

**DIAGNÓSTICO SOBRE LA EFECTIVIDAD DE LAS PRÁCTICAS
ADMINISTRATIVAS DE LA GALERÍA JOSÉ HILARIO LÓPEZ DEL
BARRIO PUEBLO NUEVO EN EL DISTRITO DE BUENAVENTURA.**

**ANNY JHOJAIRA CORDOBA URRUTIA
JOSE NILVER GONZALEZ GARCÈS**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA - VALLE**

2014

**DIAGNÓSTICO SOBRE LA EFECTIVIDAD DE LAS PRÁCTICAS
ADMINISTRATIVAS DE LA GALERÍA JOSÉ HILARIO LÓPEZ DEL
BARRIO PUEBLO NUEVO EN EL DISTRITO DE BUENAVENTURA.**

**ANNY JHOJAIRA CORDOBA URRUTIA
JOSE NILVER GONZALEZ GARCÈS**

**Monografía como requisito para optar al título de Administrador de
Empresas**

**Director:
Abogado José Luis Bernat Fernández**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA - VALLE**

2014

Nota de aceptación

Director

José Luis Bernat Fernández

Abogado

Jurado

Buenaventura octubre de 2014

AGRADECIMIENTOS

Nuestros más inagotables sentimientos de gratitud a Dios por ser el principal ser jalonador de este maravilloso logro; al facilitarnos la vida, el tiempo, los recursos y las personas que nos apoyaron a lo largo de todo el proceso. También agradecemos a nuestros familiares que son baluartes de motivación e incondicional apoyo; para ser perseverantes sin importar las dificultades que se presentan en el camino.

Como dejar de lado a nuestros profesores que han aportado lo mejor de sus conocimientos, para contribuir con nuestro crecimiento como profesionales, a ellos gracias; en especial a nuestro director de tesis **José Luis Bernat Fernández** y al filósofo **Edison Osorio Barone** por su disponibilidad y compromiso.

A nuestros compañeros solo nos queda felicitarlos también por el logro alcanzado, y decirles gracias por la grata compañía y solidaridad en los momentos que requerimos de ustedes. Éxitos en esta nueva etapa como profesionales en administración. ¡A generar cambios positivos!

DEDICATORIAS

*Dedicamos todo este triunfo al gran y sabio señor **Jesucristo** que ha sido el ser más maravilloso que nos dio la fortaleza y sus misericordias para lograr culminar exitosamente esta obra y más que esta; nuestra carrera como administradores de empresas. Al igual que al Espíritu Santo por ser nuestra guía y compañía en todo este tiempo a pesar de los errores y a Dios como supremo rey de reyes y señor de señores por haber sido el principal apoyo en el deseo de ingresar a la universidad y culminar esta carrera. A la Santísima Trinidad enésimos agradecimientos.*

TABLA DE CONTENIDO

		PÁGINAS
	INTRODUCCIÓN	11
1.	ANTECEDENTES	13
2.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
2.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
2.3	JUSTIFICACIÓN	17
3	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
3.1	OBJETIVO GENERAL	18
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
4	MARCOS DE REFERENCIA	19
4.1	MARCO CONTEXTUAL	19
	BUENAVENTURA	19
4.1.1	HISTORIA	19
4.1.2	GEOGRAFÍA	19
4.1.3	HIDROGRAFÍA	20
4.1.4	ECONOMÍA	21
4.1.5	EDUCACIÓN	22
4.1.6	INFORMACIÓN GENERAL DE LA GALERIA	23
4.2	MARCO TEÓRICO	24
4.2.1	Efectividad	24
4.2.2	Eficacia	24
4.2.3	Eficiencia	25
4.2.3.1	Teoría de la administración científica	26

4.2.3.1	Teoría clásica de la administración	26
4.2.4	Modelos de Efectividad Organizacional	27
4.2.5	Organización por objetivos	29
4.3	MARCO LEGAL	32
4.3.1	La ley 136 1994	30
4.3.2	objeto y sujetos de aplicación del reglamento	30
4.4	MARCO CONCEPTUAL	34
5	ASPECTOS METODOLÓGICOS	35
5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
5.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	35
5.3	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	35
5.3.1	FUENTES PRIMARIAS	35
5.3.2	FUENTES SEGUNDARIAS	35
5.4	DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA	36
5.5	PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS	36
6	HIPÓTESIS	37
7	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	38
7.1	MIRADA ADMINISTRATIVA (ENTREVISTA)	38
7.2	MIRADA DE LOS CLIENTES (VENDEDORES INTERNOS)	43
8	CONCLUSIONES	54
9	RECOMENDACIONES	58
10	RESTRICCIONES U OBSERVACIONES	60
	BIBLIOGRAFÍA	61
	ANEXOS	62

