento y de la implementación de la estructura y procesos organizacionales en el mejoramiento a corto, mediano y largo plazo. Sin desconocer la importancia de los fundamentos del valor público de la plaza de mercado, dentro de la representación de Estado que forma parte la dirección de una entidad pública.

6. Marco Referencial

Posteriormente, el estudio del enfoque del desarrollo de los procesos de la gestión administrativa en las organizaciones públicas, permiten hacer una aproximación conceptual, teórica y contextual de elementos claves en la aplicación del tema de investigación objeto de

estudio de acuerdo a la situación problema con la correspondiente identificación normativa, como se describe en los siguientes marcos:

6.1 Marco Conceptual

A continuación, se presenta de manera ordenada la selección de conceptos concretos que han tenido relevancia con los antecedentes de la problemática de investigación, identificando referencias fundamentales en el contexto local, nacional e internacional, que sirvan de apoyo en la consecución de los objetivos de la monografía en relación a la búsqueda de resultados que impacten a mediano y largo plazo en la organización pública, objeto de estudio.

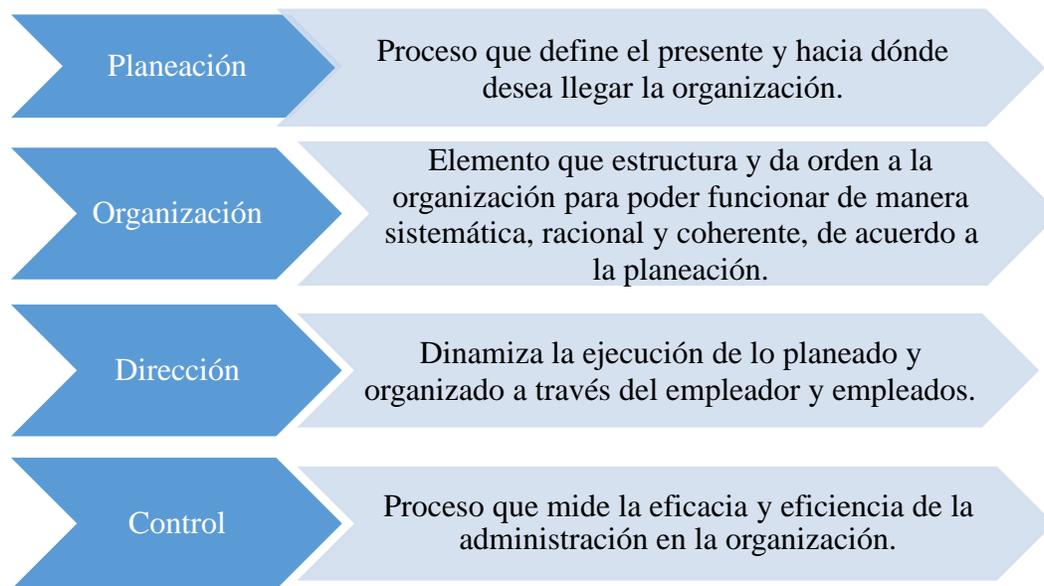
No obstante, para entender cada una de ellas, es importante definir algunos conceptos claves del tema de investigación. Entre los cuales se encuentra a partir del presente informe de estudio; la variable principal gestión administración y su importancia, así como los componentes del proceso administrativo, estructura y procesos organizacionales, organización pública y gestión, el término plaza de mercado.

6.1.1 Proceso Administrativo

Entre los fundamentos importantes de la administración relacionados con la gestión administrativa, encontramos el proceso administrativo. Así mismo Louffat (2017) señala que “los elementos centrales del proceso administrativo están constituidos por la planeación, la organización, la dirección y el control” (p. 128). De manera que representan el eje principal en el cumplimiento de las funciones y fines de una organización pública o privada.

Igualmente, hay que mencionar, además en términos del proceso administrativo, según Bernal & Sierra (2017) que este debe caracterizarse por definir en la planeación; misión, objetivos y estrategias, la organización; estructura y procesos, la dirección; llevar a cabo lo planeado y en el control; realizar los seguimientos y valoraciones de la organización para el logro de los respectivos objetivos.

A continuación, se relaciona los elementos que componen el proceso administrativo:

Figura 1*Fases del Proceso Administrativo*

Fuente: Elaboración propia a partir de Louffat (2017).

De acuerdo con lo anterior, el proceso administrativo es clave estratégica y táctica en el desarrollo estructural y funcional para el mejoramiento de las organizaciones públicas o privada.

6.1.2 Gestión Administrativa

Al respecto de este concepto de gestión administrativa es importante definir la gestión como elemento integral de la administración, según Munch (2018) plantea que la gestión es una acción integral de la administración para direccionar actividades y objetivos. Lo que permite comprender que tanto la administración como la gestión cumplen la misma finalidad.

A mediados del siglo XXI, se empieza a introducir y difundir este concepto gestión administrativa dentro de las organizaciones públicas y privadas, con el propósito de mejorar el desempeño organizacional en los procesos de la función administrativa, en términos económicos, sociales y políticos. Es por ello, que antes de definir esta variable, primero se definió la administración, desde la teoría clásica creada por Henry Fayol (1841-1925), comprendiendo que la administración tiene que ver con la gestión administrativa.

Según Chiavenato (2019) sostuvo que la “administración por su complejidad es al mismo tiempo ciencia, tecnología y arte a diferencia de las demás disciplinas” (p. 9). De igual forma, existen varias teorías acerca de cómo se concibe la administración (Tabla 2).

Tabla 2*Las Principales Teorías del Pensamiento Administrativo*

Años	Teorías
1903	Administración científica
1909	Teoría de la burocracia
1916	Teoría clásica
1932	Teoría de las relaciones humanas
1947	Teoría estructuralista
1951	Teoría de los sistemas
1953	Enfoque socio técnico
1954	Teoría neoclásica
1957	Teoría del comportamiento
1962	Desarrollo organizacional
1972	Teoría de la contingencia
1990	Nuevos enfoques
2000	Caos y complejidad
2019	Hacia dónde va la administración

Fuente: Adaptado de Chiavenato (2019).

En cambio, otros autores, desde el punto de vista organizacional y gerencial, considera que los procesos de “la administración es planear, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos y de otro tipo para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de una entidad” (Jones & George, 2019, p. 5). En este sentido, el desempeño organizacional que se desarrolle en las entidades públicas a nivel de la administración requiere de estos elementos, específicamente en el talento humano de la organización para lograr un buen rendimiento en determinado periodo.

Por consiguiente, se concibe la gestión administrativa como el grupo de acciones que se llevan a cabo en la dirección de una organización a través de procedimientos y esfuerzos que conducen a realizar las diferentes funciones (Pacheco, 2021). Es decir, que es necesario la coordinación de esfuerzos en común y el control respectivo de la organización, para se puedan desarrollar las acciones y tareas que han sido planeadas.

Pero hay otra definición de otros autores “gestión administrativa, es un conjunto de acciones mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo; con el único propósito de alcanzar los objetivos propuestos en una empresa” (Casco et al., 2017). Esto indica, que los elementos fundamentales que debe tener en cuenta una empresa pública o privada en el desarrollo organizacional son las fases del proceso administrativo.

6.1.3 Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa trae consigo una serie de aportes importantes para una organización, su implementación permite ventajas exitosas a partir del análisis situacional y planificación institucional, lo que promueve excelentes resultados a mediano y largo plazo.

La importancia de la gestión administrativa radica en el conocimiento pleno de los sistemas administrativos. Según Jones & George (2019) “la gestión administrativa implica el estudio de cómo crear una estructura organizacional y un sistema de control que permitieran obtener eficiencia y eficacia elevadas” (p. 42). En este contexto, lo que busca establecer es una relación entre la organización y el grado de eficiencia en una administración pública o privada, sobre todo aprender adaptarse y mantener competitiva en un mercado y economía global en constante cambio, exigiéndole a las instituciones estatales nuevos enfoques administrativos.

Por otro lado, los autores Casco et al. (2017) publicaron la importancia de la gestión administrativa en la revista contribuciones a la economía, y describen que:

La importancia de la Gestión Administrativa en el desarrollo empresarial; radica, en el conocimiento pleno de la administración de negocios; ya que conlleva, a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su empresa sea esta, pequeña, mediana o grande; por lo tanto, para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la organización. (p. 3)

De acuerdo con lo anterior, las prácticas administrativas que se produzcan en cualesquier organización pública o privada, indica que deben buscar la forma de incrementar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades económicas de bienes y servicios, aportando a mejorar condiciones en los procesos organizacionales.

De esta manera, se consideran importante los principales principios de la gestión administrativa que se ocupan de la eficiencia de la organización y administración (Tabla 2).

Tabla 3*Los 14 Principios de Administración de Fayol*

División del trabajo	La especialización y división del trabajo debe aumentar la eficiencia, en especial si los gerentes toman medidas para reducir el aburrimiento de los trabajadores.
Autoridad y responsabilidad	Los gerentes tienen derecho a dar órdenes y autoridad para exigir obediencia de sus subordinados.
Unidad de mando	Un empleado debe recibir órdenes solo de un superior.
Cadena de mando	Es preciso limitar la extensión de la cadena de mando que abarca desde los niveles más altos hasta los más bajos de la organización.
Centralización	La autoridad no debe estar concentrada en lo alto de la cadena de mando.
Unidad de dirección	La organización debe tener un solo un plan de acción para guiar a gerentes y trabajadores.
Equidad	Todos los miembros de la organización tienen derecho a recibir trato justo y respetuoso.
Orden	La disposición de los puestos debe maximizar la eficiencia de la organización y brindar a los empleados oportunidades para seguir carreras profesionales satisfactorias.
Iniciativa	Los gerentes deben permitir que los empleados sean innovadores y creativos.
Disciplina	Los gerentes deben crear un equipo de trabajo que se esfuerce por alcanzar las metas de la organización.
Remuneración del personal	El sistema que los gerentes aplican para premiar a los empleados debe ser equitativo, tanto para estos como para la organización.
Estabilidad del personal en el puesto	Cuando los empleados se quedan mucho tiempo en una organización adquieren habilidades que mejoran la eficiencia de la entidad.
Subordinación de los intereses individuales a los intereses colectivos	Los empleados deben entender que su desempeño afecta el de toda la organización.
Espíritu de grupo	Los gerentes deben fomentar los sentimientos mutuos de camaradería, entusiasmo y devoción por una causa común.

Fuente: Elaboración propia a partir de Jones & George (2019).

Como se indica en la estructuración de los principios de la administración de Fayol, la aplicación de estos elementos concreta la importancia de las relaciones laborales y de mando que se emplean para alcanzar los objetivos en las organizaciones y estos conducen a mejorar la eficiencia en los procesos de la gestión administrativa. Igualmente son esenciales para analizar y orientar los procesos administrativos.

6.1.4 *Diseño Organizacional*

Las organizaciones públicas históricamente se han visto en la necesidad de realizar procesos administrativos que atiendan los cambios paradigmáticos que demandan los diferentes contextos sociales, económicos, ambientales, tecnológicos, legales y políticos, empleando diseños organizacionales funcionales y modernos que sean pertinentes en la planeación administrativa, efectivamente de acuerdo con los objetivos y metas institucionales.

Según Daft (2015) “El diseño organizacional es la administración y ejecución del plan estratégico” (p.71). Es decir, que las formas estructurales organizacionales requieren de procesos estratégicos, los cuales son necesario definir la estructura para crear estrategias en la implementación de sistemas de información e innovación, respecto al cumplimiento de metas y objetivos que conduzcan al éxito de la organización pública o privada. Es por ello, que Chiavenato & Sapiro (2017) afirman que la estrategia es la ruta que han usado las organizaciones para conseguir los propósitos que anticipadamente se habían propuesto.

Igualmente, afirma Daft (2015) que la función de la alta dirección o gerencia es fundamental para determinar la manera como se asume el diseño organizacional y los objetivos. Atribuyendo esto al respectivo cargo gerencial en los aspectos de dirección que permitan orientar las decisiones y propósitos organizacionales.

Por otra parte, Fermini (2019) argumenta que:

El diseño organizacional es un proceso en el que se definen las tareas o actividades en la organización, el grado de especialización necesarios, los procedimientos y las formas de coordinación para lograr objetivos y metas que se ajusten a la estrategia organizacional y que permitan responder a las demandas del entorno. (p.343)

De acuerdo a las anteriores apreciaciones generan la prospectiva de definir el diseño organizacional adecuado para un tipo de entidad pública como es la plaza de mercado, al momento de formular los fundamentos misionales que le dan una forma de cómo debe estar organizada en la fijación de metas y estrategias concretas.

6.1.5 *Estructura Organizacional*

En los procesos de transformación de la administración pública en la última década, ha surgido uno de los temas de mayor protagonismo, en la reforma de los Estados Latinoamericanos, la creación de la estructura organizacional como valor público, prevaleciendo diseños jerárquicos

que faciliten bienestar y excelente servicio a las organizaciones públicas, directa e indirectamente en servicios y bienes públicos que ejercen un rol esencial en la sociedad.

A continuación, se describen conceptos que identifican la coordinación y funcionamiento de la estructura de una organización, tanto pública como privada, ubicando la preferencia en su momento del diseño adecuado para la plaza de mercado.

Tabla 4

Definición Estructura Organizacional

Concepto	Marco Estructural
Designa relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los gerentes y supervisores.	Vertical
Identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y el de departamentos en la organización total.	Vertical
Incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, la coordinación y la integración efectivas de los esfuerzos entre departamentos.	Horizontal (Interacción)

Fuente: Adaptado de (Daft, 2015, p.111).

Como se observa en la anterior ilustración conceptual, la estructura ideal, depende en gran medida de la motivación e interacción de información que se maneja en la parte interna de la organización para que los aspectos externos logren impactar el funcionamiento esperado. Sin embargo, Louffat (2017) afirma que, para mayor claridad en el diseño de una organización, está el organigrama; instrumento organizacional que refleja la estructura ordenada de cada área o departamento, permitiendo la división e interrelación entre sí.

De igual manera, la propuesta de diseño organizacional, concerniente a las herramientas gerenciales para la plaza de mercado, adaptado del modelo de las cinco estrellas Galbraith (2014) define que la estructura consiste en determinar el esquema de poder y autoridad en la organización. Y esta a su vez, se divide en cuatro áreas fundamentales, así: Especialización, se refiere al tipo y número de actividades del conocimiento; Forma, constituye los niveles como está la organización;

Distribución del poder, los roles que están ejecutando determinado trabajo y departamentalización, son las áreas de cada nivel de la organización.

En ese mismo orden se presentan las diferentes estructuras organizacionales, con el fin que una organización pública como la plaza de mercado pueda escoger la que más se adapte a sus necesidades y capacidades administrativas.

Tabla 5

Estructuras y Diseños Organizacionales

Tipo de Estructura	Características
Estructura funcional (también llamada de forma unitaria)	Agrupar la función común del nivel superior al nivel inferior. Fomenta la economía de escala dentro de las funciones. En el mundo dinámico de la actualidad, muy pocas empresas pueden tener éxito bajo una estructura estrictamente funcional.
Estructura divisional (productos o unidades de negocio)	También llamada (multi-divisional) o una forma descentralizada. Se organiza con base en productos individuales, servicios, grupos de productos, principales proyectos o programas, divisiones, negocios o centros de utilidades. La agrupación se basa en resultados organizacionales.
Estructura geográfica	Se agrupa en los gustos y necesidades de los usuarios y clientes de cada región. De acuerdo a la unidad geográfica se fabrica y comercializa productos y servicios.
Estructura matriarcal	Se enfoca al mismo tiempo en el producto, función y unidad geográfica. Implementa simultáneamente las divisiones de productos y las estructuras funcionales (horizontal y vertical).
Estructura horizontal (reingeniería de procesos)	Significa básicamente el rediseño de una organización vertical junto con sus flujos de trabajo y procesos horizontales. Se organiza en torno a los procesos centrales.
Redes Virtuales y Outsourcing	Outsourcing: Significa contratar ciertas tareas o funciones, como manufactura, recursos humanos o procesamiento de crédito, de otras empresas. Llamada estructura modular subcontrata la mayoría de sus funciones o procesos principales a empresas por separado y coordina sus actividades desde pequeñas oficinas corporativas de la organización.
Estructura híbrida	Las estructuras híbridas utilizan entornos de cambios rápidos porque ofrecen a la organización una mayor flexibilidad. La mayoría de las organizaciones grandes utilizan a menudo esta clase de estructura que combina las características de varios métodos diseñados para necesidades estratégicas específicas.

Fuente: Elaboración propia adaptado de Daft (2015).

Por último, Daft (2015) afirma que; “la decisión más importante que toman los gerentes acerca del diseño estructural es encontrar el equilibrio correcto entre el control vertical y la coordinación horizontal, dependiendo de las necesidades de la organización” (p.148). De esta manera, se entiende que los diseños organizacionales en el sector público son importantes que

asocien sus métodos y funciones, para lograr estructuras sólidas y flexibles a nivel administrativo, alcanzando metas y objetivos con eficiencia, eficacia y efectividad.

Posteriormente, la guía de rediseño para entidades del orden territorial en los posibles cambios de estructura administrativa, el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP (2018) contextualiza: “la estructura corresponde a la distribución interna de las diferentes dependencias que asumen las respectivas funciones generales requeridas para cumplir con su misión” (p.28). Es otras palabras, la estructura organizacional, es el conjunto de unidades funcionales que responden a propósitos institucionales en términos de eficiencia, eficacia y efectividad para la prestación de los bienes y servicios por parte de una entidad pública, logrando satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.

En efecto, mantener la coordinación de puestos según las competencias y funciones en una organización pública como la plaza de mercado constituirá un mecanismo efectivo de comunicación para el logro de resultados importantes en los bienes y servicios que se ofrezcan, sobre todo, por las condiciones de estabilidad y los procesos de mejoramiento continuo.

6.1.6 Proceso Organizacional

Así mismo, en la forma de estructuración organizacional para el proceso administrativo en la plaza de mercado, se encuentra la organización por procesos que implica la estructuración de actividades para producir bienes o servicios de valor por medio de un mercado o instituciones específicas. En palabras de Louffat (2017) “proceso organizacional puede definirse como el conjunto de actividades secuenciales e integradas que buscan generar valor para un cliente interno o externo, mediante la transformación de insumos en productos o servicios finales” (p.20). En otros términos, los procesos permiten nivelar los medios y métodos necesarios para desarrollar las diversas actividades en determinadas áreas de una organización pública o privada.

De igual modo, Galbraith (2014) define el proceso como el sistema de información y decisión que se desarrolla en la estructura de una organización. Y, por tanto, contempla tres tipos de información y decisión: procesos informales; refiere a la coordinación de las actividades de manera autónoma, comportamientos voluntarios en la realización de los trabajos, comerciales; es el proceso de administración con el cliente en la prestación de productos y servicios, y de gestión; consiste en los medios por los cuales se llevan a cabo las estrategias y en el mismo decide la asignación de los respectivos recursos previstos en la organización pública o privada.