LISTA DE GRÁFICAS

	pagina
Gráfica 1: Nivel de frecuencia con el cual se Comunica a los arrendatarios por parte de la administración, de los diferentes proyectos que se pretenden llevar acabo en la galería José Hilario López.	44
Gráfica 2: Nivel de frecuencia con el cual se considera que la administración tiene en cuenta las necesidades que tienen los vendedores dentro de la galería	45
Gráfica 3: Nivel de frecuencia con el cual se han realizado cambios y mejoras al interior de la galería en los últimos cuatro años.	46
Gráfica 4: Nivel de conformidad con la actual administración.	47
Gráfica 5: Nivel de frecuencia con el cual Capacita la administración a los vendedores en la forma como deben organizar y mantener los puntos de venta.	48
Gráfica 6: Nivel de frecuencia con el cual pagan cumplidamente sus arrendamientos los vendedores en la galería José Hilario López.	49
Gráfica 7: Nivel de frecuencia con el que cree que la administración se interesa en la prevención de los accidentes dentro de las instalaciones.	50
Gráfica 8: Nivel de frecuencia con el que considera que la administración hace buen uso de los recursos con los que cuenta.	51
Gráfica 9: Nivel de frecuencia con el que conoce si La administración gestiona ante diferentes organizaciones para cumplir con sus funciones.	52
Gráfica10: Nivel de frecuencia con el que cree que la galería está funcionando correctamente.	53

LISTA DE ANEXOS

	Página.
Anexo A: foto representativa del mal manejo de los desechos sólidos.	62
Anexo B: condición de la mala presentación de los puestos de venta.	63
Anexo C: forma en que se exhiben los productos, los cuales están expuestos a contaminación por el ambiente.	64
Anexo D: imagen representativa de la falta de circulación en el espacio de la galería José Hilario López.	65
Anexo E: fotografía representativa de las precarias condiciones en las que se encuentra la planta física de la Galería José Hilario López.	63
Anexo F: formato del cuestionario desarrollado a la administración de la galería	64
Anexo H: Panorama general del interior de la galería José Hilario López	65-72

INTRODUCCIÓN

“Buenaventura es un distrito especial que tiene 328.794 habitantes según datos del censo 2005”¹; se encuentra ubicado en el departamento del valle del cauca en el territorio colombiano, cuenta con muchos establecimientos; entre ellos centros comerciales, almacenes de ropa, calzado y demás productos y servicios para el hogar, además funcionan colegios, supermercados, universidades, hospitales, centros de salud y recreacionales; del mismo modo cuenta con galerías o plazas de mercado dentro de las cuales se destaca la **galería José Hilario López** ubicada en el barrio pueblo nuevo en la zona isla de la ciudad.

Dicha galería es un espacio en donde se comercian en gran medida productos provenientes del mar (mariscos); además de productos agrícolas, ganaderos, avícolas entre otros, que sirven de sustento a muchas familias de la ciudad; así mismo se venden comidas típicas de la región pacífica, por lo cual goza de gran reconocimiento. Sin embargo dicha galería presenta algunas situaciones desfavorables que no permiten apreciar con claridad las acciones que realiza su administración. Como son: deterioro en su planta física, las condiciones del ambiente de trabajo no son las más adecuadas, el manejo de los residuos sólidos no es el apropiado y algunos puntos de venta no están bien contruidos. Por ello surgen algunos interrogantes que manifiestan cierto desconocimiento sobre el funcionamiento de la galería objeto de estudio; entre ellos: ¿Qué gestiones se llevan a cabo para el mejoramiento de la organización?, ¿Qué procesos en materia de organización y control son desarrollados en pro del establecimiento?

En tal sentido, La investigación persigue el objetivo de Diagnosticar la efectividad de las actuales prácticas administrativas de la galería José

¹<http://buscador.dane.gov.co/search?q=numero+de+habitantes+en+buenaventura>. [tomado el 13 de abril de 2014 a las 2:40 pm]

Hilario López del barrio pueblo nuevo en el distrito de Buenaventura; a través de la metodología de investigación cualitativa, con el fin de evidenciar cómo se relacionan las prácticas administrativas de la galería y su estado actual, si los objetivos organizacionales se han cumplido o no, teniendo en cuenta que las fuentes que se dispondrán para la obtención de datos serán primaria y secundarias tomadas de libros sobre administración y algunos artículos y documentos de internet; y para su análisis algunas teorías sobre la eficacia y la eficiencia, juntamente con algunas teorías administrativas como la administración por objetivos, la administración científica de Taylor y la administración clásica de Henry Fayol. Cabe resaltar que en la galería objeto de estudio no se han realizado investigaciones en relación con su parte administrativa.

Finalmente la investigación se llevó a cabo bajo las fases de realización de visitas previas, observaciones, desarrollo de entrevistas y posteriores análisis de las mismas, paralelamente con el estudio de libros que hablan sobre las teorías de la administración mencionadas en el párrafo anterior.

1. ANTECEDENTES

Múltiples investigaciones en materia administrativa y sobre la calidad de las plazas de mercado o galerías se han llevado a cabo en Colombia; esto debido al gran flujo de oferta y demanda que de manera frecuente en estas se realizan a diario; por lo cual debe de cumplir con ciertas condiciones que satisfagan a los clientes. En ese orden de ideas se presenta como ejemplo el proyecto: “**MERCADO DE BAZURTO: ¿CÓMO GESTIONAR EL CAMBIO?**”²El cual fue realizado por la Universidad Tecnológica de Bolívar (UTB) y Massachusetts Institute of Technology (MIT) las cuales lograron obtener resultados del estudio que les permitió sugerir la necesidad de crear una organización administrativa, que permita manejar el sistema de mercados de la ciudad de Cartagena para mejorar su eficiencia en el suministro de los alimentos a la población, especialmente la que habita en las zonas más pobres.

También sirve como base de investigación el proyecto titulado DIAGNOSTICO PERCEPCIÓN SOCIOECONÓMICA DE LA COMUNIDAD RESIDENTE EN EL ENTORNO DE LA PLAZA DE MERCADO MINORISTA DE ARMENIA³El cual fue llevado a cabo por la UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA de la ciudad de armenia Quindío en el año 2012. Cuyo objetivo principal fue Identificar las principales causas de deserción de compradores de productos y servicios que ofrece la Plaza de Mercado Minorista de Armenia. Por lo cual se llegaron a recomendaciones como:

-El Municipio de Armenia debe de plantear estrategias que beneficien a los pequeños y medianos comerciantes en cuanto a las cuotas de administración.

²<http://web.mit.edu/czegras/www/16-353-1-PB.pdf> [Consulta: lunes, 31 de marzo de 2014]

• ³observatoriodeempleo.armenia.gov. [Consulta: lunes, 23 de marzo de 2014]

-La administración debe liderar una buena organización física, vigilancia en la venta de productos de calidad y buen precio para los consumidores.

-Mejorar la infraestructura de la PMMA para que sea más agradable para las personas que la visitan (pintar, arreglar desagües, goteras, mejorar el área del restaurante) y considerar un rediseño arquitectónico.

En lo concerniente al establecimiento objeto de estudio de esta investigación (Galería José Hilario López), no existen previas investigaciones o por lo menos registros disponibles sobre la efectividad de la administración de dicha galería, pero si ha venido siendo objeto de estudio por algunas instituciones privadas y públicas como la alcaldía distrital; en relación a su condición física, socioeconómica, distribución, higiene y funcionamiento. Así como también es objeto de la gestión de un proyecto que busca mejorar sus condiciones a nivel general, desarrollado por la fundación Carvajal en la cual se aborda la restructuración física de la misma.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La galería José Hilario López, ubicada en la zona isla de la ciudad de Buenaventura goza de un gran prestigio a nivel nacional como punto de representación de la gastronomía del pacífico; la cual sirve de sustento a muchas familias de la ciudad. De allí que la galería objeto de estudio es un punto de referencia en la comercialización de los productos provenientes del mar, al igual que otros productos como los agropecuarios.

Sin embargo, presenta una realidad poco alentadora, pues actualmente se aprecia con muchos desechos sólidos mal manejados(ver anexo A), los puntos de venta tienen una negativa condición física(ver anexo B), pues no cuentan con algún tipo de medición y diseño previo (parecen ramadas) lo cual no los hace seguro, los productos no son exhibidos de forma que eviten la contaminación de los mismos con el ambiente(ver anexo C); también la circulación de los compradores se hace dificultosa por la falta de una buena organización de los productos por parte de los comerciantes(ver anexo D).

De igual modo la estructura física de la galería José Hilario López presenta desaseo, grietas en muchas partes, deterioro en las paredes, techo y fachada (ver anexo E y F). Tampoco se hacen visible las políticas, reglamento interno de trabajo, estructura organizacional de la institución objeto de investigación; dentro de esta no se halla exhibida la normativa y elementos de seguridad y salud en el trabajo para sus usuarios.

Por tal motivo se pretende saber qué tan efectivas han sido las prácticas administrativas de la galería y por qué se presentan las situaciones ya mencionadas, teniendo como principal punto evaluador la misión de las plazas de mercado.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A través de la siguiente investigación se está interesado en Diagnosticar ¿cuál ha sido la efectividad de las actuales prácticas administrativas de la galería José Hilario López?

2.3 JUSTIFICACIÓN

Partiendo de la importancia que tiene en la actualidad la galería José Hilario López como establecimiento representativo de la gastronomía del pacífico colombiano; resulta cardinal diagnosticar la efectividad sobre las diferentes gestiones administrativas con el fin de establecer que logros o retrocesos se han presentado con la actual administración de la galería, en efecto esto le permitirá a la comunidad saber que hechos se están llevando a cabo dentro de este establecimiento, y que inhibe que se aprecien avances.

Por ende, al llevarse a cabo esta investigación se podría establecer debilidades, fortalezas, oportunidades y/o posibles amenazas que presenta la organización; además que a partir del nivel de efectividad que se logra diagnosticar se puedan plantear algunas sugerencias al respecto.

A demás con la elaboración de este proyecto los investigadores pueden conocer más de cerca los diferentes procesos y actividades que se llevan a cabo dentro del campo administrativo de una organización y desarrollar habilidades comunicativas e investigativas, al tener que indagar sobre las prácticas que realiza la administración de la galería.

En tal sentido, los resultados de dicha investigación servirán para la universidad del Valle como fuente de información para futuras investigaciones y personas que la requieran.

De igual manera favorece a la organización (galería José Hilario López) como tal en vista que puede evaluar sus gestiones, procesos y demás funciones afianzándolas o rediseñándolas.

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar la efectividad de las prácticas administrativas de la galería José Hilario López del barrio pueblo nuevo en el distrito de Buenaventura.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la eficacia de las prácticas administrativas de la galería José Hilario López con base en la misión que tienen las plazas de mercado.
- Determinar la eficiencia de las prácticas administrativas que se desarrollan actualmente en dicho establecimiento de acuerdo a criterios teóricos.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1 MARCO CONTEXTUAL

Buenaventura, oficialmente Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura, es una ciudad de Colombia ubicada en el departamento del Valle del Cauca. Es el puerto marítimo más importante de Colombia por el volumen de carga que mueve (más del 60% del comercio del país). Se ubica en las coordenadas 3°53'35"N 77°4'10"O. Dista 115 km por carretera de Cali y 119 km de la ciudad de Buga y está separada de ella por la Cordillera Occidental de los Andes. Aparte de esto, es la ciudad más grande en toda la región del Pacífico y el municipio de mayor extensión del departamento del Valle del Cauca.