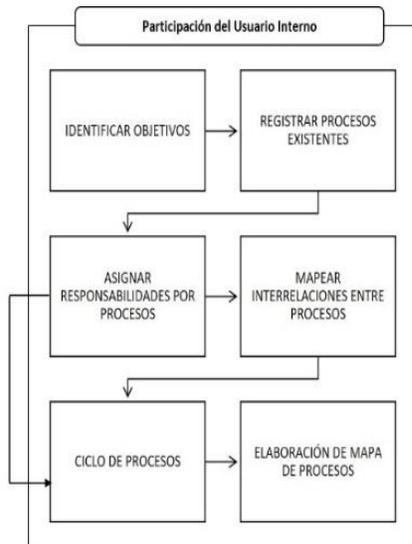
De la misma manera, los entes públicos deben orientar actividades donde se desarrollen estrategias, estructuras y procesos organizacionales. Para ello, la carta iberoamericana de calidad en la gestión pública CLAD (2008) señala que la gestión por procesos en su aplicación en la administración pública trabaja por el mejoramiento continuo de las actividades orientadas al servicio público y los resultados. Por ende, “los procesos constituyen una secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor añadido” (CLAD, 2008, p.14).

A su vez uno de elementos gerenciales que brinda el Modelo Integrado de Planeación y Gestión [MIPG], desde los insumos del Manual Operativo MIPG (2021) enmarca la gestión por procesos en la dimensión de gestión con valores para resultados alineado a la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Permitiendo la trazabilidad del estudio de investigación directamente al componente de la ventanilla hacia adentro, teniendo en cuenta, el análisis secuencial de las necesidades, expectativas e intereses que requiere adoptar en el diseño y rediseño organizacional la plaza de mercado del municipio de Chigorodó.

Por consiguiente, la guía para la gestión por procesos en el marco del MIPG establece que la gestión por procesos a nivel de las instituciones públicas en el direccionamiento estratégico es importante para alcanzar los objetivos, misión y la visión en el desarrollo de las actividades relacionadas directa e indirectamente entre sí y se fundamenta en la cadena de valor interviniendo o ejecutándose en los diferentes procesos organizacionales. (DAFP, 2020)

6.1.7 Estructuración de Procesos

Para que los procesos en una entidad pública generen un diseño o rediseño organizacional, primero debe conocerse el paso a paso del enfoque de la gestión por procesos que plantea la función pública desde la dirección y desempeño institucional para las entidades territoriales, como se observa en siguiente mapa de gestión por procesos.

Figura 2*Mapa de Gestión por Procesos*

Fuente: Adaptado de DAFP (2020).

La anterior figura muestra la estructura de la gestión por procesos, observando que cada uno en su independencia tiene una secuencia integral, es decir, identificar objetivos; es fundamental para lograr la finalidad de los procesos que opera la entidad pública en determinado periodo, registrar procesos existentes; permite identificar las tareas y actividades que se interrelacionan, asignar responsabilidades por procesos; se refiere a la distribución y ejecución de procesos que llevan a cabo por competencias y responsabilidades de un cargo, mapear interrelaciones entre procesos; conjunto de elementos que determina entradas, salidas y prerequisites de una entidad.

Así mismo, el ciclo de procesos provee la caracterización que identifica el análisis previo en que se definen los lineamientos de las necesidades de cambio de una organización pública. Y, por último, la elaboración del mapa de procesos describe la clasificación de procesos; estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, en el caso de la plaza de mercado, facilitaría la manera cómo debe operar a partir del diseño propuesto para el desarrollo de la planeación institucional.

Es importante, tener en cuenta en el marco general del MIPG en la gestión y desempeño institucional de los procesos el conocido ciclo Deming o PHVA; Planear, Hacer, Verificar, y Actuar, el cual tiene una visión de la gestión como un encadenamiento lógico de prácticas articuladas entre Estado y ciudadano de situaciones propias de la gestión pública (DAFP, 2021).

6.1.8 Organización Pública y Gestión

En cuanto a los términos de organización pública y gestión relacionan la gestión administrativa, cuando hacemos referencia a los procesos que concentran el interés en la administración de bienes públicos. Dónde existen definiciones que afirman “la gestión pública es la actividad que realiza la administración pública, y que consiste en decidir y ejecutar acciones para la resolución de los problemas comunes (Canel Crespo, 2019, p. 22). Desde esta perspectiva, se observa la integración de la administración en gestiones y procesos públicos garante de responsabilidades que atañen a las instituciones y sociedad en las acciones que realizan en el manejo de bienes y servicios públicos.

Es necesario recalcar que el modelo burocrático propuesto por el economista y sociólogo Max Weber, ha sido el punto de partida de la gestión pública a partir del siglo XIX, promoviendo un modelo de organización eficiente por excelencia que implica un Estado de bienestar, centrado en reglas y procedimientos, en la búsqueda de la racionalidad del quehacer público. De igual modo Chiavenato (2019) sostiene que la burocracia se fundamenta en la racionalidad de forma que las organizaciones alcancen los objetivos para contribuir en indicadores elevados de eficiencia.

De otra parte, Manyari De La Cruz (2020) contextualiza que la gestión pública permite las acciones concretas en las actividades que llevan a cabo las entidades estatales, enmarcadas en políticas y normas gubernamentales. Lo que indica que la gestión en la administración de entidades del sector público refiere políticas y acciones que admiten el desarrollo de procesos en las organizaciones públicas, sobre todo en los nuevos modelos administrativos que exigen de organización y gestión.

6.1.9 Plaza de Mercado

En lo concerniente a la plaza pública de mercado en el común de la sociedad colombiana, se ha entendido como una unidad económica encargada de promover el eficiente comercio minorista de productos de primera necesidad de la canasta familiar.

De acuerdo con Baquero Duarte (2011) define que son equipamientos urbanos que desarrollan actividad comercial y sirven como abastecimiento de actividades urbanas en alta demanda de movilidad en un municipio o ciudad. Así mismo, Prieto, 2016 (Citado por Foyain et al., 2018) explica que es “un espacio urbano público, amplio, cubierto o descubierto, en el que se suelen realizar gran variedad de actividades” (p. 42). Comprendiendo que dentro de sus

característica predomina ser el epicentro de encuentros autóctono de los municipios, localidades y ciudades.

En cuanto a la generación del valor de bienes públicos que relacionan a la plaza de mercado, según Peralta Araque (2017) define que la generación de valor público en los ciudadanos se forma en el reconocimiento al bien o servicio que se ofrece, indicando que su fin último es la satisfacción de las comunidades en los procesos de eficacia, eficiencia y efectividad.

Por lo tanto, el valor público es aquello que le damos valor y en la administración de las organizaciones públicas, “plazas públicas de mercado”, coincide con las preferencias y necesidades de los ciudadanos, pero también, con las opiniones, intereses, experiencia y conocimiento en sociedad.

Finalmente, los anteriores teóricos e investigadores aproximan a conceptos esenciales de la contextualización de la problemática objeto de estudio a investigar, gestión administrativa con sus complementos determinantes de la propuesta de diseño organizacional en el marco de la estructura y los procesos, generando insumos importantes que contribuyen a una serie de alternativas, respecto al conjunto de tareas y operaciones que debe planear, ejecutar, controlar, dirigir y evaluar una organización pública, que implica un adecuado proceso administrativo, desde la aplicación de valor público a bienes y servicios que se le brindan a las comunidades, debido que son el centro del desarrollo social, cultural, ambiental y económico de los territorios.

6.2 Marco Teórico

6.2.1 Antecedentes Históricos e Investigativos

Desde hace más de una década el estudio de la gestión administrativa en el desarrollo de las organizaciones públicas ha despertado interés en los investigadores. A partir de ese momento, el término ha estado relacionado o en ocasiones empleado con sinnúmero de ambientes, escenarios, espacios y tiempos en el desarrollo de políticas, programas y proyectos a nivel estatal.

La gestión administrativa en la actualidad en las organizaciones de Estado ha estado en constante cambio. Por consecuencia los cuestionamientos del tema de investigación han tomado alcance significativo a partir del tiempo, en contraste con las diferentes perspectivas de quienes participan o están involucrados directa e indirectamente de los procesos administrativos.

A mediados del siglo XX, en América Latina, se inició la modernización de las estructuras y gestión administrativa en los Estados, de acuerdo con el “consenso de Washington”, permitiendo

la apertura del neoliberalismo encaminado a una economía de mercado, orientando sus objetivos a nivel global en determinado continente (González Buitrago, 2019). De acuerdo con esto, se comprende que los gobiernos, han emprendido iniciativas de nuevas gestiones y políticas que incorporen modelos administrativos a nivel estructural en los Estados, teniendo en cuenta, las diversas brechas de desigualdad y retos de bienestar en que están inmersos los ciudadanos con las organizaciones.

Sin embargo, Heras Castro (2019) puntualizo que en la edad moderna la gestión administrativa nace en Rusia y Austria, propiciando una reestructuración en los procesos administrativos, empleados en acuerdos comerciales y constituyéndose en pioneros en los estudios científicos de la administración pública. Igualmente, especifica que, en el siglo XVIII a partir de la revolución industrial inglesa, se vio la necesidad de contar con profesionales en la administración, que tuvieran un amplio conocimiento en los conceptos y técnicas, básicamente en las fases del proceso administrativo; planificación, organización, dirección y control...

Cabe señalar, que estos antecedentes y tendencias se han venido desarrollando, generando procesos de transformación interesante en los estudios de la gestión administrativa, de manera en particular y general, aportando al mejoramiento y la necesidad para que las organizaciones del Estado presten mayor atención a este tema a nivel estructural, sobre todo en la innovación del conocimiento y la modernización de la gerencia pública.

En el ámbito local, no se encuentran hallazgos de informes y proyectos que relacionen el tema de estudio en la plaza de mercado municipio de Chigorodó, de todos modos, la perspectiva del concepto gestión administrativa, en relación con la organización y gestión pública, creación del valor público, en un orden institucional de la función administrativa ha tomado auge en las dimensiones epistemológicas y sociológicas, destacándose aportes de investigación los últimos años. Es así como Márquez et al. (2017) consideraron importante que el origen de los conceptos y teorías administrativas de extraordinarios autores, en siglos pasados, independiente de sus diversos enfoques, ayudaron a que determinados conocimientos se adaptaran a los nuevos retos globales, contribuyendo al bienestar general en que se desenvuelve y relaciona la sociedad.

Esto indica, que históricamente la evolución del concepto de gestión administrativa, mediante las teorías de las ciencias de la administración, no han sido de completo desconocimiento para la organización, planeación, dirección y control de las organizaciones en sus diferentes procesos de gestión pública, aclarando que a medida de los tiempos, el periodo de incubación e

incorporación de la administración pública, ha permitido permear en determinados escenarios, lo que ha exigido a las organizaciones alcanzar los objetivos con eficiencia y eficacia, según los planes institucionales establecidos.

Para llevar a cabo una propuesta técnica para el fortalecimiento de la gestión administrativa, desde los procesos y estructura en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó en el componente de estudio de la planeación administrativa a través del fundamento científico de la administración pública. Es necesario indagar aspectos importantes de la organización pública y gestión por procesos, logrando analizar, integrar y aplicar el estudio de la teoría del diseño organizacional en determinada organización pública.

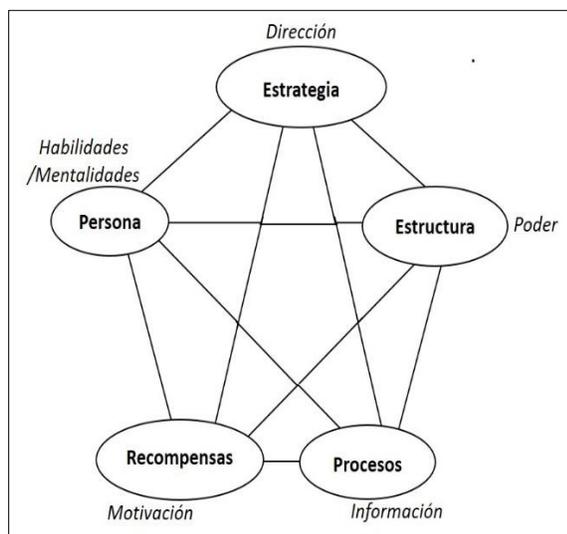
6.2.2 Teoría del Diseño Organizacional

Cuando se está realizando un proceso de mejora en la gestión administrativa, la misma contempla el trabajo en diversos elementos que se conciben en el diseño organizacional, tales como: la estrategia, estructura y procesos. Y para tal efecto, al revisar la literatura se encuentra el modelo de Galbraith y el cual puede ser útil para explicar los mismos.

A continuación, se hace una breve explicación del modelo de cinco componentes y se hace especial énfasis en los conceptos de; estructura y procesos.

Figura 3

The Star Model



Fuente: Adaptado de Galbraith (2014).

En cuanto a la definición de estructura, Fermini (2019) considera que es la relación de jerarquía, división de poder, desempeño de labores y deberes, en el cumplimiento de políticas y

normas organizacionales. Lo que permite entender que la forma de la estructura en el diseño organizacional permite la coordinación e interrelación de responsabilidades en cada area o departamento contribuyendo a propositos concretos.

Por otro lado, en la guía de rediseño institucional para entidades públicas de orden territorial, según DAFP (2018) establece que; “el proceso es definido como la serie de etapas secuenciales e independientes, orientadas a la consecución de un resultado.” (p.34). Lo que indica, que los procesos están orientados a través de sistemas ordenados y sincronizados, en la entrega y salidas de productos y servicios para alcanzar propósitos previamente definidos.

Sin embargo, el sistema del modelo de cinco estrellas brinda una visión holística de las organizaciones, en un acercamiento a estructuras verticales y horizontales con procesos eficientes, eficaces y efectivos. Y, además, plantea la necesidad de formas organizativas incorporando innovación social, ambiental, tecnológica, comercial y económica que conduzca a mejoramiento continuos impactando en logros y resultados importantes.

Así mismo, es fundamental tener en cuenta en el enfoque del diseño de las organizaciones públicas, según Fermini (2019) que estas mismas deben responder a dinámicas individuales de cada organización y a su vez, en sus diversas formas estructurales se diferencian de las ventajas y desventajas.

6.3 Marco Normativo

El contexto normativo previsto en el estudio de investigación se expresa y contempla en la carta magna, leyes, decretos, acuerdos y resoluciones de Colombia, actos administrativos que especifican disposiciones y reglamentación sobre la propuesta técnica para el fortalecimiento de la gestión administrativa y sus componentes en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó, como se describe a continuación:

La Constitución Política de Colombia (1991) establece los principios de la administración, destinados a organizaciones de uso público:

La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. (art. 209)

En cuanto a las políticas de fortalecimiento institucional de la estructura de una organización pública, la Constitución Política de Colombia (1991) señala que: “los particulares pueden cumplir funciones administrativas en las condiciones que señale la ley. La ley establecerá el régimen jurídico de las entidades descentralizadas y la responsabilidad de sus presidentes, directores o gerentes” (art. 210).

De igual manera, en el artículo 311 de la constitución se menciona que a las entidades territoriales municipales:

Le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes. (Const.,1991)

En ese mismo orden legal, es responsabilidad de las corporaciones municipales, como lo plantea el artículo 311 literal 6 de la Constitución Política de Colombia:

Determinar la estructura de la administración municipal y las funciones de sus dependencias; las escalas de remuneración correspondientes a las distintas categorías de empleos; crear, a iniciativa del alcalde, establecimientos públicos y empresas industriales o comerciales y autorizar la constitución de sociedades de economía mixta. (Const.,1991)
Igualmente está consagrado en la constitución que:

La ley podrá establecer para uno o varios departamentos diversas capacidades y competencias de gestión administrativa y fiscal distintas a las señaladas para ellos en la Constitución, en atención a la necesidad de mejorar la administración o la prestación de los servicios públicos de acuerdo con su población, recursos económicos y naturales y circunstancias sociales, culturales y ecológicas. (Const.,1991, art.302)

Posteriormente, en la operación por procesos en el esquema organizacional que se adecue para el funcionamiento de la plaza de mercado, a nivel de dirección y administración, es fundamental contar con el ejercicio del control interno, y el artículo 1 expresa que: “deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando” (Ley 87, 1993).

Efectivamente, para una reforma estructural en la creación de entidades descentralizadas, para el caso de organizaciones públicas como la plaza de mercado, la Ley 489 (1998) establece:

“El proyecto respectivo deberá acompañarse del estudio demostrativo que justifique la iniciativa, con la observancia de los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política” (art. 69). Y a su vez, define qué; “los establecimientos públicos son organismos encargados principalmente de atender funciones administrativas y de prestar servicios públicos conforme a las reglas del derecho público” (art. 70). Así mismo, precisa que: “la dirección y manejo de los establecimientos públicos estará a cargo de un consejo directivo y de un director, gerente o presidente” (art. 72).

Con respecto a los programas de ejecución previstas en los planes de ordenamiento territorial de carácter obligatorio para bienes de uso público, la Ley 388 (1997) establece que “se determinarán los inmuebles y terrenos cuyo desarrollo o construcción se consideren prioritarios. Todo lo anterior, atendiendo las estrategias, parámetros y directrices señaladas en el plan de ordenamiento”. (art. 18)

Por otra parte, la Ley 734 (2002) derogada a partir del 29 de marzo de 2022, por el artículo 265 de la Ley 1952 de 2019, modificado por el artículo 73 de la Ley 2094 de 2021, salvo el artículo 30 que continúa vigente hasta el 28 de diciembre de 2023, expresa:

Basados en las garantías disciplinarias de la función pública, se creó el código único disciplinario con el objeto de salvaguardar la moralidad, transparencia, objetividad, imparcialidad, economía, celeridad, legalidad, eficacia y eficiencia en el desempeño de los funcionarios y servidores públicos, además de otras disposiciones. (art. 22)

Es importante tener en cuenta para la implementación de estructuras con nuevos diseños organizacionales, la Ley 909 (2004) plantea:

Las reformas de plantas de personal de empleos de las entidades de la Rama Ejecutiva de los órdenes nacional y territorial, deberán motivarse, fundarse en necesidades del servicio o en razones de modernización de la administración y basarse en justificaciones o estudios técnicos que así lo demuestren, elaborados por las respectivas entidades bajo las directrices del DAFP y de la ESAP. (art. 46)

Similarmente, el numeral 2 del artículo de la ley, señala en la expedición del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo, señala:

En el ámbito de aplicación, las normas de esta parte primera del código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos ordenes,

sectores y niveles, y a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas (Ley 1437, 2011).

Con respecto, al numeral 3 del artículo de la ley, afirma que las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad (Ley 1437, 2011).

De igual forma, para ejercer un buen desempeño institucional, según la Ley 1753 (2015) consagra que, en las entidades y organismos del Estado, “intégrese en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998” (...) “De tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado” (...) “una vez se reglamente y entre en aplicación el nuevo modelo de gestión, los artículos 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003 perderán vigencia” (art. 133).

Así mismo, de manera más reciente se creó la Ley 2080 (2021), por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) Ley 1437 de 2011, donde tiene interesantes modificaciones en materia de la inserción de medios electrónicos ante la administración que cumplan con los principios de la función pública, entre otras disposiciones en las sanciones fiscales en los procedimientos administrativos.

En lo que se refiere a las competencias laborales en los niveles y grado de empleo público el Decreto-Ley 785 (2005) establece: “la categorización establecida para los Departamentos, Distritos y Municipios y de conformidad con el reglamento que expida el Gobierno Nacional, las autoridades territoriales deberán fijar en los respectivos manuales específicos las competencias laborales y los requisitos” (art. 13). Igualmente, para la implementación de la planta respectiva para ser tenida en cuenta en el diseño estructural de la plaza de mercado, deberá acogerse, bajo los procedimientos que contempla el artículo 2.2.12.1 del respectivo decreto ley:

I) costos comparativos de la planta vigente y la propuesta, II) efectos sobre la adquisición de bienes y servicios de la entidad, III) concepto del Departamento Nacional de Planeación si se afecta el presupuesto de inversión y, IV) los demás que la Dirección General de Presupuesto Público Nacional considere pertinentes. (Decreto 1083, 2015)

Por consiguiente, el Decreto 1499 (2017) reglamenta la adopción del MIPG y define:

“Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos” (art. 2.2.22.3.2). Herramienta de gestión gerencial importantísima para efectos de garantizar resultados en cumplimiento de los planes de desarrollo, resolviendo las necesidades y problemas de las organizaciones de acuerdo a su objeto social en calidad y eficiencia de los servicios.

En la reglamentación técnica de la actualización en la formación y conservación catastral, el artículo 19, define los bienes de uso público:

Son aquellos inmuebles que, siendo de dominio de la Nación, una entidad territorial o de particulares, están destinados al uso de los habitantes. Para efectos catastrales se incluyen las calles, vías, plazas, parques públicos, zonas verdes, zonas duras, playas, entre otros. (IGAC, 2011) De igual manera, el concejo municipal de Chigorodó ha promovido por medio de acuerdo en revisión ordinaria de largo plazo del ordenamiento territorial, la necesidad de “tratamiento renovación urbana Plaza de Mercado (entorno entre la CL 98 y CL 94 y la KR 99E y KR 99), afectado por inundaciones asociadas a empozamientos críticos en temporadas de creciente” (Acuerdo 04, 2015, art. 291).

Cabe señalar, para una respectiva modernización del diseño organizacional en la plaza de mercado en la consecución de resultados concretos en los procesos de bienes y servicios que se brinden, es importante complementarse a la normatividad urbanística y actualizar las disposiciones fiscales y tributarias del canon de arrendamiento destinado para determinados inmuebles, cómo lo establece el artículo 336 en el código de rentas municipal:

La Administración Municipal debe elaborar un estudio técnico, económico y social a partir del cual se establezca el valor del canon por metro cuadrado (m²) para los diferentes inmuebles propiedad del municipio de Chigorodó según la ubicación del inmueble, destinación, dotación de servicios públicos y demás variables que permitan establecer un canon con criterios de sostenibilidad financiera y social. (Acuerdo 017, 2019)

7. Aspectos Metodológicos

El estudio empleó un enfoque de investigación cualitativo, se abordará inicialmente a partir de la metodología de carácter descriptivo, en el contexto de la propuesta técnica para el fortalecimiento de la gestión administrativa en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó Antioquia. Destacando que determinado objeto de investigación es el primer informe investigativo a nivel académico en esta organización pública, aun no existe documento oficial y científico sobre

el tema de la situación problema. Prácticamente, fue interés del investigador a partir de la experiencia laboral como contratista en servicios administrativos.

7.1 Tipo y Diseño de Investigación

Antes de entrar a precisar la orientación metodológica del presente trabajo, es importante definir el enfoque, afirma Ortiz (2015) que es la forma para modelos de investigación a cargo de una serie de procedimientos para asumir, planear, diseñar y resolver un estudio de problema.

En cuanto a la propuesta de estudio se orientó mediante una investigación de enfoque cualitativo, analizando con objetividad problemas concretos y prácticos a partir de la observación por experiencia propia e información documental del componente principal de estudio; gestión administrativa en interrelación con las variables (organización y gestión pública, importancia de la gestión administrativa, procesos administrativos y organizacionales), desde dimensiones estructurales y técnicas, en el ejercicio administrativo que se llevó a cabo de manera directa e indirecta en la búsqueda de preguntas y respuestas concretas.

Dentro de este método investigativo, como señala Hernández & Mendoza (2018) “una peculiaridad del proceso cualitativo consiste en que la muestra, la recolección y el análisis son fases que se realizan prácticamente de manera simultánea y van influyéndose entre sí” (p.49). Es por ello, que el estudio de investigación, tendrá un acercamiento de metodología cualitativa, considerando los alcances y necesidades de las percepciones y concepciones de directivos, administrativos, contratistas, empleados, exempleados del centro administrativo municipio de Chigorodó y contribuyentes.

Por otro lado, las aplicaciones metodológicas generaron diferentes puntos de reflexión y aportes a partir de la categoría principal objeto de estudio y los componentes asociados a las perspectivas teóricas y recolección de datos que se emplearon. En relación a este tema, se entiende de acuerdo a Ortiz (2015) que la validez del enfoque cualitativo analiza:

La credibilidad de un estudio no descansa sólo en el establecimiento de relaciones causa-efecto entre los fenómenos, sino también en la comprensión fundamental que ofrece de la complejidad de un caso singular, de su estructura, de los procesos y de su actividad en circunstancias concretas. (p.89)

Contextualizando, la prioridad del estudio cualitativo es con el fin de obtener una imagen completa del fenómeno descrito, conservando la forma del método, organización y proceso.

7.2 Nivel de Investigación

Es de alcance descriptivo, debido que se establece un fenómeno en concreto, aunque está estrechamente relacionado con determinar el qué y por qué de las causas y consecuencias del problema estudio de caso en la posterior aplicación de la propuesta técnica de la gestión administrativa en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó. Así mismo es de revisión documental puesto que de acuerdo con Niño Rojas (2019) se ha recolectado información real cualitativa empleando fuente de revisión documental y bibliográfica en torno a construir los marcos metodológicos de la investigación de la monografía. Destacando que este tipo de instrumentos descriptivos se soporta principalmente en técnicas como la entrevista.

En este sentido, el estudio descriptivo según Martínez Ruiz (2018) se refiere a los elementos y categorías de grupos de valor y hechos específicos que se establecen en el análisis de una investigación. Cabe mencionar, que determinado estudio requiere de paciencia y receptividad en el desarrollo de la técnica que se emplee, para el cumplimiento de los objetivos del estudio de investigación.

Finalmente, según Hernández & Mendoza (2018) manifiesta que las investigaciones descriptivas ayudan a precisar aspectos claros de los fenómenos, sucesos o situación identificada. Además, permite definir la visualización de que cómo medir los conceptos de los componentes del estudio con sus hipótesis y variables respectivas.

7.3 Técnicas de Recolección de Datos

El instrumento aplicado en la investigación proporciona información, relacionando los hechos observados de la problemática central de estudio, efectivamente, se empleó fuente directa, textos de revistas indexadas y contenidos temáticos de bibliotecas digitales especializadas en el marco del enfoque de planeación administrativa, realizando el análisis de estudio de la gestión administrativa, accediendo a información útil y práctica en la interpretación cuidadosa en el desarrollo del trabajo de revisión documental. Teniendo en cuenta, que no se posee información radicada en el archivo municipal, correspondientes antecedentes históricos de la estructura y desarrollo de los procesos de la gestión administrativa de la plaza de mercado en la entidad territorial.

De acuerdo con Niño Rojas (2019) las técnicas para recoger los datos son herramientas específicas en el desarrollo de los métodos aplicados para obtener la información que se requiere.

Con todo y lo anterior, en el análisis del objeto de estudio de la investigación, se aplicó la entrevista, como elemento técnico y adaptable en la orientación de la situación problema.

7.3.1 Entrevista

Esta técnica se aplicó al personal técnico, administrativo, contratista, empleados y exempleados del centro administrativo municipio de Chigorodó y contribuyente. Las entrevistas fueron transcritas y codificadas para efectos del análisis.

Tabla 6

Perfil de los Entrevistados

Codificación	Cargo /Oficio	Tiempo y Conocimiento de la Entidad (años)
P1	Técnico Operativo	3
P2	Contratista (apoyo a los procesos de contratación de compra eficiente SECOP II)	8
P3	Exempleado administración plaza de mercado (tecnólogo en gestión pública)	30
P4	Exempleado administración plaza de mercado (Administrador de Empresas).	30
P5	Comerciante 1 Plaza de Mercado	7
P6	Comerciante 2 Plaza de Mercado	18
P7	Comerciante 3 Plaza de Mercado	27
P8	Particular (Habitante del municipio)	40

Fuente: Elaboración Propia a partir de entrevistas realizadas año 2022

De esta manera, según Ñaupas et. al. (2018) definen que la entrevista “Consiste en formular preguntas en forma verbal al encuestado con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o comprobar las hipótesis de trabajo” (págs. 294-295).

Posteriormente, el tipo de entrevista que se empleará es de tipo semiestructurada, ya que el esquema de preguntas no está prefijado, son de carácter abierto y el entrevistado tiene mayores posibilidades de construir la respuesta. Es así como, Martínez Ruiz (2018) señala que:

Las entrevistas semiestructuradas, están integradas por preguntas abiertas por medio de las cuales el entrevistador tiene libertad para agregar otras interrogantes que le permitan precisar conceptos y obtener mayor información sobre los temas deseados, lo que implica que no todas las preguntas son predeterminadas. (p. 111)

De acuerdo con lo anterior, determinada técnica es flexible y permite mayor adaptación de las libertades de percepción en relación al objeto de estudio de las necesidades de la investigación.

Por otra parte, las preguntas orientadas fueron dirigidas al personal profesional en áreas comunes de administración, empleados, comerciantes y particulares (tabla 5), expresando conceptos y percepción de los procesos de la gestión administrativa, los cuales consideran importante en el estudio de investigación de la situación problema identificada en la plaza de mercado, para el logro de los objetivos y diseños organizacionales en determinada entidad pública, como por ejemplo; planes de mejoramiento administrativo y financiero que segmenten programas medibles y ejecutables a corto, mediano y largo plazo, elementos fundamentales en el proceso de reestructuración organizativa.

Así mismo, las respuestas durante la entrevista para efectos de resultados concretos, se empleó protocolos prácticos ayudando a un vocabulario adecuado a la situación expuesta del estudio y permitiendo al informante confianza y precisión (Ñaupas et. al. 2018). Teniendo en cuenta que proporcionan valiosa información para diseñar un modelo organizacional acorde a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor del municipio de Chigorodó.

En términos generales, las entrevistas generaron opiniones diversas que consisten en las necesidades y expectativas del valor público dado en la plaza de mercado, planteando los entrevistado(a)s alternativas que consideran que son indispensable en la implementación de un diseño organizacional adecuado, oportuno, eficaz, eficiente y efectivo para este tipo de bienes públicos de acuerdo a la finalidad de su objeto social. Sin desconocer que se requieren estudios de financiación en el mejoramiento de la infraestructura física para la adecuación y modernización en la prestación de los servicios. Y a su vez, manifiestan que es fundamental realizar gestiones públicas que respondan a la intermediación, alianza e integralidad de procesos directos e indirectos en el cumplimiento de satisfacer las necesidades administrativas, sociales y económicas de quienes desarrollan diferentes actividades de producción y comercialización de bienes y servicios a nivel urbano y rural en el municipio sugerido y dirigido para la organización pública, plaza de mercado.

8. Cronograma de Actividades

Mes	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Fases, tareas y actividades				
Seminario de asesoría de componentes metodológicos	■			
Ajustes a la propuesta según conceptos de asesores metodológicos y temáticos.		■		
Fase teórica y normativa: Antecedentes		■		
Conceptos, antecedentes jurídicos y normativos en el marco del enfoque del desarrollo del proceso de gestión administrativa, integrado en el componente de estudio planeación administrativa en la administración pública		■		
Objetivos Monografía.		■		
Fase interpretativa: Diseño metodológico.		■		
Recolección de la información (trabajo de campo) y procesamiento de datos		■		
Revisión y ajuste de instrumento de entrevista, encuesta y observación.			■	
Fase Descriptiva: Información de entrada para análisis de situación- Resultados.			■	
Revisión y ajuste de análisis de datos respecto al enfoque del desarrollo del proceso de gestión administrativa en el componente del estudio de la planeación administrativa.			■	
Presentación Análisis de resultados			■	
Aspectos finales- conclusivos y recomendatorios				■

9. Resultados

9.1 Diagnostico Plaza de Mercado

Tabla 7

Análisis FODA (Aspectos positivos y negativos)

Oportunidades	Debilidades	Fortalezas	Amenazas
Mejorar precios	Infraestructura física con escasa inversión en las mejoras.	Mantiene frecuencia de clientes y usuarios en un 75% a 85% por semana.	Alto costo de productos con relación a los demás puntos de ventas que hay en el municipio.
Diversificar productos y servicios que demanden clientes y usuarios.	No cuenta con un plan ambiental, de residuos sólidos, saneamiento y seguridad ocupacional.	Generador de empleo a madres cabeza de hogar.	Deterioro de la infraestructura física.
Servicio cómodo y agradable con personal competente.	No posee a la fecha, autonomía administrativa y financiera.	Baños públicos	Desmotivación de los transeúntes por el estado de la infraestructura física y los planes de mejora.
Desarrollo de propuestas innovadores en las actividades sociales y de mercado en la entidad.	Poca innovación en la oferta de productos y servicios agrícolas, pecuarios y artesanales.	Zona cargue y descargue. Transporte clientes y proveedores.	Falta de estímulos formativos e iniciativas de apoyo al emprendimiento en los arrendatarios.
Se encuentra ubicada geográficamente en un buen espacio a nivel urbano.	Requiere de redistribución de secciones y unidades de negocio económicas.	Centro de acopio transporte rural.	Insuficiente articulación de las dependencias de la administración municipal.
Aprovechamiento de productos agrícolas del municipio.	Insuficiente sistema de identificación en los inmuebles y comerciantes.	Genera ingresos no tributarios. (Arrendamientos).	Hipermercados y supermercados con mejores precios en productos.
	Carece de reglamentación la entidad.	Ventaja en costos de los inmuebles. Mecanismos de financiación pagos arrendamientos.	Deficiencias en los procesos administrativos.

Fuente: Elaboración Propia.

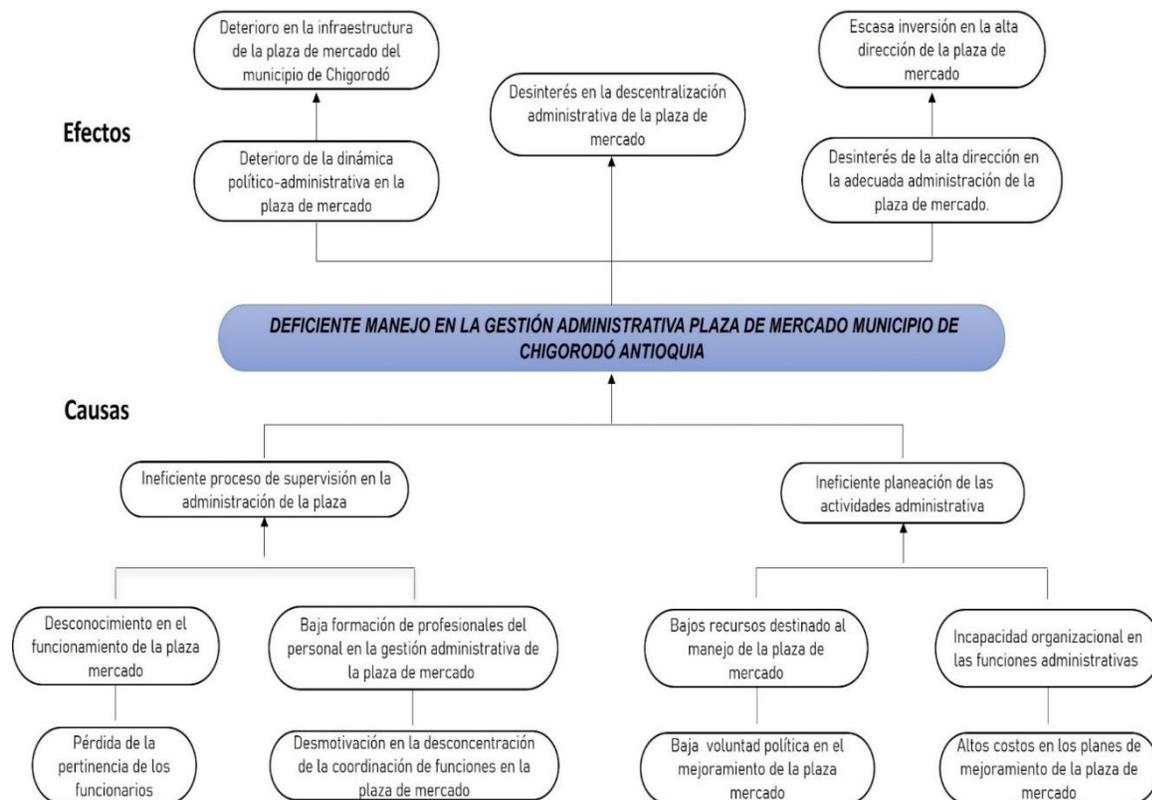
Una vez realizado el análisis del diagnóstico interno (fortalezas y debilidades) y el diagnóstico externo (amenazas y oportunidades), dio origen a la matriz DOFA o FODA, también conocida como matriz SWOT (strengths, weaknesses, opportunities y threats), identificando aspectos que permitieron establecer las situaciones problema en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó, factores o variables que indicaron el objeto de estudio de la investigación. De

acuerdo con Fermini (2019) uno de los objetivos estratégicos de la matriz FODA es contribuir al uso eficiente en el manejo adecuado de los recursos internos y de las situaciones externas que preocupan en la condición positiva y negativa de la organización pública. Así mismo, la guía de rediseño para entidades del orden territorial en la dirección del desarrollo organizacional DAFP (2018) plantea que la DOFA provee estudiar la integración de los diferentes factores en la situación actual de la entidad, formulando acciones que permitan mejorar el funcionamiento de esta.