4.1.1 Historia

Fue fundada por Juan Ladrillero, según orden de Pascual de Andagoya, el 14 de julio de 1540 sobre la Isla de Cascajal, aproximadamente a 16 km de su actual ubicación. La ciudad recibió su nombre por haberse creado en día de la fiesta de San Buenaventura de fidanza, doctor de la iglesia católica y por la tranquilidad de la bahía.

En 1833, el 18 de julio, el Coronel don Federico D'croz, prócer de la independencia nacional colocó en Buenaventura el primer riel para la construcción del ferrocarril que comunicaría al puerto con Cali. Y En 1954: se funda por Monseñor Gerardo Valencia Cano, la Parroquia de Nuestra Señora del Carmen en el Barrio Pueblo Nuevo.

4.1.2 Geografía

Hacia el sur, Buenaventura limita con terrenos cenagosos que se extienden hasta el municipio de López de Micay; por el norte, limita con los terrenos selváticos del departamento del Chocó. La ciudad de Buenaventura está integrada por los corregimientos de Barcos, Bocas del San Juan, Calle Honda, El Carmen, Cisneros, El Patico, El Tigre, Gamboa, Guadualito, Kilómetro 43 o la Triana, La Trojita, Mayorquín, Nicolás Ramos Hidalgo, Potedó, San Antonio de Yurumanguí, San Isidro, San Lorenzo, San Pedro de Naya, Silva y Taparal. Además, la ciudad está dividida en 12 comunas, de las cuales cuatro pertenecen a la zona insular y ocho a la zona continental. Las comunas económicamente más importantes son las localizadas en la isla de Cascajal, pero la más poblada es la número 12, en la zona de acceso a la ciudad. Buenaventura se comunica por una carretera que está pavimentada pero que presenta problemas ya sea de orden público o deslizamientos de tierra que cierran la vía. Esta carretera sale hacia el sector de Loboguerrero donde se fragmenta para ir a Cali o a Buga. Al llegar a Buga se coge la doble calzada para salir hacia las ciudades de Pereira, Medellín y Bogotá.

Esta ruta conocida como "La Vía al Mar" hace posible entrar en contacto con una variada geografía y un gran contraste de climas y paisajes. La primera parte del viaje lo llevará al Saladito y el km 18 de agradable clima (14 Grados Centígrados), fincas de recreo y numerosos paradores turísticos. Desde allí se empieza a descender hacia Buenaventura con un paisaje cada vez más tropical y exótico. En medio de un paisaje de selva húmeda, típica de esta Costa Pacífica usted encontrará a Buenaventura, localizada en una de las bahías más seguras para el arribo y partida de barcos de gran calado y por donde entra y sale más del 70% del comercio del país.

4.1.3 Hidrografía

La ciudad está rodeada por una inmensa cantidad de ríos, destacándose el Dagua, el Anchicayá, el Calima, el Raposo, el Mayorquín, el Cajambre, el Yurumanguí, parte del brazo derecho del río Naya y parte del brazo izquierdo del caudaloso río San Juan en su desembocadura. Además, posee una enorme cantidad de quebradas y ríos de menor tamaño, como Agua Clara, San Marcos, Sabaletas, San Cipriano y Escalereite, el cual abastece la cabecera municipal a través de un moderno acueducto.

4.1.4 Economía

A través de su puerto, el país envía al exterior el 80% del café y el 60% de todo el comercio internacional marítimo de Colombia. Buenaventura, por su importancia geoestratégica económica y sus complejidades de tipo social, ha sido propuesta como «Distrito Especial Portuario y Biodiverso» en la primera legislatura de 2007, en el Congreso Nacional de Colombia, al igual que Tumaco y Turbo, otros dos puertos marítimos.

En la actualidad, el Gobierno colombiano adelanta millonarias concesiones para modernizar el actual puerto y convertirlo en uno de los más modernos de Latinoamérica, que estará conectado con Bogotá y el centro del país por una superautopista de cuatro carriles, la cual tendrá el túnel más largo del continente (túnel de la línea), más de 30 viaductos 15 túneles de menor tamaño entre Buga y Buenaventura), lo que acortaría la distancia entre este puerto y la capital del país en ocho horas. Existen otras actividades económicas alternas a las actividades portuarias. Las más destacadas son la pesca, y la extracción y procesamiento de la madera. La minería ocupa un lugar importante, sobre todo con la extracción del oro, aunque éste se obtiene todavía de forma artesanal. El turismo es un importante generador de empleo e ingresos, pues cuenta con playas y ríos de excepcional belleza natural. Tales como la Reserva Natural de San Cipriano, San Marcos, Sabaletas, Llano bajo, Agua clara. Todos los anteriores afluentes de ríos de aguas cristalinas y a nivel

marítimo La Bocana, La Barra, Junchaco, Ladrilleros, Playa chucheros, Pianguita, y dentro de la Bahía de Málaga se encuentran las cataratas de la Sierpe, uno de los espectáculos más hermosos del mundo-consistente en Tres caídas de agua natural y cristalina de más de 30 metros desde un acantilado rodeado de espesa vegetación y que caen directamente al mar.