Por lo tanto, para la plaza de mercado determinada herramienta de planeación estratégica busca generar una propuesta administrativa que pueda ser tomada en cuenta para mitigar los riesgos y fortalecer los aspectos negativos. Entre tanto, se desarrolló a través de la observación y casos concretos que se han presentado durante la vigencia de la organización pública y expresados por administradores, empleados, comerciantes (arrendatarios) de los inmuebles ubicados en la entidad, además de ciudadanos, funcionarios y servidores públicos.

En cuanto a las oportunidades contribuyen en la búsqueda de fortalecimiento organizacional y procesos de gestión en la plaza de mercado, respecto a las amenazas contextualizaron las realidades de los procesos administrativos que se deben enfrentar en el desarrollo de los bienes y servicios, de igual forma, las fortalezas se consideraron como valor público de importancia en los planes estratégicos que se diseñen en los respectivos funcionamientos organizacionales. Y posteriormente, las debilidades ayudaron a determinar aspectos negativos que requieren ser atendidos para el mejoramiento continuo, identificando las diferencias en que se está actuando, donde se pretende dar inicio en las opciones estructurales y de procesos como base fundamental en la efectividad de la propuesta técnica en la gestión administrativa de la plaza mercado, creando una herramienta o sistema propio encaminado al logro de los objetivos que se establezcan.

El anterior análisis, facilita una organización pública orientada a la organización y el buen desempeño en los principios de eficiencia, eficacia y efectividad por parte del personal a cargo de la entidad, sobre todo, en la calidad de la prestación de los servicios que demanda la función pública en la actualidad y de quienes desarrollan las diversas actividades comerciales en determinado bien de uso público, aplicando las medidas pertinentes y tomar las decisiones oportunas.

Figura 4*Análisis Árbol de Problema*

Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo con el diagnóstico del problema de investigación que se llevó a cabo en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó a partir del estudio descriptivo y la matriz DOFA, relacionado con la gestión administrativa en el contexto de los elementos y variables que se describen en la (figura 4).

En este punto de análisis, se identificó que el problema central en el estudio de la investigación es el deficiente manejo de la gestión administrativa en la plaza de mercado, entendido como parte de las funciones y actividades que se desarrollan en complemento a los objetivos de la organización pública en la prestación de bienes y servicios para la comunidad en general, incidiendo en el deterioro de la dinámica político-administrativa que se presenta por parte de la administración municipal, además de esto, lo que ha originado el deterioro en la infraestructura física que a su vez ha desencadenado un desinterés en la descentralización administrativa de la plaza de mercado.

De igual forma, se relaciona directa e indirectamente desde el entorno organizacional y de la gestión pública el desinterés de la alta dirección en la adecuada administración y la escasa inversión en la alta dirección de la organización pública.

En contraste a la realidad problemática identificada se evidencio que las razones reales del deficiente manejo en la gestión administrativa, es debido al ineficiente proceso de supervisión en la administración de la plaza de mercado, que responde en el ámbito de la función administrativa al desconocimiento en el funcionamiento y gestión gerencial, resaltando el ausente sentido de pertinencia y apoyo logístico para los funcionarios y contratistas que han estado a cargo de la entidad pública en determinado periodo, influyendo en los lineamientos de los procesos administrativos que se deben abordar.

Y a su vez, las competencias del recurso humano en la calidad y los servicios de la función pública, ha presentado baja formación de profesionales del personal en la gestión administrativa, encontrando criterios de direccionamiento administrativo que causan desmotivación en la desconcentración de la coordinación del desempeño organizacional en la plaza de mercado, tanto a nivel interno como externo.

Lo que ha constituido una ineficiente planeación de las actividades administrativas, incidiendo de manera gradual y continua en bajos recursos destinados al manejo y a la incapacidad organizacional en las funciones administrativas. De forma similar, la plaza de mercado en un orden institucional y administrativo; funcionarios y servidores públicos, han participado en una baja voluntad política y de altos costos en los planes de mejoramiento.

Las anteriores incidencias, producto de una deficiente gestión administrativa, efectivamente no sólo afecta la relación organizacional e institucional entre los funcionarios públicos, contratistas y clientes, sino principalmente a la comunidad, agremiaciones y proveedores.

Finalmente, el análisis que se ha llevado a cabo en la investigación a partir de los instrumentos de apoyo, como son el análisis PESTEL (político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal), de igual forma, la técnica del árbol de problema, permitió generar la importancia del valor público de la plaza de mercado desencadenando propuestas estructurales y de procesos que ayuden ahondar en los estudios de la gestión administrativa en la plaza de mercado a corto, mediano y largo plazo.

9.2 Plan de mejora

En el marco del estudio de investigación después de realizado el diagnóstico se encontraron debilidades del proceso administrativo, que posteriormente para poder mejorar determinados procesos en el nivel de la administración en la plaza de mercado, se deben intervenir las etapas que hacen parte del proceso administrativo; la planeación, organización, dirección y control, en este caso en la presente monografía se plantea desde el punto de vista de la organización del trabajo, específicamente de dos aspectos esenciales; lo que tiene que ver con el diseño de la estructura y los procesos organizacionales para la plaza de mercado.

Para efectos de esto se recomienda que la entidad en cada uno de los elementos del modelo de Star Model de las cinco categorías; que son la estrategia, estructura, procesos, mecanismos de recompensa y talento humano, se formule lo siguiente:

Desde la estrategia se aconseja a la entidad territorial diseñar un plan estratégico institucional el cual contempla un tiempo determinado para el rumbo de la organización pública; plaza de mercado y este debe considerar el plan de desarrollo del municipio, teniendo en cuenta que es una entidad que tributa al municipio y, ésta adscrita a la secretaria de gobierno y participación ciudadana, además las estrategias ayudan a mejorar el rendimiento organizacional y estas deben contener; las metas para luego se conviertan en los objetivos de cada área o unidad, constituyéndose mecanismo de evaluación en el desempeño de la organización pública. Igualmente, el plan estratégico servirá de base para el direccionamiento de la plaza de mercado, determinar y tomar las decisiones de lo que se necesita hacer y lo que no se puede hacer en algunas acciones específicas.

Por otra parte, en la dirección organizacional partiendo del diagnóstico como proceso de cambio la guía de rediseño para las entidades territoriales en las acciones estratégicas, el DAFP (2018) recomienda que se deben tener en cuenta para la entidad pública: el estudio del contexto jurídico, análisis de las funciones relacionadas con el problema identificado y verificación de las funciones asignadas en el objeto de estudio articulado con las responsabilidades que le corresponden.

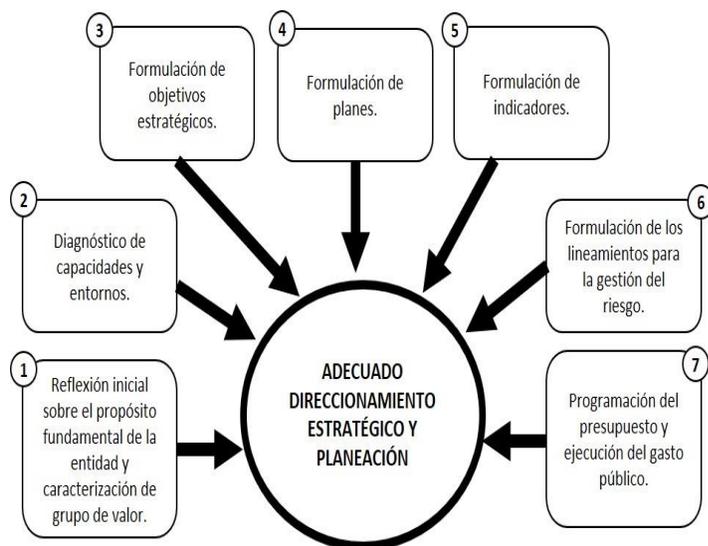
De igual manera, Daft (2015) considera tres elementos que se deben adoptar para una buena estrategia; diagnóstico; análisis de los desafíos y problemas, política de dirección; cómo afrontar o superar los desafíos, gestión de acción relacionada; como se va lograr los objetivos estratégicos que faciliten el cumplimiento de los planes establecidos. Por lo tanto, a la entidad territorial en

apoyo estratégico de la administración de la plaza de mercado se le sugiere implementar esta serie de elementos para el diseño de acciones y procesos administrativos en una mejora continua con alternativas diferentes en periodos anuales.

De modo similar, la dimensión dos del MIPG; direccionamiento estratégico y planeación en la política de planeación institucional, como parte del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) describe que se debe tener en cuenta lo siguiente para una adecuada planeación y en este caso específico de la plaza de mercado es de considerar:

Figura 5

Elementos para el Diseño del Direccionamiento Estratégico



Fuente: Fuente: Adaptado de DAFP (2020).

Sin embargo, el seguimiento de las acciones y objetivos en los indicadores definidos en el plan estratégico a través de un periodo concreto, estará a cargo por medio de la estructura; compuesta por un cuadro de mandos que permitirá la gestión y seguimiento a los objetivos expuestos en el plan estratégico y así conducirá a la plaza de mercado por el rumbo que debe ser, eso sí con el respectivo estudio de cargas laborales, teniendo en cuenta tres aspectos importantes en el diseño estructural para determinada entidad pública en el fortalecimiento organizacional.

De acuerdo con la guía de diseño y rediseño institucional para entidades públicas de orden territorial, según DAFP (2018) recomienda en la primera fase; formulación de estudio técnico de la organización pública, aprobado por el concejo municipal y la entidad territorial puede solicitar el acompañamiento de la ESAP, para la segunda fase; conformar equipo técnico, responsable de

elaborar la propuesta técnica y por ultimo; hacer las modificaciones de la propuesta del diseño, en caso que se determine la viabilidad de la misma.

A continuación, se recomienda la estructuración estratégica para la entidad pública:

Figura 6

Estructuración del Direccionamiento Estratégico de una Entidad



Fuente: Adaptado de DAFP (2020).

Se recomienda implementar un diseño estructural de organización funcional (figura 5), con la interrelación de las diferentes unidades o secciones comerciales, según las actividades económicas del objeto social de la entidad pública; plaza de mercado. Desde luego, que se tenga en cuenta la distribución de trabajo y organización horizontal y vertical de la cadena de mando. Y a su vez, es pertinente la siguiente clasificación de operaciones comerciales: Productos agrícolas, cárnicos, misceláneas, artesanías, cafetería y heladería.

Por otro lado, para movilizar las estrategias y la estructura de la plaza de mercado es indispensable diseñar los procesos, aquí se deberá hacer lo siguiente: Levantamiento inicial de procesos; Identificar y relacionar los objetivos estratégicos, mapa de procesos; cómo opera la organización pública para conocer y satisfacer sus necesidades, documentación de cada proceso; los recursos e insumos adecuados para los procesos de la entidad pública y la caracterización de cada proceso; permitirá informar la relación detallada del ciclo del proceso de la plaza de mercado.

De igual modo, adaptar un enfoque basado en procesos garantiza las siguientes ventajas:

Tabla 8*Ventajas de Aplicación de Procesos en una Entidad Pública*

Facilita la orientación al cliente o, en este caso, al usuario (que la mayoría de las veces es la ciudadanía).

Mejora la eficacia y la eficiencia de las actividades.

Ayuda a estructurar las actividades de la organización.

Permite mejorar el seguimiento y el control de los resultados obtenidos.

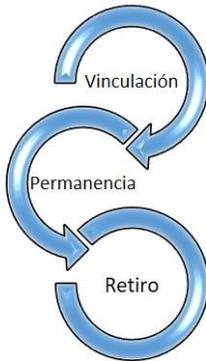
Facilita la planeación, el establecimiento de objetivos de mejora y la consecución de estos.

Fuente: Adaptado de DAFP (2020).

Del mismo modo a partir de la implementación del plan estratégico, la estructura organizacional, los procesos de la cadena de valor, se debe asegurar la categoría del talento humano, aquí se recomienda tener en cuenta la dimensión uno corazón del MIPG; a través de la formulación del plan estratégico del talento humano, importante y necesaria en los procesos de selección, capacitación, evaluación del desempeño y la calidad de la vida laboral de quienes ejercen diferentes funciones en la organización pública; plaza de mercado.

Después de todo, el Manual Operativo MIPG (2021) define al talento humano “como el activo más importante con el que cuentan las entidades y como el gran factor de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados” (20). Así mismo, se aconseja formular el plan estratégico de talento humano como eje transversal e integral en el desarrollo de las competencias y desempeño organizacional de quienes hacen parte la plaza de mercado.

Por consiguiente, presento el ciclo de vida del servidor público, el cual debe encontrarse alineado con las estrategias de la Secretaría Gobierno y Participación Ciudadana, y la secretaria general y servicios administrativos del municipio de Chigorodó.

Figura 7*Ciclo de Vida del Servidor Público*

Fuente: Adaptado de DAFP (2018).

En este orden, se hace la sugerencia de unificar el modelo de gestión del talento humano del MIPG, a través de la implementación de hábitos y prácticas saludables, dinamizando el conocimiento de políticas de organización, dirección y control, aportando al desarrollo integral de las capacidades individuales e institucionales.

Y posteriormente en la compensación, es fundamental formular el plan de bienestar e incentivos, como especie de sistema de reconocimiento que identifique y recompense el desempeño del recurso humano de acuerdo a los objetivos alcanzados, de igual manera el plan de seguridad y salud en el trabajo, posteriormente con los operadores comerciales desarrollar planes de eventos que le den mayor valor agregado a la plaza de mercado durante las diferentes temporadas del año.

A continuación, presento el esquema de la política de Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH) del MIPG, rutas de creación de valor Público, como instrumento propositivo para producir resultados de mejoramiento continuo en niveles de motivación organizacional a corto, mediano y largo en el entorno de la plaza de mercado.

Figura 8*Rutas de Creación de Valor Público*

Fuente: Adaptado de DAFP (2018).

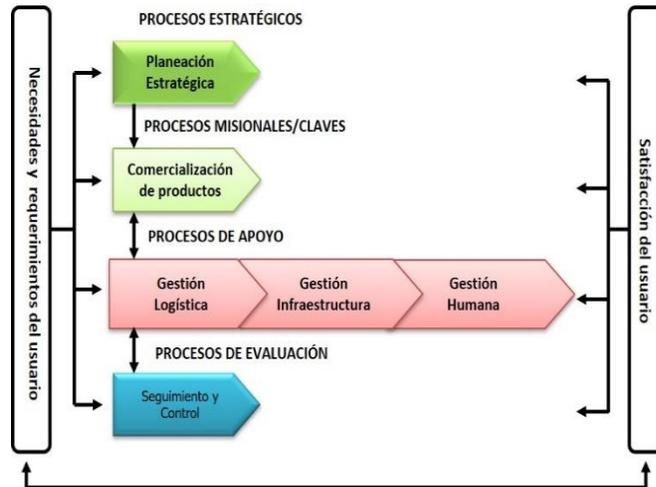
Cabe destacar que los mecanismos de reconocimiento que se empleen en la organización deben ir dirigidos a mantener calidad en la prestación de los servicios y productos, donde el empleados públicos y contratistas según la modalidad contractual a determinar, asuman el desarrollo de las funciones administrativas como una política de buen servicio y eficiencia, impulsando los planes estratégicos e institucionales.

De todo lo anterior, considero como estudiante del programa de Administración Pública Territorial de la ESAP, en relación a las recomendaciones que se deben tener en cuenta y hacer, basado en los modelos del Star Model y el MIPG, planteo una propuesta de diseño organizacional más profunda y sistémica, tanto para los procesos como para la estructura de la plaza de mercado del municipio de Chigorodó.

9.3 Diseño de los procesos y estructura organizacional

9.3.1 Diseño de los Procesos

Teniendo en cuenta los componentes que aporta la guía para la gestión por procesos en el marco del MIPG en el contexto interno y externo del desarrollo de los procesos administrativos que se deben implementar en la dirección del desempeño institucional (DAFP, 2020). A continuación, se presenta para la plaza de mercado la clasificación de los grupos de procesos; los cuales representan cómo de operar e interrelacionarse la entidad pública en la orientación de necesidades y satisfacciones de los usuarios en la generación de productos y servicios.

Figura 9*Mapa de Procesos o de Cadena de Entrega*

Fuente: Elaboración Propia

Consecuente con la clasificación de los grupos en el mapa de procesos, se ha documentado a través de formatos estandarizados la propuesta de la caracterización de procesos para la organización pública; plaza de mercado, adoptados de la dirección de gestión y desempeño institucional en la función pública, describiendo: El objetivo, alcance y líder del proceso, además de los elementos para el desarrollo del proceso, los posibles procedimientos asociados, indicadores de gestión, riesgos y normas asociados al proceso, con el soporte de la firma del personal encargado de la elaboración, revisión y respectiva aprobación en determinado periodo administrativo e institucional.

Tabla 9

Caracterización de Procesos: Planeación Estratégica.

Plaza de Mercado	Caracterización proceso: Planeación Estratégica				Código	P-1
					Versión:	0
					Página:	1D2
Objetivo del proceso:	Gestionar estratégicamente la entidad la definición de políticas de gestión y desempeño, en concordancia con las líneas de intervención y los programas del plan de desarrollo municipal, de acuerdo a la normatividad vigente para el logro de los objetivos propuestos.					
Alcance del proceso	Inicia con:	Diagnosticar el contexto de la entidad en la identificación de objetivos estratégicos en el interés del desarrollo y desempeño funcional de la plaza de mercado				
	Termina con:	Divulgación y publicación de la información (comerciantes/usuarios)				
Líder del proceso (cargo)	Gerente General					
Desarrollo del proceso						
Proveedor	Entrada	Etapas/subprocesos	P-H-V-A	Salida	Usuario	
Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial (Gestión Documental)	1. Grupos de valor en la conformación de comités de trabajo. 2. Dimensión MIPG: Política de gestión y desempeño institucional MIPG	Diseñar el plan estratégico en base al diagnóstico de la entidad con relación a las líneas del plan de desarrollo municipal y la normativa vigente.	P	Registro y análisis en las etapas del diseño del plan estratégico a través de personal técnico y profesional	Empleados de planta /Comerciantes de la Entidad	
1. Funcionarios /empleados públicos 2. Comerciantes /Arrendatarios	1. Plan de Desarrollo Municipal y otros planes de la entidad territorial 2. Cuestionarios y encuestas	Revisión y verificación de información para su previo análisis	P-H	Implementar la consolidación de la información procesada	Apoyo empleados públicos /comerciantes	
Gerente General, Jefe de planeación, Asistente administrativos, Comerciantes/arrendatarios	Desarrollo de temáticas del plan estratégico	Socializar avances de la información documental	H	Conclusiones de planteamientos expuestos para su posterior implementación	Empleados /Comerciantes/Arrendatarios	
Junta Directiva y cuerpo administrativo de la plaza de mercado	Acciones de apoyo, programación de actividades /participantes	Compartir estrategias contenidas en el plan estratégico a sectores y organizaciones de base	P-H	Institucionalizar el plan estratégico en el marco de la política de fortalecimiento institucional del MIPG	Funcionarios y empleados públicos, servidores públicos, contratistas/comerciantes	
Gerente General, empleados administrativos y contratistas de la entidad. Apoyo de Secretaría de Planeación y Coordinación de Comunicación de la entidad territorial	Desarrollo de contenidos audiovisuales y creativos a usuarios y comunidad en general	Difundir en los medios de comunicación, gobierno digital, redes sociales las principales estrategias del plan en el cumplimiento de los objetivos y los alcances de la entidad.	P-H	Generar pertinencias de los planes estratégicos para impactar a la población en general en la prestación de los servicios y productos de la entidad.	Comerciantes/Usuarios /Comunidad en general	
Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial, Junta Directiva, Gerente General, empleados y contratista de la entidad. Y los respectivos comerciantes.	Acompañamiento de los mecanismos de evaluación y ejecución: Formatos preestablecidos y guías de orientación concernientes a los fines del plan estratégicos.	Control de resultados y autoevaluación de la formulación e implementación del plan estratégico durante las fases de inicio, planeación, ejecución, seguimiento y cierre.	V-A	Confirmar la medición e impacto del plan estratégicos con los proyectos de mejora y desempeño institucional en un trabajo eficiente y de calidad en la prestación de los servicios y productos de la entidad.	Actores y grupos de valor involucrados en el proceso de formulación e implementación del plan estratégico.	
Posibles procedimientos asociados						
Nombre del procedimiento		Descripción (en que consiste)				
Diagnóstico estratégico		Recolección de datos primarios y secundarios en el análisis de la situación de la organización pública; plaza de mercado.				
Formulación del plan estratégico		Realizar las actividades concernientes a la formulación del plan estratégico que aporten a las metas y objetivos institucionales				
Seguimiento al plan de desarrollo		Fijación de los objetivos y líneas del plan de desarrollo en el análisis de las estrategias implementadas en la plaza de mercado				
Etc....						
Indicadores de Gestión						
Aspecto clave a medir		Porque sería importantes de medir				
Intervenciones realizadas en el desarrollo del plan estratégico		Identifica el numero de asistencias, actividades y estrategias programadas con el incremento de participación que se ha obtenido del plan estratégico en un periodo específico.				
Índice de avance plan estratégico		Se conoce el índice de tasa porcentual del avance del desempeño y desarrollo funcional del plan estratégico de la entidad.				
Avance del plan de desarrollo municipal		Permite hacer seguimiento del porcentaje de avance a mediano y largo plazo del plan de desarrollo en base a los objetivos estratégicos trazados para la plaza de mercado				
Etc....						
Riesgos asociados al proceso						
Nombre riesgo		Descripción (en que consiste)				
Deficiencia en el estudio de la planeación estratégica		Información insuficiente que impide el seguimiento en cuanto a la gestión del diagnóstico de la entidad.				
Desvío de políticas, objetivos y metas establecidas por la Entidad.		Incumplimiento de directrices definidas por la entidad en la contextualización de objetivos y metas establecidas.				
Etc....						
Normas asociadas al proceso						
Norma		Descripción				
Ley 152 de 1994		Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo				
Decreto 1499 de 2017		Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015				
Decreto 612 de 2018		Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.				
Etc....						
Elaboró:		Revisó:			Aprobó:	
Nombre	Enrique Fernández Ramos	Nombre:		Nombre		
Firma		Firma:		Firma		
Fecha	14 de noviembre del 2022	Fecha:		Fecha		

Fuente: Elaboración propia a partir de DAFP (2020).

Tabla 10

Caracterización de Procesos: Comercialización de Productos

Plaza de Mercado	Caracterización Proceso: Comercialización de Productos				Código	P-2
					Versión:	0
					Página :	1D2
Objetivo del proceso:	Desarrollar un comercio de calidad en los productos que brinda la plaza de mercado, prestando un servicio de manera oportuna; con el fin de lograr mayor participación y satisfacción de clientes en el marco de las estrategias institucionales de la entidad.					
Alcance del proceso	Inicia con:	Estudio de mercadeo en la caracterización de productos y servicios, según la oferta y demanda de políticas de precios, en apoyo al plan estratégico de la entidad; plaza de mercado.				
	Termina con:	Venta de productos y servicios en la fidelización y satisfacción de los usuarios o clientes; consumidores potenciales.				
Líder del proceso (cargo)	Gerente General					
Desarrollo del proceso						
Proveedor	Entrada	Etapas/subprocesos	P-H-V-A	Salida	Usuario	
Gerente General Comerciantes/arrendatarios Secretaría de Agricultura Secretaría de Planeación	1. Encuesta de mercado y DOFA 2. Políticas de calidad 3. Estrategias de mercado 4. Políticas de gobierno digital MIPG	Formular estudio de mercado en el comportamiento histórico de ventas y objetivos estratégicos de la entidad.	P	Plan de mercado	Instituciones públicas y privadas Comunidad en general a nivel urbano y rural Comerciantes /Arrendatarios	
Gerente General Comerciantes/arrendatarios Secretaría de Agricultura Secretaría de Planeación	1. Plan de Mercado 2. Políticas de direccionamiento estratégico 3. Normativa Vigente	Diseñar Plan de Acción de la entidad. Socializar plan de mercado en articulación con el plan de acción.	P-H	Implementación del plan de mercado y plan de acción de la entidad.	Toda la plaza de mercado Instituciones públicas y privadas Comunidad en general a nivel urbano y rural	
Gerente General y empleados de la entidad. Comerciantes/arrendatarios Secretaría de Agricultura Secretaría de Planeación	1. Plan de Mercado 2. Plan de Acción 3. Políticas de direccionamiento estratégico 4. Antecedentes históricos de eventos de mercadeo	Elaborar la programación de eventos institucionales con sus respectivas temáticas de mercadeo	H	1. Programación anual de eventos institucionales por cada sesión o área comercial 2. Directiva de eventos institucionales. 3. Difusión de estrategias de ventas a través políticas digitales MIPG	Toda la plaza de mercado Instituciones públicas y privadas Comunidad en general a nivel urbano y rural	
Gerente General y empleados de la entidad. Comerciantes/arrendatarios	1. Estrategias de mercado 2. Antecedente histórico de usuarios 3. Plan de Mercado	Establecer Benchmarking, experiencia de usuario, analizando el comportamiento de ventas, producto o procesos.	P-H	Identificación de necesidades en el análisis de eficacia y eficiencia de los productos o procesos.	Toda la plaza de mercado Comunidad en general a nivel urbano y rural	
Gerente General Secretaría de Agricultura Secretaría de planeación	1. Plan de mercado 2. Políticas de direccionamiento estratégico	Definir las directrices de los procesos de mercadeo e imagen institucional	P-H	Manual de imagen institucional	Toda la plaza de mercado Instituciones públicas y privadas Comunidad en general a nivel urbano y rural	
Gerente General Proceso de evaluación y control en el marco del MIPG	1. Informe de gestión del plan de mercadeo 2. Mapa de riesgos 3. Plan de acción 4. Resultados de indicadores	Auto evaluar los riesgos e implementar acciones correctivas en los procesos, para el mejoramiento continuo de la comercialización y políticas de mercadeo.	V-A	Plan de mejoramiento en dirección a la comercialización de productos y políticas de mercado	Gerente General Toda la plaza de mercado Consumidores Finales	
Posibles procedimientos asociados						
Nombre del procedimiento		Descripción (en que consiste)				
Análisis del mercadeo de la plaza de mercado		Emplear herramientas técnicas que instrumentalicen datos concretos de planificación de mercadeo				
Atención al cliente		Apoyar actividades comerciales que mejore el posicionamiento de productos y servicios al alcance de las necesidades de los clientes				
Plataforma de imagen institucional		Disponer de canales de información que permite la entrega y salida de los servicios y productos de la plaza de mercado				
Etc....						
Indicadores de Gestión						
Aspecto clave a medir		Porque sería importantes de medir				
Volumen de ventas		Porcentaje del comportamiento histórico de ventas de la entidad con la frecuencia de productos o servicios ofertados durante cada temporada.				
Márgenes de productos		Índice de frecuencia del ingreso, permanencia y rechazo de los productos que se ofrecen con las utilidades obtenidas.				
Grado de satisfacción		Nivel de posicionamiento de mercadeo de la entidad con el incremento de ingresos y calidad en los productos que ofrece				
Etc....						
Riesgos asociados al proceso						
Nombre riesgo		Descripción (en que consiste)				
Inadecuado manejo en el plan de mercadeo		Uso indebido del diagnóstico en los estudios y objetivos estratégicos formulados en el plan de mercado.				
Incumplimiento en el plan de acción		No cumplimiento de políticas comerciales contempladas en el plan de acción de la entidad.				
Etc....						
Normas asociadas al proceso						
Norma		Descripción				
Ley 9 de 1989		Por la cual se dictan normas sobre planes de desarrollo municipal, compraventa y expropiación de bienes y se dictan otras disposiciones.				
Decreto 410 DE 1971		Por el cual se expide el código del comercio				
Decreto 1499 de 2016		Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2014				
ISO 9001: 2015		Sistemas de Gestión de Calidad				
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:		
Nombre	Enrique Fernández Ramos	Nombre:		Nombre		
Firma		Firma:		Firma		
Fecha	14 de noviembre del 2022	Fecha:		Fecha		

Fuente: Elaboración propia a partir de DAFP (2020).

Tabla 11

Caracterización de Procesos: Gestión Logística

Plaza de Mercado	Caracterización Proceso: Gestión Logística				Código	P-3
					Versión:	0
					Página :	1D2
Objetivo del proceso:	Gestionar la implementación de un sistema integral logístico que le garantice a la Plaza Pública de Mercado calidad en la prestación de los productos y servicios.					
Alcance del proceso	Inicia con:	Establecer el sistema integral logístico de la plaza de mercado a partir de diagnosticar el contexto de la infraestructura física y los procesos de la entidad.				
	Termina con:	Evaluación, seguimiento y medición de la implementación del sistema integral logístico de la entidad; plaza de mercado.				
Líder del proceso (cargo)	Técnico apoyo logístico					
Desarrollo del proceso						
Proveedor	Entrada	Etapas/subprocesos	P-H-V-A	Salida	Usuario	
1. Técnico apoyo logístico 2. Técnico Operativo (SS-ST) 3. Comerciantes de la plaza de mercado 4. Secretaria de Planeación Municipal	1. Informe mapa de riesgos 2. Antecedentes históricos del estado de la infraestructura física 3. Plan de mercadeo 4. Direccionamiento estratégico	Diagnóstico del contexto interno y externo de la infraestructura física y los procesos para el desarrollo logístico de la entidad.	P	Documentos aprobados elaboración sistema integral logístico plaza de mercado (planificación de actividades)	Toda la plaza de mercado	
Técnico apoyo logístico Técnico Operativo Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Secretaria de Planeación Municipal	1. Informe diagnóstico entidad 2. Mapa de riesgos de la entidad 3. Plan de Acción 4. Plan de mercadeo 5. Dimensión MIPG: Gestión con valores para el resultado y control Interno.	Elaborar sistema integral logístico (Planificación de actividades de mejora)	P-H	Plan Integral Logístico (Programación de actividades de mejora)	Toda la plaza de mercado Empleados Clientes Directos e Indirectos	
Técnico apoyo logístico Técnico Operativo Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Gerente General Comerciantes /Arrendatarios	1. Plan Integral Logístico 3. Plan de compras 4. PQR (Peticiones, quejas y reclamos) 5. Dimensión MIPG: Gestión con valores para el resultado.	Realizar la programación de actividades de los requerimientos de mantenimiento, servicios, productos, riesgos y oportunidades.	H	Inventario actualizado de recursos físicos. Entrega de recursos físicos y elementos para atención al ciudadano, integrado con la cadena de valor de productos o servicios.	Toda la plaza de mercado Comunidad en general	
Técnico apoyo logístico Técnico Operativo Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Gerente General	1. Plan Integral Logístico 2. Plan de acción 3. Informe mapa de riesgos 4. Proceso de contratación 5. Dimensión MIPG: Gestión con valores para el resultado.	Elaborar Plan de mantenimiento de Infraestructura Física	P-H	Cronograma de actividades en articulación con el plan integral logístico institucional	Toda la plaza de mercado (Incluye todos los procesos de la entidad).	
Técnico apoyo logístico Técnico Operativo Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Gerente General	1. Plan Integral Logístico 2. Plan de acción 3. Informe Auditoria Interna 4. Proceso de contratación 5. Plan de manejo de riesgos.	Programación mantenimiento preventivo y correctivo de recursos físicos en áreas de acceso al producto y servicio de la entidad.	P-H	Mantenimiento de la infraestructura	Toda la plaza de mercado (Incluye todos los procesos de la entidad).	
Técnico apoyo logístico Técnico Operativo Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Gerente General Jefe de Control Interno Municipal	1. Plan Integral Logístico 2. Informe Autoevaluación de procesos 3. Plan de manejo de riesgos. 4. Dimensión MIPG: Control Interno	Definir y evaluar las actividades planificadas, efectuando las acciones correctivas y preventivas para el respectivo sistema integral logístico; productos y servicios no conforme.	V-A	Plan de mejora de acciones y prevenciones correctivas en el marco del plan integral logístico de la entidad.	Toda la plaza de mercado (Incluye todos los procesos de la entidad). Comerciantes /Arrendatarios	
Posibles procedimientos asociados						
Nombre del procedimiento	Descripción (en que consiste)					
Diagnóstico de las instalaciones físicas y procesos de la entidad.	Identificar las condiciones de la infraestructura física, analizando los procesos que se efectúan de los productos o servicios, para la seguridad física y buen servicio a los empleados, comerciantes y usuarios.					
Gestión del almacén general	Facilitar a la entidad pública el control y manejo de las existencia de los bienes, productos y servicios.					
Plan manejo de compras	Determinar criterios de compras en los requerimientos logísticos de la entidad					
Mantenimiento y sostenimiento edificación	Garantizar la programación de las actividades de mantenimiento y adecuación de acuerdo al plan integral logístico					
Indicadores de Gestión						
Aspecto clave a medir	Porque sería importantes de medir					
Pertinencia en la operatividad logística	Parametriza el tiempo de operación que se ejecuta una actividad logística con los rangos de permisividad de cada servicio.					
Servicio de mantenimiento y adecuación	Índice de frecuencia en servicios programados de mantenimiento y adecuación, durante los periodos establecidos.					
Incidentes de seguridad física	Indica el promedio de días en respuesta a los incidentes de seguridad física con el promedio de actividades logística de la entidad					
Etc....						
Riesgos asociados al proceso						
Nombre riesgo	Descripción (en que consiste)					
Errores en la planificación de actividades	Fallas en los procedimientos ejecutados relacionados con el plan integral logístico desconociendo políticas de gestión MIPG					
Accidentes Laborales	Inminente posibilidad de riesgos al desarrollar actividades programadas de mantenimiento y seguridad física en la entidad					
Consecuencias económicas	Situaciones por comportamiento no éticos en los informes de gastos logísticos y compras reportadas de la entidad					
Normas asociadas al proceso						
Norma	Descripción					
Ley 87 DE 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones					
Ley 1562 DE 2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.					
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015					
CONPES 3547 DE 2008	Política Nacional Logística					
Etc....						
Elaboró:		Revisó:			Aprobó:	
Nombre	Enrique Fernández Ramos	Nombre:		Nombre		
Firma		Firma:		Firma		
Fecha	14 de noviembre del 2022	Fecha:		Fecha		

Fuente: Elaboración propia a partir de DAFP (2020).