“El comercio y la industria son muy activos, su riqueza mineral es apreciable, pero su explotación es incipiente a nivel de sus minas de oro, platino, carbón y grandes reservas petrolíferas, debido al gran impacto ambiental que generaría. Se destaca la explotación forestal, la pesca marina y pluvial y algunas plantaciones de palma africana de donde se extrae el palmito, cacao, chontaduro y borojó. Grandes plantaciones naturales de caucho, tagua y balata se encuentran en medio de sus selvas”⁴.

4.1.5 Educación

4.1.5.1 Educación superior

Universidad del valle sede pacifico

Universidad del pacifico

Universidad del Quindío

Universidad Antoni Nariño

Universidad CUN

Otras.

⁴ www.buenaventura.gov.co [tomado el día 23 de marzo de 2014]

4.3.6 Información generales de la galería

La Galería José Hilario López se encuentra ubicada en el distrito de Buenaventura en la zona insular; es un establecimiento dedicado a la comercialización de productos de primera necesidad, es una organización de carácter pública, administrada en la actualidad por la doctora **Sandra Milena Alomía**.

Se rige por los estatutos determinados por las leyes emanadas por el gobierno nacional y distrital. En esta se encuentran vinculados alrededor de 300 vendedores entre lo que laboran en la parte interna y en sus alrededores; todos estos comerciantes debe pagar una cota de arrendamiento que oscila entre los \$ 2.000 y \$ 3000 pesos diarios (según información de la secretaria).

Este espacio a ciencia cierta no tiene una fecha exacta de fundación más sin embargo se considera que fue fundada en el año 1954, este establecimiento cuenta con cubículos contruidos en material concreto, consta de una planta de dos pisos; en el primero funciona la venta de productos como mariscos, verduras, hierbas, entre otros; en el segundo piso funciona lo puestos de comidas típicas de la región y demás platos; al igual que también está la oficina de administración.

Alrededor de la galería funcionan numerosas cantidades de puestos de ventas de diferentes clases de productos, tamaños y una ubicación poco apropiada.

4.2 MARCO TEÓRICO

4.2.1 La palabra “**efectividad**” adquiere su origen del verbo latino “*efficere*”, que quiere decir ejecutar, llevar a cabo u obtener como resultado”;⁵ por lo cual se considera que este concepto es requerido dentro de la investigación debido a que permite establecer que efectividad ha tenido la administración de la galería según los resultados que presente en la actualidad; que acciones se han ejecutado con el fin de dirimir las complicaciones que presenta el establecimiento, mencionadas ya en el planteamiento del problema.

Por otro lado puede afirmarse que la efectividad está dada por la ecuación: la eficacia más la eficiencia. (**Efectividad** = eficacia + eficiencia) por ello es necesario comprender estos conceptos y sus implicaciones dentro de la investigación. Según Idalberto Chiavenato, la *eficacia* “es una medida del logro de resultados”⁶ visto como la consecución de un objetivo planteado que refleja que la administración al lograr algo está siendo eficiente de lo contrario no.

4.2.2 Eficacia se define como *hacer las cosas correctas, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos* (Robbins y Coulter 2005) según ello lo correcto es enfocarse en actividades que van en pro del mejoramiento de las condiciones que favorecen el logro de los objetivos organizacionales, cabe decir con ello entonces que deben haber unos objetivos claros para encaminarse en la eficacia y los mismos deben estar enmarcados dentro de lo correcto para la organización por ende implica conocer las fallas que deben ser mejoradas.

⁵<http://www.degerencia.com/tema/efectividad> [tomado el 15 de abril de 2014]

⁶Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 132.

Con el fin de completar la comprensión de lo que implica el término efectividad es necesario saber que significa el segundo término: eficiencia y Según Idalberto Chiavenato (2004), **eficiencia** *significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. El cual es de vital importancia dentro del diagnóstico que se realiza a la galería José Hilarpez puesto que al determinar de qué manera son manejados los recursos con los que cuenta la administración para el funcionamiento de la galería se mide el nivel de efectividad dentro del periodo en investigación; de saberse si los recursos no son dilapidados y están siendo invertidos en el cumplimiento de los objetivos hay eficiencia y de ser así porque no se ve reflejado en las condiciones físicas, ambientales y sanitarias de la galería.*

4.2.3 Para Koontz y Weihrich, la **eficiencia** es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos⁷ este concepto se adopta como guía para saber si los recursos de la galería son considerados como insuficientes y si a pesar de ello se han podido desarrollar actividades que permiten el cumplimiento de objetivos.

Por otro lado resulta necesario implementar algunos conocimientos de la ciencia de la administración a fin de establecer criterios de evaluación administrativa aplicables a la investigación que se desarrolla en la galería José Hilario López a través de este proyecto. Dentro de estos se tienen:

4.2.3.1 Teoría de la administración científica:

Para Taylor la administración y la organización deben tratarse como ciencia, no empíricamente. La improvisación debe dar lugar a la planeación; el empirismo a la ciencia⁸ esta teoría es citada debido a que permite evaluar si la administración de la galería objeto de estudio maneja

⁷(www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html)

⁸Chiavenato Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. México 2000. Editorial McGraw Hill. Pg. 69

la planeación de las actividades o simplemente son reactivos frente a eventualidades, puesto que sería un indicador de la efectividad de la administración de acogerse a métodos de dirección administrativa.

4.2.4 Teoría clásica de la administración

“Henri Fayol, pionero de la teoría clásica, es considerado, junto con Taylor, uno de los fundadores de la administración moderna. Se preocupó por definir las funciones básicas de la empresa, el concepto de administración (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar) y los llamados principios generales de administración como procedimientos universales aplicables en cualquier tipo de organización o empresa. Para Fayol, existe una proporcionalidad de la función administrativa, que se reparte en todos los niveles de la empresa.