Tabla 12

Caracterización de Procesos: Gestión Infraestructura

Plaza de Mercado	Caracterización Proceso: Gestión Infraestructura				Código	P-4
					Versión:	0
					Página:	1D2
Objetivo del proceso:	Gestionar proyecto de inversión para el mejoramiento y adecuación de la infraestructura física, que contribuyan al desarrollo de la plaza de mercado, en el valor de equipamiento público y patrimonial de la población.					
Alcance del proceso	Inicia con:	Identificación de necesidades definidas en el marco del plan de desarrollo municipal para el mejoramiento y adecuación del equipamiento público plaza de mercado				
	Termina con:	Ejecución, entrega y evaluación del proyecto de inversión para la plaza de mercado en el contexto de mejora continua de la entidad.				
Líder del proceso (cargo)	Secretaría de Infraestructura Física y Ordenamiento Territorial					
Desarrollo del proceso						
Proveedor	Entrada	Etapas/subprocesos	P-H-V-A	Salida	Usuario	
Jefe de Infraestructura Municipal Jefe de Planeación Municipal Gerente General Técnicos operativos Comerciantes/arrendatarios	1. Análisis PESTEL y diagnóstico estratégico - DOFA- 2. Plan Logístico de la entidad. 3. Informe matriz de riesgos y valoración. 4. Directrices y lineamientos de la formulación de proyectos. 5. Plan de Desarrollo Municipal 6. POT 7. Código de rentas municipal	Realizar diagnóstico de las condiciones de la infraestructura física, áreas a intervenir en atención a los requerimientos para la formulación de los estudios del proyecto de inversión.	P	Informe preliminar de la infraestructura física, anexos técnicos y pliegos de condiciones de la entidad plaza de mercado.	Toda la Plaza de Mercado Jefe de Planeación e infraestructura. Banco de Proyectos Municipal Gerente General	
Jefe Infraestructura y Planeación Gerente General Técnicos operativos Área de contratación Comerciantes/arrendatarios Área Jurídica	1. Plan de Ordenamiento Territorial 2. Plan de Desarrollo Municipal 3. Banco de Proyectos 4. Proceso contractual para diseños y estudios del proyecto 5. Análisis PESTEL y diagnóstico estratégico - DOFA- 6. Normativa Vigente.	Formular, revisar y verificar los estudios del proyecto de inversión orientado al mejoramiento y adecuación de la plaza de mercado.	P-H	Estudios y diseños técnicos Proyecto registrado en el banco de proyectos y presentado al concejo municipal.	Toda la Plaza de Mercado Jefe de Planeación e infraestructura. Banco de Proyectos Municipal Área de Contratación Gerente General Concejo Municipal	
Secretaría de Hacienda Jefe de Infraestructura y Planeación Gerente General Contratista Área de Contratación	1. Disponibilidad de Presupuesto 2. Certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) 3. Personal de mantenimiento y adecuación 4. Asesoría Jurídica	Establecer y ejecutar proyecto de inversión para el mejoramiento de la infraestructura física de la entidad.	H	Obras en proceso de ejecución para el mejoramiento y adecuación de la infraestructura física de la entidad.	Toda la Plaza de Mercado Jefe de Planeación e infraestructura. Área de Contratación Gerente General	
Jefe de Infraestructura Física y Planeación Gerente General Contratista Técnico apoyo logístico Técnico Operativo S y ST	1. Matriz de riesgos y valoración de la obra ejecutada 2. Requerimientos de administración y comerciantes de la entidad. 3. Plan Logístico	Implementar controles operacionales de la obra para el mejoramiento y adecuación de la infraestructura física, relacionados con los peligros y riesgos.	P-H	Informe de plan operativo de obra en proceso de ejecución	Comerciantes Gerente General Alcalde Municipal Jefe de infraestructura y planeación Municipal. Concejo Municipal Personería Municipal	
Jefe Infraestructura Física y Planeación Jefe Banco de Proyectos Contratistas Área Jurídica Técnicos Operativos	1. Reporte de seguimiento a las metas, riesgos e indicadores del proceso de ejecución de la obra. 2. Asesoría Jurídica 3. Normatividad Vigente 4. Veeduría comerciantes	Formular y realizar informe técnico de supervisión para la entrega de la obra de conservación y estado de la infraestructura física de la entidad.	P-H	Resultados de la supervisión en relación a los indicadores del proceso operativo de la obra ejecutada	Veeduría Comerciantes Jefe de planeación e infraestructura Órganos de Control Oficina de Control Interno	
Jefe Infraestructura Física y Planeación Jefe Banco de Proyectos Contratistas Área Jurídica Jefe Control Interno	1. Informe auditoria interna 2. Dimensión MIPG: Informe control interno 3. Asesoría Jurídica 4. Veeduría comerciantes	Evaluar y realizar los seguimiento de las etapas del proyecto de inversión de la obra ejecutada y entregada.	V-A	Informe de acciones correctivas y preventivas para la eficacia del mejoramiento y adecuación de la infraestructura física entregada.	Veeduría Comerciantes Jefe de planeación e infraestructura Órganos de Control Oficina de Control Interno	
Posibles procedimientos asociados						
Nombre del procedimiento		Descripción (en que consiste)				
Gestión y estudios del proyecto de inversión		Realizar las actividades de gestión que permitan determinar los estudios y la consecución del proyecto de inversión de la entidad.				
Mantenimiento y adecuación infraestructura		Atender las necesidades locativas de la infraestructura física contempladas en el plan operativo de la obra en ejecución.				
Ejecución y supervisión de obra en infraestructura		Definir los protocolos de seguimiento y control en el marco de la normatividad vigente para la ejecución de la obra.				
Etc....						
Indicadores de Gestión						
Aspecto clave a medir		Porque sería importantes de medir				
Desempeño de gestión institucional		Comprueba el nivel de gestión institucional con la consecución del proyecto de inversión aprobado.				
Cumplimiento del proyecto inversión para el mejoramiento y adecuación de la plaza de mercado		Porcentaje de actividades ejecutadas de la obra con la frecuencia de actividades planificadas				
Grado de satisfacción del proyecto de inversión para el mejoramiento continuo de la entidad		Grado de efectividad del proyecto de inversión con el nivel de satisfacción de los usuarios en el mejoramiento de la entidad.				
Etc....						
Riesgos asociados al proceso						
Nombre riesgo		Descripción (en que consiste)				
Imprecisiones en los estudios y diseños del proyecto		Indebida identificación y sistematización de elaboración de estudios, al desconocer los requerimientos logísticos y normativos.				
Restricciones en el presupuesto		Condicionamiento e insuficientes fondos disponibles destinados para la ejecución del proyecto de inversión en la infraestructura				
Incertidumbre en el mantenimiento y adecuación		Errores estadísticos no cuantificables y medibles para la realización del plan operativo de la entidad.				
Normas asociadas al proceso						
Norma		Descripción				
Ley 80 de 1993		Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública				
Ley 87 DE 1993		Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones				
Ley 819 de 2003		Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.				
Ley 2056 de 2020		Por la cual se regula la organización y el funcionamiento del sistema general de regalías				
Decreto 1499 de 2017		Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015				
Elaboró:			Revisó:		Aprobó:	
Nombre	Enrique Fernández Ramos		Nombre:		Nombre	
Firma			Firma:		Firma	
Fecha	14 de noviembre del 2022		Fecha:		Fecha	

Fuente: Elaboración propia a partir de DAFP (2020).

Tabla 13

Caracterización de Procesos: Gestión Humana

Plaza de Mercado		Caracterización Proceso: Gestión Humana				Código	P-5
						Versión:	0
						Página:	1D2
Objetivo del proceso:	Proveer del talento humano idóneo en la plaza de mercado mediante la implementación de programas y planes encaminados a mejorar el bienestar, salud y seguridad en el trabajo, así como el desarrollo integral en competencias que contribuyan al cumplimiento de los fines estratégicos de la entidad, de acuerdo con la normatividad vigente.						
Alcance del proceso	Inicia con:	Planificar planta de personal para la plaza de mercado de acuerdo al sistema gestión de la entidad; selección, vinculación, administración de salarios y prestaciones, control disciplinario.					
	Termina con:	Proceso de evaluación vinculación y desvinculación del personal incluyendo la implementación de acciones frente a resultados de evaluación de desempeño y clima laboral.					
Líder del proceso (cargo)	Técnico operativo en seguridad ocupacional y salud en el trabajo						
Desarrollo del proceso							
Proveedor	Entrada	Etapas/subprocesos	P-H-V-A	Salida	Usuario		
Técnico operativo en seguridad ocupacional y salud en el trabajo Gerente General Secretaría General y Servicios Administrativos	Dimensión MIPG: Talento Humano y Gestión con valores para resultados. Política de Gestión Estratégica de Talento Humano.	Identificar la estructuración de los requerimiento del talento humano para la entidad	P	Informe de cargos a proveer por el Comité Institucional de gestión y desempeño.	Empleados de la entidad Junta Directiva de la entidad DAFP Órganos de control		
Técnico operativo en seguridad ocupacional y salud en el trabajo Gerente General Secretaría General y Servicios Administrativos Área Jurídica	1. Diagnóstico de competencias de cargos a proveer en la entidad. 2. Dimensión MIPG: Gestión del Conocimiento y la Innovación. 3. Dimensión MIPG: Talento Humano y gestión con valores para resultados. 4. Política de Gestión Estratégica de Talento Humano- MIPG. 5. Normativa Vigente	1. Planificar la planta de personal 2. Diseñar manual específico de funciones y de competencias laborales (funciones y perfiles de cargo). 3. Definir Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.	P-H	1. Planta de personal para la entidad pública plaza de mercado 2. Manual específico de funciones y de competencias laborales (funciones y perfiles de cargo). 3. Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Junta Directiva de la entidad Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Comisión Nacional del Servicio Civil (CNCS) Órganos de control		
Gerente General Secretaría General y Servicios Administrativos Área Jurídica y contratación.	Formatos de pruebas de selección Manual de funciones entidad Normativa Vigente	Seleccionar, vincular y desvincular personal	H	Personal idóneo vinculado. Personal desvinculado	Proceso Interno de la Entidad Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Comisión Nacional del Servicio Civil (CNCS)		
Técnico operativo en seguridad ocupacional y salud en el trabajo Gerente General Secretaría General y Servicios Administrativos Área de presupuesto	Diagnóstico de gestión del conocimiento de la entidad Manual de competencias laborales	Definir Plan Capacitación / Entrenamiento	P-H	Plan de capacitación de la entidad	Proceso Interno de la Entidad Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)		
Técnico operativo en seguridad ocupacional y salud en el trabajo Gerente General Secretaría General y Servicios Administrativos Área de presupuesto	Políticas y directrices de la entidad Plan de seguridad ocupacional y salud en el trabajo Recursos aprobados	Definir Plan de Bienestar Social e Incentivos	P-H	Plan de Bienestar Social e Incentivos.	Proceso Interno de la Entidad Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)		
Direccionamiento estratégico de la entidad a cargo de Gerente General Jefe de Control Interno Técnico operativo en seguridad ocupacional y salud en el trabajo	Manual de funciones y de competencias laborales Reglamento Interno de Trabajo Informe de Control Interno	Evaluar los diferentes planes en curso de la entidad. Elaborar plan de mejora en la gestión y desempeño de la planta de personal (acciones correctivas vinculación y desvinculación)	V-A	Resultados evaluación de planes institucionales Informe de desempeño planta de persona plaza de mercado	Proceso Interno de la Entidad Órganos de Control		
Posibles procedimientos asociados							
Nombre del procedimiento	Descripción (en que consiste)						
Planificación recurso humano	Realizar la proyección del recurso humano para la entidad en las competencias requeridas para determinados cargos.						
Incorporación a la plaza de mercado	Indicar los parámetros de acceso laboral para acceder a la entidad pública plaza de mercado						
Programa de desempeño laboral y reconocimiento	Establecer los procesos de gestión del conocimiento y de valoración de desempeño de la planta de personal						
Etc....							
Indicadores de Gestión							
Aspecto clave a medir	Porque sería importantes de medir						
Índice de selección personal	Conocer el porcentaje de solicitantes en el proceso de reclutamiento en las etapas del proceso de selección						
Nivel de compromiso o satisfacción	Conocer la capacidad de responsabilidad e integridad de los empleados con la entidad pública en los cargos asignados.						
Grado de compensación o beneficio	Determina el costo total de las compensaciones aprobadas por año y número de empleados o actividades realizadas						
Etc....							
Riesgos asociados al proceso							
Nombre riesgo	Descripción (en que consiste)						
Inadecuada selección del personal	Personal seleccionado sin el cumplimiento de las competencias requeridas para desarrollar el cargo asignado.						
Recursos limitados	Insuficientes fondos para el desarrollo de la contratación laboral y programas de bienestar, conforme a las necesidades identificadas.						
Accidentes laborales	Afectaciones en la integridad de la salud de los empleados en actividades de gestión y desempeño institucional.						
Etc....							
Normas asociadas al proceso							
Norma	Descripción						
Ley 87 DE 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones						
Ley 909 de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.						
Decreto 815 de 2005	Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos						
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015						
Elaboró:			Revisó:		Aprobó:		
Nombre	Enrique Fernández Ramos		Nombre:		Nombre		
Firma			Firma:		Firma		
Fecha	14 de noviembre del 2022		Fecha:		Fecha		

Fuente: Elaboración propia a partir de DAFP (2020).

Tabla 14

Caracterización de Procesos: Seguimiento y Control

Plaza de Mercado	Caracterización Proceso: Seguimiento y Control				Código	P-6
					Versión:	0
					Página :	102
Objetivo del proceso:	Establecer actividades de seguimiento y medición con el fin de que se cumplan los requisitos especificados de los productos y servicios que brinda la entidad plaza de mercado generando satisfacción en los usuarios, de acuerdo a la normativa vigente en articulación con las política de control interno del MIPG					
Alcance del proceso	Inicia con:	Aplicación de las actividades de seguimiento y medición a través de instrumentos de gestión y desempeño asociados a los actores de participación de la entidad.				
	Termina con:	Entregar la validez y fiabilidad de los resultados del control interno en la mejora continua de la entidad.				
Líder del proceso (cargo)	Jefe de Control Interno Municipal					
Desarrollo del proceso						
Proveedor	Entrada	Etapas/subprocesos	P-H-V-A	Salida	Usuario	
Jefe de Control Interno Municipal Técnico operativo en seguridad ocupacional y salud en el trabajo Gerente General	1. Dimensión MIPG: Control Interno 2. Plan Logístico de la entidad 3. Plan Estratégico de la entidad. Direccionamiento Estratégico-Reglamento Interno de la entidad.	Identificar las necesidades y los mecanismo de prevención y evaluación que se deben ejecutar en las actividades programadas de la entidad.	P	Informe de los etapas de seguimiento y control para la entidad.	Grupos de valor (Comerciantes/arrendatarios) Alta Dirección Jefe de Control Interno	
Jefe de Control Interno Municipal Técnico operativo en seguridad ocupacional y salud en el trabajo Gerente General -Apoyo Secretaria General y Servicios Administrativos	1. Dimensión MIPG: Control Interno 2. Plan Logístico de la entidad 3. Plan Estratégico de la entidad. Direccionamiento Estratégico-Reglamento Interno Asesoría Jurídica	Planificar el esquema de seguimiento y control para establecer el grado de cumplimiento de los procesos y producto.	P-H	Plan de seguimiento y control de la entidad pública	Grupos de valor (Comerciantes/arrendatarios) Alta Dirección Jefe de Control Interno	
Jefe de Control Interno Municipal Técnico operativo en seguridad ocupacional y salud en el trabajo Gerente General -Apoyo Secretaria General y Servicios Administrativos Área Jurídica - Área de las TIC	Plan de seguimiento y control de la entidad. Dimensión MIPG: Control Interno Plan Logístico de la entidad. Plan Estratégico de la entidad. Direccionamiento Estratégico-Reglamento Interno	Ejecutar el programa de seguimiento y control Realizar seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en los procesos, productos o servicios.	H	Informe de reporte del programa socializado y de evaluación del control interno de la entidad.	Grupos de valor (Comerciantes/arrendatarios) Alta Dirección de la entidad y del municipio.	
Jefe de Control Interno Municipal Técnico operativo en seguridad ocupacional y salud en el trabajo Junta Directiva - Gerente General Área Jurídica - Área de las TIC Comerciantes /Arrendatarios	Plan de seguimiento y control de la entidad. -Dimensión MIPG: Control Interno -Plan Logístico de la entidad. Plan Estratégico de la entidad. Direccionamiento Estratégico-Reglamento Interno -Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS).	Diseñar e implementar el plan de mejoramiento por procesos, productos o servicios de la entidad.	P-H	Plan de mejoramiento por procesos, productos o servicios de la entidad.	Grupos de valor (Comerciantes/arrendatarios) Alta Dirección de la entidad	
Jefe de Control Interno Municipal Técnico operativo en seguridad ocupacional y salud en el trabajo Junta Directiva - Gerente General Área Jurídica - Área de las TIC Comerciantes /Arrendatarios	1. Plan de seguimiento y control de la entidad. 2. Dimensión MIPG: Control Interno. 3. Dimensión MIPG: Política de Gestión Estratégica del Talento Humano-Política de integridad. Plan de Acción de la entidad.	Formular y establecer una política de integridad entre empleados, comerciantes y usuarios en la mejora continua de la entidad.	P-H	Política de integridad en el seguimiento y control interno de la entidad.	Grupos de valor (Comerciantes/arrendatarios /Ciudadanos) Alta Dirección de la entidad	
Jefe de Control Interno Municipal Técnico operativo en seguridad ocupacional y salud en el trabajo Junta Directiva - Gerente General Comerciantes /Arrendatarios	1. Plan de seguimiento y control de la entidad. 2. Dimensión MIPG: Control Interno 3. Plan Estratégico de la entidad. Direccionamiento	Realizar el análisis, control y verificación de los resultados esperados a través de los mecanismos utilizados para el cumplimiento de los objetivos.	V-A	Entrega de seguimiento y control de resultados de los mecanismo implementados en la entidad.	Grupos de valor (Comerciantes/arrendatarios) Alta Dirección de la entidad	
Posibles procedimientos asociados						
Nombre del procedimiento	Descripción (en que consiste)					
Socialización y capacitación de normativa vigente en temas de control interno	Facilitar mediante capacitaciones a los empleados y comerciantes de la entidad normativa vigente del control interno.					
Manejo del plan de seguimiento y control	Brindar las herramientas e instrumentos pertinentes para la implementación de los procesos de seguimiento y control en la entidad.					
Gestión de la política de integridad de control interno	Desarrollar acciones encaminadas a la aplicación de la política de integridad en los procesos de control interno de la entidad.					
Etc....						
Indicadores de Gestión						
Aspecto clave a medir	Porque sería importantes de medir					
% De cumplimiento de planes documentados	Establece el porcentaje de cumplimiento de los planes documentados con los informes reportados de cada periodo					
Proceso de Seguimiento gestionado	Conocer el número de procesos monitoreados con el número de procesos implementados en la entidad durante cada periodo.					
Grado de verificación y evaluación	Permite indicar el numero de procesos revisados con el numero de procesos evaluados de la entidad					
Etc....						
Riesgos asociados al proceso						
Nombre riesgo	Descripción (en que consiste)					
Inadecuada ejecución del plan de seguimiento y control	Pérdida derivada de inadecuados mecanismos de ejecución y administración del plan de seguimiento y control de la entidad.					
Fallas en la recopilación de reportes de información	Se presenta negligencia involuntaria en los mecanismo de recolección de informes reportados					
Control tardío de los proceso de verificación	En el atraso de los procesos de verificación de acuerdo con los tiempos estipulados por la entidad y los órganos de control.					
Etc....						
Normas asociadas al proceso						
Norma	Descripción					
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.					
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.					
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública					
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 del 2015. Decreto Único Reglamentario del sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.					
Decreto 648 de 2017	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública					
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:		
Nombre	Enrique Fernández Ramos	Nombre:		Nombre		
Firma		Firma:		Firma		
Fecha	14 de noviembre del 2022	Fecha:		Fecha		

Fuente: Elaboración propia a partir de DAFP (2020).

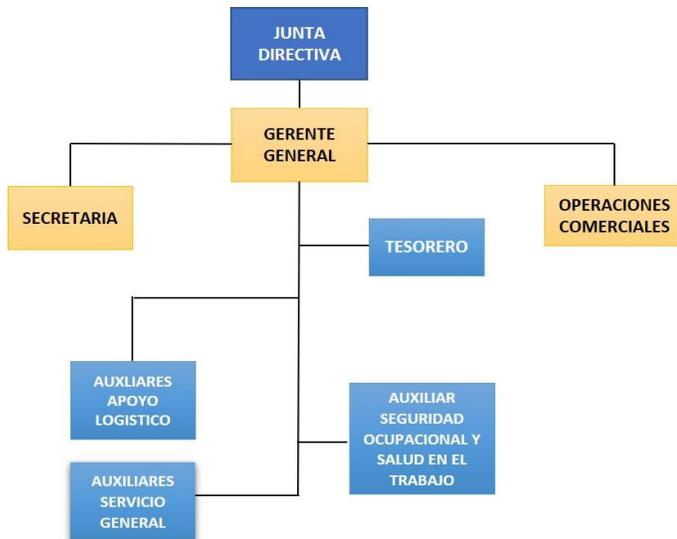
9.3.2 Estructura Organizacional

De acuerdo al análisis que se realizó para la jerarquía correspondiente a la plaza de mercado del municipio de Chigorodó Antioquia, se propone un organigrama abierto a mejoría, respetando el nivel de importancia que tiene cada cargo, creando así un desempeño organizacional en una entidad pública organizada y productiva.

Por otro lado, se tuvo en cuenta la junta directiva, donde se dejó como el nivel jerárquico más importante en la organización pública, así mismo se dio orden en el nivel gerencial a las operaciones comerciales que son componente de la estructura funcional del objeto social de la plaza de mercado y a su vez, los cargos en el requerimiento de las necesidades y expectativas de la entidad para poder mantener los lineamientos y cumplir la normativa establecida.