*La teoría clásica formuló una teoría de la organización que considera a la administración como una ciencia. El énfasis en la estructura lleva a que la organización sea entendida como una disposición de las partes (órganos) que la constituyen, su forma y la interrelación entre dichas partes. Esta teoría de la organización se circunscribe exclusivamente a la organización formal. Para estudiar racionalmente la organización, ésta debe caracterizarse por una división del trabajo y la correspondiente especialización de las partes (órganos) que la constituyen. La división del trabajo puede ser vertical (niveles de autoridad) u horizontal (departamentalización). Sin embargo, a la par de la división del trabajo y la especialización, debe establecerse la coordinación para garantizar la perfecta armonía del conjunto y, en consecuencia, alcanzar la eficiencia de la organización”.*⁹

⁹Chiavenato Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. México 2000. Editorial McGraw Hill. pg 69

Con esta teoría se determina si la admiración de la galería tiene las funciones gerenciales generales de toda organización de planear, organizar, dirigir y controlar puesto que son determinantes para que una organización sea efectiva ya que indica que todas sus operaciones cumple un determinado proceso secuencial y dependiente para el alcance de los objetivos propuestos. Del mismo modo la teoría que sigue a continuación de administración por objetivos es vital debido a que la efectividad se mide en la consecución de objetivos con el mínimo uso de los recursos disponibles y esta muestra el nivel de planeación para que se pueda contar con una administración efectiva.

4.2.5 Modelos de Efectividad Organizacional

La inexistencia de una teoría basada en datos empíricos o de una teoría general aceptable de efectividad organizacional (Goodman, Atkin y Schoorman, 1983) ha sido un obstáculo para la realización de investigaciones, pero no por ello han cesado los intentos de definir y medir la efectividad (Lewin y Minton, 1986). Principalmente, cinco modelos han sido utilizados por los investigadores para estos propósitos (García, 1988):

a) Modelo de objetivos

(Etzioni, 1964; Price, 1972; Campbell, 1977; Scott, 1977). Este modelo asume que una organización tiene objetivos identificables y que se puede medir el grado de progreso hacia el logro de esos objetivos. Cuanto más cerca estén los resultados de los objetivos más efectivos será una organización. Este enfoque parece ser útil cuando los objetivos organizacionales son claros, hay acuerdo en ellos y se pueden medir.

b) Modelo de recursos

(Yuchtman Y Seashore, 1967). Para este modelo la efectividad organizacional es una habilidad para explorar el medio ambiente en la

adquisición de unos recursos que son escasos y valiosos para mantener el funcionamiento de la organización. Desde este punto de vista las organizaciones son efectivas en tanto que son capaces de alcanzar estos recursos. Así la organización más efectiva será aquella que logre el nivel óptimo de recursos de su ambiente externo para subsistir. Es un modelo útil cuando existe una clara conexión entre los recursos logrados y lo producido por una organización.

c) Modelo de procesos internos

(Pfeffner, 1977; Steers, 1977). Como dice Steers "es muy conveniente considerar la efectividad en términos de procesos en lugar de estados finales" (Steers, 1977, 7). De esta forma una organización efectiva es aquella que no tiene tensiones internas, donde sus miembros están completamente integrados en el sistema, cuyo funcionamiento interno es fácil merced a la confianza y benevolencia hacia las personas que allí trabajan, donde la comunicación es fluida tanto horizontal como verticalmente, etc. En suma, una organización efectiva es la que se acerca lo más posible al Sistema 4 de Likert. Es un modelo apropiado cuando los procesos internos de una organización están estrechamente relacionados con sus tareas primarias o con lo que produce. Así, un flujo de información fluido pero que es irrelevante para las tareas de la organización no puede considerarse como indicativo de la efectividad.

d) Modelo de satisfacción

(Dunhan y Smith, 1985, Cannolly, Conlon y Deutsch, 1980). Este modelo define la efectividad como el grado en el que una organización logra responder satisfactoriamente a las demandas y expectativas de sus constituyentes estratégicos, entendiendo por constituyentes aquellos individuos que tienen una importancia vital para la organización (trabajadores, clientes, usuarios, accionistas, etc.). Es un modelo muy útil cuando los constituyentes tienen gran influencia sobre lo que hace la organización o cuando las acciones de ésta son reactivas a las demandas de los constituyentes. Debemos tener en cuenta que la importancia de los

constituyentes varía mucho de unas organizaciones a otras. Los objetivos de una organización pueden estar marcados por grupos que tienen determinados intereses externos o internos y otra organización, por contra, puede ser más autónoma en sus actividades.

e) *Función social*

Parsons (1960) indica que las organizaciones son parte del sistema de obtención de objetivos de la sociedad y deben ser consecuentes con esta. Si una organización realiza acciones de alguna manera costosa para la sociedad, esa organización no será efectiva.

Esta teoría de los modelos de objetivos sirve como referente para enmarcar los análisis de la investigación dentro de cada uno de estos modelos que bien se ajustan a la temática de la efectividad de la administración.

4.2.6 Administración por objetivos (APO)

“La administración por objetivos (APO) o administración por resultados constituye un modelo administrativo bastante difundido y plenamente identificado con el espíritu pragmático y democrático de la teoría neoclásica. En 1954, Peter F. Drucker publicó un libro en el cual caracteriza por primera vez la APO, siendo considerado el creador de la misma.

La APO es una técnica de dirección de esfuerzos a través de planeamiento y control administrativo fundamentado en el principio de que, para alcanzar resultados, la organización necesita antes definir, en qué negocio está actuando y a dónde pretende llegar. Inicialmente se establecen los objetivos anuales de la empresa, formulados sobre la base de un plan de objetivos a largo plazo (que pueden ser quinquenales o decenales), y los objetivos de cada gerente o departamento con base en los objetivos anuales de la empresa.

La APO es un proceso por el cual los gerentes, superior y subordinado, de una organización, identifican objetivos comunes, definen las áreas de

responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados y usan esos objetivos como guías para la operación de los negocios.

En resumen, la APO presenta las siguientes características principales:

- 1. Establecimiento conjunto de objetivos entre el ejecutivo y su superior.*
- 2. Establecimiento de objetivos para cada departamento o posición.*
- 3. Interrelación de los objetivos departamentales.*
- 4. Elaboración de planes tácticos y de planes operacionales con énfasis en la medida y el control.*
- 5. Continúa evaluación, revisión y reciclaje de los planes.*
- 6. Participación actuante de la dirección.*
- 7. Apoyo intenso del staff durante los primeros períodos.*

Como la APO se fundamenta sobre objetivos, la los criterios para la fijación de objetivos son fundamentales para el éxito del sistema. Algunos criterios son:

- 1. Buscar las actividades que tienen mayor impacto sobre los resultados.*
- 2. El objetivo debe ser específico en cuanto a los datos concretos: el qué, cuanto, cuándo. Los resultados esperados deben ser enunciados en términos medibles y bastante claros.*
- 3. Enfocar los objetivos en el trabajo y no en el hombre.*
- 4. Detallar cada objetivo en metas subsidiarias.*
- 5. Utilizar lenguaje comprensible para los gerentes.*
- 6. Mantenerse dentro de los principios de administración. Concentrarse en los propósitos vitales del negocio y no dispersarse en actividades secundarias*
- 7. Un objetivo debe indicar los resultados a ser alcanzados, mas no debe limitar la libertad de escogencia de los métodos. Indicar el cuánto, pero no el cómo.*

8. *Un objetivo debe ser difícil de ser alcanzado, requerir un esfuerzo especial, pero no al punto de ser imposible.*
9. *El objetivo debe representar una tarea suficiente para todo el ejercicio fiscal de la empresa.*
10. *El objetivo debe tener alguna unión remota con el plan de utilidades de la empresa, que es generalmente el objetivo último.*

El planeamiento estratégico es generalmente el planeamiento global y a largo plazo que orienta todo el sistema. Por lo tanto, debe ser segmentado y detallado en planes tácticos los cuales son detallados en planes operativos”¹⁰.

Esta teoría sirve como comparativo a la práctica que se desarrolla en la galería puesto que desde los diferentes proyectos que pretende desarrollar la administración han de tenerse en consideración algunos de los elementos que tiene la administración por objetivos.

¹⁰(Joao Bosco Lodi, *Administración por Objetivos*, Una crítica, Sao Paulo, Librería Pionera Editora, 1972, P. 33)

4.3 MARCO LEGAL

4.3.1 La ley 136 1994

Plazas de Mercado Públicas: Las Administraciones Municipales deberán fomentar e incentivar la inversión pública y privada, la asociación de usuarios y/o cualquier otra modalidad que permita el adecuado funcionamiento y prestación del servicio de abastecimiento de alimentos a la población que ofrecen las Plazas de Mercado Públicas.

Misión de las plazas de mercado

“Por medio de las plazas de mercado, el Estado ejerce la función social de garantizar el suministro de los productos para el consumo doméstico a la comunidad, actividad que constituye un servicio **alimentario básico urbano**, con garantía de la libre competencia, en condiciones óptimas de calidad, costos, accesibilidad, oportunidad y confianza, con respecto a las normas sanitarias y ambientales, y el cumplimiento de lo establecido en el Decreto nacional 3075 de 1997”.¹¹

Artículo segundo.- objeto y sujetos de aplicación del reglamento.

El objeto del presente reglamento es el de constituirse en el Manual de Convivencia y organización de las actividades que se desarrollen en las Plazas de Mercado del Municipio, integrado por el conjunto de reglas para la administración, operación y mantenimiento de las plazas, que contemplan también los derechos, deberes y prohibiciones del comerciante en plaza de mercado Municipal así como las reglas aplicables a la Administración. con el fin específico de mejorar el servicio mediante la elevación de los niveles de competitividad, calidad, eficiencia, responsabilidad, mutua colaboración y el mejoramiento de la productividad y las condiciones socio-económicas de los comerciantes de

¹¹www.infibague.gov.co/index.php?option [tomado el 18 de agosto de 2014]

las plazas, garantizando el constante e ininterrumpido abastecimiento de los productos básicos de consumo doméstico en las mejores condiciones higiénico sanitarias.

Para lo anterior se propenderá por:

1. La convivencia sana y pacífica entre los comerciantes en plaza de mercado municipal.
2. Reglas claras e iguales para todos los destinatarios del reglamento.
3. La seguridad de los usuarios y comerciantes en plaza de mercado municipal.
4. El desarrollo de actividades en forma organizada, participativa y equitativa.
5. Un sistema de información ágil, veraz y transparente.
6. Un sistema contable acorde con la normatividad establecida.
7. Establecer canales de comunicación abiertos y permanentes entre administradores, comerciantes en plaza de mercado municipal y usuarios.
8. El cuidado, conservación y la adecuada destinación de las zonas comunes y los bienes de uso público.