Figura 10

Organigrama Propuesto



Fuente: Elaboración Propia.

Por lo tanto para la plaza de mercado, se propone una estructura organizacional funcional, como proyecto común de organización pública, en relación a la prestación de servicios administrativos que orienten las acciones y principios de la administración pública, considerando necesario que se elabore el manual de funciones y reglamento institucional, basado en la excelencia, innovación y desarrollo integral de la entidad, garantizando en los administrados (arrendatarios), usuarios y clientes una cultura de mercado dinámica y creciente.

Cabe aclarar, que el Decreto 785 (2005) establece los criterios de competencias y requisitos laborales para el ejercicio de los empleos en las entidades territoriales de acuerdo a los manuales

específicos de cada autoridad (art. 13). Y en este caso, en específico del trabajo de monografía plantea la siguiente planta de cargo y la descripción de funciones por cargo, en disposición a la normativa de empleo público en Colombia.

Tabla 15*Planta de Cargos*

Identificación del Cargo	Propósito del Cargo	Nivel	Grado
Gerente General	Dirigir, planear, controlar, organizar y mantener bajo los lineamientos establecidos por la junta directiva la administración de la entidad en la formulación de planes, políticas y proyectos de la entidad territorial.	Profesional	039
Secretaria	Realizar e implementar procedimientos y actividades administrativas de acuerdo con lineamientos organizacionales para el cumplimiento de los objetivos de la entidad en coordinación con el gerente.	Técnico	367
Tesorero	Administrar los distintos recursos financieros que permitan apoyar a la gerencia general en la presentación de informes de manera transparente, eficiente y eficaz al municipio y a los órganos de control, en el manejo adecuado de la sistematización de los fondos y movimientos de acuerdo a los objetivos estratégicos de la plaza de mercado.	Técnico	367
Auxiliar seguridad ocupacional y salud en el trabajo	Apoyar la inspección, capacitaciones, manejo de indicadores de gestión y condiciones de los lugares de trabajo; procesando las incapacidades ante las administradoras de riesgo, informa y participa en las actividades de los sistemas de seguridad ambiental, industrial y en el trabajo de la entidad pública.	Técnico	314

Identificación del Cargo	Propósito del Cargo	Nivel	Grado
Auxiliares de apoyo logístico	Supervisar, coordinar y controlar los servicios de vigilancia y operaciones de mantenimiento, en capacidad de ejercer las funciones inherentes al ordenamiento público en las áreas o secciones de las cuales son responsables.	Asistencial	477
Auxiliares servicios generales	Realizar las actividades de aseo y desinfección con los estándares, lineamientos y normas sanitarias, de higiene y ambiental dentro de la entidad en las áreas asignadas.	Asistencial	470

Nota. Adoptado de DANE (2022) y Decreto-Ley 785 (2005).

A continuación, se describe propuesta de funciones del personal según el cargo, responsabilidades que están sujetas a modificación, conforme a la estructuración del manual de funciones que se diseñe:

Tabla 16

Descripción de funciones

Nombre del Cargo	Funciones Generales
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la representación legal de la entidad. • Realizar las revisiones programadas del sistema de gestión de calidad y el MIPG, facilitando los medios que contribuyan en la mejora continua. • Monitorear el desarrollo la gestión de las operaciones comerciales en los diferentes secciones o áreas de producto. • Administrar los recursos aprobados por la junta directiva del presupuesto anual de la entidad; revisando y legalizando caja menor, ingresos, comprobantes de pago y compras. • Establecer el sistema del MIPG que reúna todos los elementos que contribuyan al bienestar físico, mental y social de los trabajadores en interrelación con los comerciantes, el no deterioro del medio ambiente y el cuidado de los equipamientos de la entidad. • Celebrar contratos y convenios con entidades públicas o privadas que sean necesarios para la gestión integral y desempeño institucional de la plaza de mercado. • Velar por el cumplimiento del reglamento institucional • Brindar todo el apoyo requerido al sistema general y seguridad salud en el trabajo (SG-SST) de la entidad. • Desempeñar funciones afines a los estatutos y la ley.

Nombre del Cargo	Funciones Generales
Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con otros miembros del personal asuntos relacionados con las operaciones de la organización. • Elaborar documentos, correspondencia, actos administrativos, cartas comerciales y dar respuestas a las mismas de acuerdo con lineamientos de la organización, guía y procedimientos técnicos. • Asistir la gestión de proyectos de acuerdo con metodologías y normativa vigente. • Gestionar solicitudes para concertar entrevistas, citas, reuniones, actividades y viajes de acuerdo con procedimientos técnicos y organizacionales. • Atender clientes de acuerdo con protocolos de servicio. • Recepcionar, clasificar y distribuir las comunicaciones de acuerdo con el procedimiento de la organización. • Organizar archivos de gestión y documentos de la unidad administrativa de acuerdo con la legislación vigente, procesos administrativos, lineamientos y procedimientos técnicos. • Controlar inventarios y tramitar pedidos de la unidad administrativas de acuerdo con procesos administrativos, lineamientos y procedimientos técnico. • Desempeñar funciones afines a los estatutos y la ley.
Tesorero	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar cifras, asientos contables y documentos a fin de confirmar su correcta anotación, su precisión matemática y la utilización apropiada de los códigos pertinentes en interlocución con la secretaria de hacienda municipal. • Elaborar informes y reportes del área de acuerdo con procedimientos y políticas organizacionales u institucionales vigentes. • Colaborar y asistir en la preparación de balances de prueba, registros financieros, cuentas por pagar y cuentas por cobrar con la medición y reconocimiento de recursos financieros en coordinación con el gerente general de acuerdo con la normativa vigente. • Registrar, almacenar y analizar información utilizando programas informáticos contables a nivel de los registros exigidos a las entidades pública. • Realizar las conciliaciones de las diferentes operaciones de acuerdo con los procesos internos de la entidad. • Desempeñar funciones afines a los estatutos y la ley.
Auxiliar seguridad ocupacional y salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar prácticas seguras y saludables en los ambientes de trabajo y la infraestructura física con el apoyo en la investigación y desarrollo de la planeación de actividades que promuevan un ambiente apropiado a los trabajadores en coordinación con el gerente general.

Nombre del Cargo	Funciones Generales
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actividades de articulación con la gestión ambiental en el manejo integral de residuos, así como identificación, fuentes, clasificación y aprovechamiento de estos en compilación con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos [PGIR] municipal. • Monitorear y reportar el cumplimiento de la normatividad relacionada con las condiciones seguras y saludables en el trabajo. • Identificar, inspeccionar y registrar riesgos en el desarrollo de las actividades en el trabajo. • Tramitar solicitudes de requerimientos de elementos de seguridad para los puestos de trabajo y la atención de empleados ante las administradoras de riesgos laborales. • Elaborar la compilación y elaboración de informes y documentos relativos a las actividades de seguridad en el trabajo y en el desarrollo de actividades comerciales en la entidad en articulación con dependencias de salud y riesgo. • Desempeñar funciones afines a los estatutos y la ley.
Auxiliares de apoyo logístico	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar y comunicar el estado de los lugares de trabajo e instalaciones para garantizar el cumplimiento de normas de higiene y seguridad de la entidad. • Definir y dirigir procedimientos operacionales para el desarrollo de las actividades relacionadas con mantenimiento. • Supervisar y controlar el suministro, almacenamiento e inventario de materiales y equipos requeridos para el mantenimiento. • Coordinar el desarrollo de las funciones, utilización los recursos, horarios, normas de seguridad y reglamentos internos de trabajo en las disposiciones de los sistemas de gestión de la plaza de mercado. • Generar e implementar planes de acción y mejoramiento a los servicios de mantenimiento y seguridad de la entidad. • Desempeñar funciones afines a los estatutos y la ley.
Auxiliares servicios generales	<ul style="list-style-type: none"> • Realizan diversas funciones de limpieza con el fin de mantener limpios y ordenados áreas comunes, pasillos, salas de espera, zonas de parqueos, auditorios, oficinas. • Limpiar y desinfectar paredes, pisos y otros divisorios de áreas críticas de la infraestructura física de la entidad con apoyo del personal de mantenimiento. • Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o los bienes o la infraestructura física de la entidad pública. • Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el técnico de seguridad ocupacional y salud en el trabajo o por

Nombre del Cargo	Funciones Generales
	<p>las autoridades pertinentes, atendiendo con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir la jornada laboral legalmente establecida, cumpliendo con el área en el que sea asignado(a). • Desempeñar funciones afines a los estatutos y la ley.

Nota. Adoptado de DANE (2022).

De acuerdo con las anteriores descripciones de cargos, funciones, niveles y grado, propuestas en el presente trabajo de investigación en el desarrollo de la gestión administrativa para la plaza de mercado del municipio de Chigorodó, es importante señalar que los criterios tenido en cuenta están contemplados en base a una planta de cargos de una entidad descentralizada en la figura institucional de una entidad territorial; lo cual se sugiere un estudio técnico exhaustivo, amplio y preciso con la asesoría de entidades nacionales como la Comisión Nacional de Servicio Civil (CNSC), el DAFP y en el plano local con el apoyo de la comisión de recursos humanos delegada en el municipio, considerando que la entidad pública debe estar sujeta a indicaciones estructurales, de procesos, logísticas y estratégicas de acuerdo al marco normativa de este tipo de organizaciones públicas en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de desarrollo municipal aprobado en determinado período fiscal.

10. Conclusiones

El presente trabajo dado en el cumplimiento de los objetivos específicos, es un punto de inicio del proceso de estructuración de la gestión administrativa en la plaza de mercado del municipio de Chigorodó, donde se plantearon aspectos como el diseño de la estructura y los procesos organizacionales tomando el modelo de Galbraith, en el marco del MIPG, a partir de la dimensión; direccionamiento estratégico y planeación, además de otras dimensiones con la trazabilidad del ciclo PHVA, lo expuesto anteriormente permite concluir lo siguiente:

La entidad pública plaza de mercado requiere de la implementación de una estructura funcional desde el análisis del entorno específico y general de la organización, que atienda las demandas organizacionales, sociales y económicas en el objeto institucional y normativo de la entidad. Además, una estructura donde el administrador o gerente nombrado con su equipo de colaboradores cuentan con la capacidad administrativa de hacer frente a las problemáticas y alternativas que se incorporan.

En lo que se refiere a la planta de cargos se plantea inicialmente realizar los procedimientos técnicos y de gestión humana desde la función pública, para que se identifique claramente la estructura del talento humano que se requiere para la entidad plaza de mercado.

Posteriormente, se requiere para la organización pública por medio del fortalecimiento organizacional a través del diagnóstico estratégico el estudio socioeconómico de un plan de mercado que garantice el desarrollo de un comercio de calidad en los productos o servicios que brinda la plaza de mercado.

Igualmente, el proceso organizacional en el direccionamiento estratégico plantea gestionar un sistema institucional que le garantice a la plaza de mercado en el contexto de infraestructura física calidad en la prestación de los productos o servicios en el enfoque de descentralizar las decisiones y aumentar la capacidad en la toma de decisiones.

Finalmente, el diseño de procesos organizacionales pretende ser una herramienta útil mediante la caracterización de procesos en la identificación detallada del mapa de proceso de la entidad pública, contribuyendo al desarrollo de la gestión administrativa en los fundamentos del conocimiento de la planeación pública que facilite la organización y gestión en el cumplimiento de las actividades expuestas en los objetivos misionales y estratégicos.

11. Recomendaciones

En el trabajo de investigación se desarrollaron seis procesos de caracterización para la entidad pública plaza de mercado, sin embargo, se recomienda dentro de lo que se ha considerado a esta organización pública, patrimonio público y centro de acopio de referencia en el municipio a partir de su proceso de maduración, identificar los procedimientos específicos, para que se trabaje de manera más profunda en estos elementos de gestión y procesos.

Entre los cuales se encuentra, la planeación estratégica para que la entidad diseñe el plan estratégico en base al diagnóstico de la entidad con relación a las líneas del plan de desarrollo municipal y la normativa vigente.

De igual manera, la caracterización de comercialización de productos, con la finalidad de formular un estudio de mercado identificando el comportamiento histórico de ventas y objetivos estratégicos de la entidad. Y a su vez, brinde la plaza de mercado un servicio de satisfacción y mayor participación de clientes en el marco de las estrategias de la entidad.

Por otro lado, la caracterización de gestión logística, recomienda realizar el diagnóstico del contexto interno y externo de la infraestructura física y los procesos para el desarrollo logístico de la entidad. De igual modo, se plantea gestionar un proyecto de inversión para el mejoramiento y adecuación de la infraestructura física, que contribuya al desarrollo de la plaza de mercado, en el valor de equipamiento público y patrimonial de la población.

Posteriormente, está la caracterización de gestión humana donde se sugiere que a partir de la identificación de la estructura propuesta coordinar los requerimientos necesarios para proveer del talento idóneo. Y, por último, tenemos la caracterización de seguimiento y control que recomienda identificar las necesidades y los mecanismos de prevención y evaluación que se deben ejecutar en las actividades que programe y desarrolle la entidad pública.

Finalmente, desde el nivel profesional como estudiante próximo a obtener el título en administración pública territorial de la ESAP, en base al estudio del proyecto de investigación del trabajo de la monografía presentado, se recomienda realizar esfuerzos comunes en la aplicación de los principios y políticas administrativas que se adjudiquen e implementen en la organización pública, procesos organizacionales con mayor eficiencia, eficacia y efectividad, que permitan realizar el debido seguimiento, control y evaluación en la optimización de productos o servicios de calidad para alcanzar mejores resultados a corto, mediano y largo plazo.

12. Glosario

Diseño organizacional: “Es la administración y ejecución del plan estratégico” (Daft, 2015, p.71).

Estructura: “Esquema de poder y autoridad en la organización” (Galbraith, 2014).

Función pública: “Es la actividad realizada en cabeza de personas naturales en nombre del Estado cuyo fin está encaminado al logro de los fines esenciales del mismo.” (DAFP, 2018, p. 67).

Gestión administrativa: “Conjunto de acciones y decisiones que permiten organizar y controlar el desarrollo de las actividades de una organización pública o privada para alcanzar los objetivos previamente establecidos en un periodo determinado” (Casco et al., 2017).

Gestión: “Es una acción integral de la administración para direccionar actividades y objetivos” (Munch, 2018).

Gestión Pública: “Es la actividad que realiza la administración pública, y que consiste en decidir y ejecutar acciones para la resolución de los problemas comunes” (Canel Crespo, 2019, p. 22).

Mapa de procesos: “Es la representación gráfica de cómo opera la organización para conocer y para satisfacer las necesidades de sus grupos de valor” (DAFP, 2020, p. 59).

Modelo integrado de planeación y gestión (MIPG): Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos” (Decreto 1499, 2017, art. 2.2.22.3.2).

Monografía: “Es el estudio o investigación que se realiza en forma exhaustiva sobre un tema en particular, desarrollándolo en forma lógica, ordenada y sistemática” (Ñaupas et al., 2018).

Plaza de mercado: Equipamientos urbanos que desarrollan actividad comercial y sirven como abastecimiento de actividades urbanas en alta demanda de movilidad en un municipio o ciudad (Baquero Duarte, 2011).

Proceso administrativo: “Es una metodología básica que requiere aplicarse en todos los enfoques de gestión” (Munch, 2018).

Proceso organizacional: “Conjunto de actividades secuenciales e integradas que buscan generar valor para un cliente interno o externo, mediante la transformación de insumos en productos o servicios finales” (Louffat, 2017, p. 20).

Proceso: “Serie de actividades o acciones organizadas e interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado” (DAFP, 2018, p. 68).

13. Referencias

- Asca Agama, P. G., Espinoza Gálvez, R., Vizcarra Quiñones, A. M., Mori Rojas, G., & Noguera García, H. (2021). *Análisis de la gestión administrativa en el proceso de adquisición de bienes y servicios en un Instituto público* (Primera ed.). Editorial Grupo Compás.
- Balcazar Daza, A. M. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.S hospitales de Cundinamarca. *Lumina 21*, 140-162. doi:<https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Baquero Duarte, D. L. (2011). *Las plazas de mercado como catalizadores urbanos*. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/8544>
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2017). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Pearson Educación. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=6926>
- Canel Crespo, M. (2019). *La Comunicación de la Administración Pública: Para gobernar con la sociedad*. Fondo de Cultura Económica.
- Casco, A. d., Ramírez Garrido, R. G., & Calderón Moran, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía (Enero-Marzo 2017)*. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Centro de Investigación y Capacitación [CLAD]. (26 de Junio de 2020). Nuevos paradigmas de la gestión pública [Video]. Youtube. Obtenido de <https://youtu.be/E-jOC9S7ptw>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. El Salvador.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional; La dinámica del éxito en las organizaciones* (3 ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=5205>
- Chiavenato, Idalberto & Sapiro, Arao. (2017). *Planeación Estratégica: Fundamentos y aplicaciones* (Tercera ed.). McGraw-Hill. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=5345>
- Chiavenato, Idalberto. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10 ed.). McGraw-Hill. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=9167>
- Concejo Municipal de Chigorodó. (16 de Diciembre de 2015). *[Acuerdo 04 de 2015] Por medio del cual se dopta la revisión ordinaria del contenido de largo plazo del plan de ordenamiento territorial; y compila los acuerdos contenidos en el Acuerdo 016 de 2000 y Decreto 135 de 2011*. Corporación Municipal. Obtenido de https://chigorodoantioquia.micolombiadigital.gov.co/sites/chigorodoantioquia/content/files/000003/127_n04--16--12--2015.pdf

- Concejo Municipal de Chigorodó. (20 de diciembre de 2019). [*Acuerdo 017 de 2019*] *Por medio del cual se adopta el código de rentas para el municipio de Chigorodó*. Corporación Municipal. Obtenido de <http://www.chigorodo-antioquia.gov.co/normatividad/acuerdo-no--0017-de-2019-diciembre-24>
- Coneo Rincón, M. (12 de Febrero de 2020). *LR La República*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/colombia-puesto-26-de-38-en-ranking-de-gestion-administrativa-a-nivel-internacional-2963448>
- Congreso de la República de Colombia. (29 de Noviembre de 1993). [*Ley 87 de 1993*] *Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 41.120. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0087_1993.html
- Congreso de la República de Colombia. (1997, 24 de julio). [*Ley 388 de 1997*] *Por la cual se modifica la Ley 9ª de 1989, y la Ley 3ª de 1991 y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 43.091. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0388_1997.html
- Congreso de la República de Colombia. (29 de diciembre de 1998). [*Ley 489 de 1998*] *Por la cual se dictan normas que regulan la función administrativa*. Diario Oficial No. 43.464. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0489_1998.html
- Congreso de la República de Colombia. (2002, 5 de febrero). [*Ley 734 de 2002*] *Por la cuál se expide el Código Disciplinario Unico*. . Gestor Normativo. Función Pública. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4589>
- Congreso de la República de Colombia. (2004, 23 de septiembre). [*Ley 909 de 2004*] *Estatuto de Carrera Administrativa*. Diario Oficial No. 43.464. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0489_1998.html
- Congreso de la República de Colombia. (2015, 9 de junio). [*Ley 1753 de 2015*] *Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”*. Diario Oficial No. 49.538. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1753_2015.html
- Congreso de la República de Colombia. (2021, 25 de Enero). [*Ley 2080 de 2021*] *Reforma Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Diario Oficial de Colombia. Obtenido de <https://app-vlex-com.ezproxy.esap.edu.co/#search/jurisdiction:CO/Ley+2080+de+2021/WW/vid/856658143>
- Congreso de la República de Colombia. (marzo 17, 2005). [*Decreto Ley-785 de 2005*] *Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004*.

- Gestor Normativo [Función Pública]. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16127>
- Constitución Política de Colombia. (1991). (J. E. Chavarro Cadena, & L. G. Ortega Ortégón, Edits.) Grupo Editorial Nueva Legislación [3 Edición]. Obtenido de <https://app-vlex-com.ezproxy.esap.edu.co/#WW/vid/729747849>
- Daft, R. L. (2015). *Teoría y diseño organizacional*. Cengage Learning. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=1301>
- Daruma Software Powered by TiQal S.A.S. (30 de Mayo de 2020). MIPG: Dimensión 2 - Direccionamiento Estratégico y Planeación. *MIPG: Dimensión 2 - Direccionamiento estratégico y Planeación*. Obtenido de <https://youtu.be/L7m55mS3COY>
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2018). *Guía de rediseño para entidades del orden territorial. Dirección de Desarrollo Organizacional* (Vol. Versión 2). Bogotá D.C.
- Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP]. (2021). *Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión [MIPG]*. Función Pública. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/inicio?_com_liferay_portal_search_web_portlet_SearchPortlet_formDate=1668443044224&p_p_id=com_liferay_portal_search_web_portlet_SearchPortlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_com_liferay_portal_search_we
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (9 de Octubre de 2020). *Censo Nacional de Población y Vivienda 2018-Colombia*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2022). *Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia - CUOC*. Gobierno de Colombia. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/nomenclaturas-y-clasificaciones/clasificaciones/clasificacion-internacional-uniforme-de-ocupaciones-ciuc>
- Echeverry Patiño, J. A. (2021). *Evaluación de la gestión administrativa de la Asociación de Juntas de Acción Comunal [ASOCUMUNAL] periodo 2017 al 2020*. [Proyecto de investigación], Repositorio Institucional UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/40270>.
- Escobar Álvarez, D. (2019). *Gerencia pública y burocracia: La Nueva Gestión Pública (NGp), en clave latinoamericana*. Cali, Colombia: Programa Editorial UNIVALLE.
- Fermini, L. A. (2019). *Administración pública y privada*. Pearson Educación. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=10384>

- Foyain Cortez, E. E., Sánchez Suarez, L. L., & Manrique Ticóra, A. V. (2018). *Estudio socioeconómico de la plaza de mercado del municipio Girardot(Trabajo de grado)*. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Girardot- Colombia. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10656/6653>
- Galbraith, J. R. (2014). *Designing Organizations: Strategy, Structure, and Process at the Business Unit and Enterprise Levels* (3 ed.). Jossey-Bass.
- Gómez Cardona, N., & González Marín, E. M. (2018). Gestión del talento humano en las plazas de mercado en Colombia, ¿un proceso exiguo o en construcción? *Revista Aletheia*, 1(10), 148-169.
- Gómez, J. E. (2019). *Las plazas distritales de mercado en Bogotá: una mirada de la inseguridad alimentaria y el consumo de alimentos en la localidad de Barrios Unidos*. Revista CIFE: Lecturas de Economía Social. doi:<https://doi.org/10.15332/22484914.4859>
- González Buitrago, J. I. (2019). Flexibilizar la gestión administrativa del Estado colombiano en tiempos de globalización. *Estudios de derecho*, 76 (168), 43-71. doi:10.17533/udea.esde.v76n168a02
- Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)*. Dirección de Gestión y Desempeño Institucional (Vol. Versión 1). (2020). Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.
- Gutiérrez Rivas, S. J. (2020). *Análisis de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista 2020*. Tesis, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/218>
- Heras Castro, G. D. (2019). *Plan de Mejora en la Gestión Adminsitrativa del Departamento de Ventas en la Empresa Yoguth ARTESANAL S.A*. Proyecto de Grado, (Bachelor's thesis, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.). Obtenido de <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2178>
- Hernández Palomino, J. A. (2017). *Desarrollo Organizacional: Teoría, práctica y casos*. Pearson Educación. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=7287>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=6443>
- Instituto Geográfico “AGUSTÍN CODAZZI” [IGAC]. (4 de febrero de 2011). *Resolución 0070 de 2011. Por la cual se reglamenta técnicamente la formación catastral, la actualización de la formación catastral y la conservación catrastral*. Gobierno de Colombia. Obtenido de <https://www.igac.gov.co/es/contenido/resolucion-70-2011>
- Jones, G., & George, J. (2019). *Administración contemporánea* (10 ed.). McGraw-Hill. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=9160>
- Louffat, E. (2017). *Diseño organizacional basado en procesos* (1 ed.). Cengage Learning. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=3755>

- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional* (Vol. Versión 4). (2021). Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.
- Manyari De La Cruz, J. F. (13 de 2 de 2020). El Estado y la Gestión Pública: Universidad Continental [Video]. Youtube. Obtenido de https://youtu.be/XZ7_x1vz6sY
- Márquez Gómez, J., Cardoso Jiménez, D., Carreño Saucedo, L., & Bobadilla Beltrán, S. (2017). Gestión administrativa en MIPYMES sur Estado de México, 2016. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 6(11), 25-39. Obtenido de <https://www.ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/87>
- Martínez Ruiz, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=6401>
- Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I., & Barreiro Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Molina Giraldo, J. M. (2017). *Desarrollos y Tendencias Contemporáneas de la Administración Pública*. Bogotá D.C.: Escuela Superior de Administración Pública.
- Munch, L. (2018). *Administración gestión Organizacional, enfoques y procesos administrativos*. Pearson Educación. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=9257>
- Municipio de Chigorodó. (2020). *Plan de desarrollo Construyamos Juntos un Chigorodó Competitivo*. Antioquia, Chigorodó. Obtenido de <http://www.chigorodo-antioquia.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-20202023>
- Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=9546>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la Investigación; Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=8046>
- Oficina de Instrumentos Públicos . (2001). *Escritura pública Plaza de Mercado municipio de chigorodó*. Apartadó , Colombia.
- Orozco Sandoval, C. A. (2020). *Análisis de estrategias de autogestión productiva del modelo organizacional de ACEFUVER Chigorodó, Antioquia*. [Proyecto aplicado o Tesis], Repositorio Institucional UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/36138>
- Ortiz Ocaña, A. (2015). *Enfoque y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Ediciones de la U. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.esap.edu.co/?il=5597>

- Pacheco, J. (25 de Octubre de 2021). *Web y Empresas*. Obtenido de ¿Qué es la gestión administrativa?: <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>
- Peralta Araque, E. (29 de 7 de 2017). La gestión del valor público. Obtenido de <https://elpilon.com.co/la-gestion-del-valor-publico/>
- (2020). *Plan Nacional Quinquenal de Investigaciones [PNQI]*. Bogotá, D.C: Escuela Superior de Administración Pública.
- Presidencia de la República de Colombia. (11 de septiembre, 2017). [*Decreto 1499 de 2017*] *Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*. Gestor Normativo. [Función Pública]. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>
- Presidencia de la República de Colombia. (26 de Mayo, 2015). [*Decreto 1083 de 2015*] *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*. Gestor Normativo. [Función Pública]. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866#>
- Presidencia de la República de Colombia. (Versión II (2021)). *Dimensión Dos MIPG; Direccinamiento Estratégico y Planeación*. Curso Virtual MIPG. (Función Pública). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/cursos/modelo-integrado-planeacion-gestion/dimension-direccinamiento-estrategico#presentacion>
- Reynoso, J. (3 de Agosto de 2017). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA; Cómo son administradas las empresas del siglo XXI*. Obtenido de <https://medium.com/revista-academica-digital-de-la-escuela-de-la-gesti%C3%B3n-administrativa-6dc30fb87c04>
- Sierra Sierra, M. L. (2017). Análisis de la información de gestión administrativa reportada en el departameto de Santander (2012-2015). *Administración & Desarrollo*, 47(1), 118-139.
- Social, C. L. (2017). *El desarrollo con enfoque territorial*. Obtenido de El cambio inevitable de políticas públicas sectoriales a aquellas con carácter territorial: <https://www.celats.org/20-publicaciones/nueva-accion-critica-8/247-el-desarrollo-con-enfoque-territorial>
- Toro Alava, W. J., Carranza Quimi, W. D., Espinoza Mendoza, J. E., & Maleva Galarza, L. A. (2017). Sistemas de control de Gestión, una herramienta administrativa para las decisiones gerenciales. *Administración y Finanzas*, 4(10), 38-49.
- Vinueza Franco, J. I., & Robalino Muñiz, R. C. (2020). La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y ciencias A)ministrativas, Económicas y Contables*), 5, 14-38. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/158>

Zegarra, W., Olano, D., Llunco, M., & Cacho, A. (2021). El valor público, característica fundamental en la nueva gestión pública. *Revista Científica Pakamuros*, 21-30.

Zerda Jiménez, E. A. (2018). *La Gestión administrativa en el mundo Actual, y la necesidad de contar con los conocimientos en la administración moderna empresarial*. Universidad Técnica de Machala [UTMCH], Ecuador.

14. Anexos**Anexo A Formato de Entrevista****ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Nombre del entrevistador: _____

Lugar dónde se realiza la entrevista: _____

Municipio: _____ Departamento: _____ Fecha: _____

Número de entrevista: ____.

Reciba un cordial saludo, estimado Señor(a):

La presente entrevista tiene el objetivo de poder obtener una percepción, sobre el desarrollo del proceso de la gestión administrativa en la plaza de mercado municipio de Chigorodó.

La información será exclusivamente utilizada para fines académicos, acerca del componente objeto de estudio gestión administrativa en interrelación con las variables; importancia de la gestión administrativa, organización pública y gestión, proceso administrativo y plaza de mercado, fuentes de información secundaria para el perfil de la investigación en el desarrollo de la gestión administrativa en la plaza de mercado, por lo cual lo invitamos a contestar:

1. ¿Cuál es su nombre y su máximo grado de estudios?

2. ¿En qué dependencia labora y/o se desempeñó durante determinado período administrativo?

3. ¿Qué entiende por gestión administrativa?

4. ¿Qué acciones administrativas realizó para el mejoramiento de la organización?

5. ¿Considera importante la gestión administrativa en los resultados a mediano y largo plazo en la administración pública?

¿Por qué?

6. ¿Qué procesos de planeación desarrolló en la organización?

7. ¿Podría contarnos que dinámica administrativa se organizaba entre empleados y clientes en la plaza de mercado?

8. En términos generales ¿En qué consistía la toma de decisiones para ejecutar acciones que resolviera problemas en la plaza de mercado?

9. ¿Cuál es su opinión sobre el valor público que se le ha dado a la plaza de mercado del municipio de Chigorodó?

10. ¿Qué recomendaciones haría usted en los problemas existentes de gestión administrativa en la plaza de mercado?

11. ¿Por qué cree que existan esos problemas?

12. ¿Se le ocurre un modelo adecuado de gestión administrativa que optimice los procesos de la organización de manera eficiente y eficaz?

Gracias por su colaboración.

Anexo B Entrevista Aplicada



ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA [ESAP]

Nombre del entrevistador: Alberis Enrique Fernandez Jasso.Lugar dónde se realiza la entrevista: Secretaría de GobiernoMunicipio: Chigorodó Departamento: Antioquia Fecha: _____Número de entrevista: 3

Reciba un cordial saludo, estimado Señor(a):

La presente entrevista tiene el objetivo de poder obtener una percepción, sobre el desarrollo del proceso de la gestión administrativa en la plaza de mercado municipio de Chigorodó.

La información será exclusivamente utilizada para fines académicos, acerca del componente objeto de estudio gestión administrativa en interrelación con las variables; importancia de la gestión administrativa, organización pública y gestión, proceso administrativo y plaza de mercado, fuentes de información secundaria para el perfil de la investigación en el desarrollo de la gestión administrativa en la plaza de mercado, por lo cual lo invitamos a contestar:

1. ¿Cuál es su nombre y su máximo grado de estudios?

Sery Paola Lalinde Espinosa
Especialista en derechos humanos -
profesional en admin de empresas -

2. ¿En qué dependencia labora y/o se desempeñó durante determinado período administrativo?

Coordinadora de desarrollo local del municipio de Chigorodó y promotora.
representa secretaria de gobierno y participación ciudadana.

3. ¿Qué entiende por gestión administrativa?

Conjunto de herramientas, procedimientos, que conducen a una organización - pública o privada - al logro de unos objetivos.

4. ¿Qué acciones administrativas realizó para el mejoramiento de la organización?

Todo parte de un plan de acción, haciendo un seguimiento a la planeación del proceso administrativo.

5. ¿Considera importante la gestión administrativa en los resultados a mediano y largo plazo en la administración pública?

Toda organización debe llevar un proceso administrativo.

¿Por qué?

Es indispensable para lograr los objetivos y metas propuestas en cualquier mejoramiento de una organización.

6. ¿Qué procesos de planeación desarrolló en la organización?

Afirmar el plan de acción construyendo una línea segmentada en programas con metas medibles y ejecutarlo.

7. ¿Podría contarnos que dinámica administrativa se organizaba entre empleados y clientes en la plaza de mercado?

Manuales de procesos y procedimientos para ser más eficientes las acciones, y tener disponibilidad presupuestal para una respuesta inmediata a los usuarios.

8. En términos generales ¿En qué consistía la toma de decisiones para ejecutar acciones que resolviera problemas en la plaza de mercado?

Contar con empleados con habilidad para resolver y dar respuesta al ciudadano satisfactoriamente.

9. ¿Cuál es su opinión sobre el valor público que se le ha dado a la plaza de mercado del municipio de Chigorodó?

el estado debe concentrarse en satisfacer las necesidades sociales y las demandas de la población, velar por fortalecer y ser estricto

10. ¿Qué recomendaciones haría usted en los problemas existentes de gestión administrativa en la plaza de mercado?

Hacer un plan de mejoramiento e incluirle un diagnóstico que nos permita elementos para intervenir con campañas de cultura ciudadana para que la gente lo perciba y sea con sentido de pertenencia haciendo un lugar atractivo.



ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA [ESAP]

Nombre del entrevistador: José del C. Muñoz Sosa

Lugar dónde se realiza la entrevista: Plaza de Mercado

Municipio: Chigorodó Departamento: Antioquia Fecha: _____

Número de entrevista: 1

Reciba un cordial saludo, estimado Señor(a):

La presente entrevista tiene el objetivo de poder obtener una percepción, sobre el desarrollo del proceso de la gestión administrativa en la plaza de mercado municipio de Chigorodó.

La información será exclusivamente utilizada para fines académicos, acerca del componente objeto de estudio gestión administrativa en interrelación con las variables; importancia de la gestión administrativa, organización pública y gestión, proceso administrativo y plaza de mercado, fuentes de información secundaria para el perfil de la investigación en el desarrollo de la gestión administrativa en la plaza de mercado, por lo cual lo invitamos a contestar:

1. ¿Cuál es su nombre y su máximo grado de estudios?

Daniel Segundo Muñoz Sosa
Tecnólogo en Gestión Pública

2. ¿En qué dependencia labora y/o se desempeñó durante determinado período administrativo?

Administrador plaza de mercado, Terminal
de transporte y mercado municipal - del muni-
Cipio de Chigorodó Antioquia años 1992-1995

3. ¿Qué entiende por gestión administrativa?

Conjunto de estrategias encaminado
o cumplir unos objetivos, metas
de x o y empresas

4. ¿Qué acciones administrativas realizó para el mejoramiento de la organización?

Se socializó con los emprendedores y
Comerciantes de carnes - pescado y agricultura
se clasificó los servicios logrando que el
pueblo se abasteciera directamente sin intermediarios

5. ¿Considera importante la gestión administrativa en los resultados a mediano y largo plazo en la administración pública?

Es primordialmente importante la gestión administrativa
al formular la planes

¿Por qué?

fue construida y ha quedado obsoleta.
frente al crecimiento de la población que ha
tenido el municipio y aún bueno la construcción ^{nueva}

6. ¿Qué procesos de planeación desarrolló en la organización?

en su momento existían vigilantes se encar-
gaban del orden y seguridad, la recolección
de residuos eran puntuales por higuera y
en amando el pago era diario para que
no tubieran problemas de pago

7. ¿Podría contarnos que dinámica administrativa se organizaba entre empleados y clientes en la plaza de mercado?

Para mejor funcionalidad se creó una junta interna con los arrendatarios como voceros del administrador como apoyo generando buen clima laboral.

8. En términos generales ¿En qué consistía la toma de decisiones para ejecutar acciones que resolviera problemas en la plaza de mercado?

Las decisiones eran tomadas por el Alcalde, Secretarías de gobierno y obras públicas y no es fácil porque las problemáticas son muchas y las soluciones tardías.

9. ¿Cuál es su opinión sobre el valor público que se le ha dado a la plaza de mercado del municipio de Chigorodó?

A/ se creó con fines de solucionar y obtener productos frescos y de buena calidad para dinamizar el comercio considerándose como patrimonio

10. ¿Qué recomendaciones haría usted en los problemas existentes de gestión administrativa en la plaza de mercado?

Construyendo una nueva plaza de mercado que sea competitiva frente a las exigencias del mercado también al construir unas mini plazas en las diferentes barrios para la adquisición de productos buenos y cerca a los hogares

Anexo C Formato de Caracterización de Procesos

Plaza de Mercado	Caracterización Proceso:				Código	
					Versión:	
					Página :	
Objetivo del proceso:						
Alcance del proceso	Inicia con:					
	Termina con:					
Lider del proceso (cargo)						
Desarrollo del proceso						
Proveedor	Entrada	Etapas/subprocesos	P-H-V-A	Salida	Usuario	
Posibles procedimientos asociados						
Nombre del procedimiento		Descripción (en que consiste)				
Etc...						
Indicadores de Gestión						
Aspecto clave a medir		Porque sería importantes de medir				
Etc...						
Riesgos asociados al proceso						
Nombre riesgo		Descripción (en que consiste)				
Etc...						
Normas asociadas al proceso						
Norma		Descripción				
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:		
Nombre		Nombre:		Nombre		
Firma		Firma:		Firma		
Fecha		Fecha:		Fecha		

Fuente: Elaboración propia a partir de DAFP (2020).