4.4 MARCO CONCEPTUAL

Alimentario: De la alimentación o de los alimentos, o relativo a ello.

Eficacia: el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Eficiencia: relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Galería o plaza de mercado: la Plaza de Mercado es un lugar donde tiene lugar el mercado de verduras, frutas, quesos, carnes, panes, ya sea en un sitio abierto o cubierto

Instalaciones locativas de la plaza de mercado: son las instalaciones integradas por todos aquellos Puestos, Locales internos y externos, espacios, zonas de circulación, áreas de parqueo, baños y zona de administración, y en general todas aquellas áreas que están destinadas únicamente para el desarrollo comercial de la plaza de mercado.

Zonas de circulación. Son las áreas de uso público al interior de los pabellones que comunican los diferentes puestos; estas áreas deben permanecer libres y no pueden estar ocupadas por ningún tipo de mercancía, ni pueden ser arrendadas.

5 METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a las características del entorno de la investigación se requiere desarrollar un tipo de estudio cualitativa-evaluativa. El trabajo investigativo se centrará en las variables: eficacia y eficiencia dentro de la administración de la galería objeto de estudio.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método utilizado para esta investigación es de carácter deductivo e inductivo y será utilizado para el análisis de los datos obtenidos.

5.3 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.3.1 Fuentes primarias: como técnica de recolección de información primaria se consideras las siguientes: observación directa y entrevista a los comerciantes del sector y personal encargado de la administración con el fin de obtener la mejor información requerida por medio de encuestas semiestructuradas basadas en la eficacia y eficiencia de la administración de la galería José Hilario López.

5.3.2 Fuentes secundarias: como técnica de recolección de información secundaria se consideran las siguientes: los archivos y/o funcionarios de la galería y la alcaldía distrital de Buenaventura, Biblioteca y consultas en la internet.

5.4 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA

La población o universo en la que se desarrolla la investigación está conformada por la administradora de la galería y los vendedores estacionarios ubicados al interior de las instalaciones locativas.

5.4.1 muestra:

La muestra a la cual se realizó la encuesta está conformada por **50** vendedores del interior de la plaza de mercado, los cuales fueron seleccionados de forma aleatoria por medio de la asignación de un numero para cada vendedor estacionario de los cuales suman aproximadamente **200**.

Los datos recolectados serán analizados, de manera paralela entre la información suministrada por la administración del establecimiento y los vendedores con el fin de tener una panorámica más amplia de la percepción que hay sobre las prácticas administrativas; al igual que se crean gráficos que faciliten la interpretación de los datos, permitiendo hacer descripciones conforme a lo expuesto por los encuestados.

De igual modo las teorías planteadas en el marco teórico son la base para establecer las relaciones existentes entre las prácticas administrativas que desarrolla la administración de la plaza de mercado en cuestión y lo que plantean los autores como deben ejecutarse los procesos de administrar una organización con efectividad. Los conceptos planteados en el marco conceptual sirven como orientación para la comprensión de las articulaciones realizadas con base a la información recopilada y para mayor precisión al momento de establecer juicios sobre la efectividad de la administración.

6 HIPÓTESIS

Las prácticas administrativas que se han venido desarrollando durante la actual administración de la galería José Hilario López del distrito de Buenaventura carecen de efectividad.

7 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

7.1 MIRADA ADMINISTRATIVA

Enunciados del formato de la encuesta

- 1)** ¿Las actividades que se desarrollan son acorde con la misión que tienen las plazas de mercado?
- 2)** ¿Los objetivos que se traza la administración se cumplen según la planeación realizada?
- 3)** De los ingresos que genera la galería, ¿se ha logrado desarrollar algún proyecto a favor de la misma?
- 4)** ¿La administración cumple con las políticas de calidad, costo, accesibilidad, normas sanitarias y ambientales diseñadas para las plazas de mercado?
- 5)** ¿Son aprovechadas las diferentes fuentes de recursos gubernamentales para adelantar proyectos a favor de la galería?
- 6)** El personal que contrata la administración ¿es competitivo y suficiente para el correcto desarrollo de las actividades de la organización?
- 7)** ¿La administración capacita a los vendedores?
- 8)** ¿Logra la organización obtener sus ingresos por el pago de arrendamiento de los vendedores que aquí se establecen?
- 9)** ¿Ha creado la organización la imagen corporativa que desea que los clientes y habitantes de la ciudad tengan al respecto de este establecimiento?
- 10)** ¿Se han obtenido durante los últimos cuatro de manera consecutiva, los resultados esperados en el tiempo señalado de acuerdo a las gestiones realizadas?

7.1.1 Análisis de la encuesta realizada a la administración

7.1.1.2 Aspectos relacionados con la eficacia: (cada enunciado que se enumera a continuación corresponde a los expuestos en la página anterior)

Enunciado # 1

Al sostener la administradora del establecimiento que **siempre** son planeadas y desarrolladas las actividades enmarcadas dentro de la misión que tienen las plazas de mercado emanadas según la ley (Ley 136 de 1994), muestra que la administración conoce la razón de ser de la galería José Hilario López y apunta según sus propias palabras a desarrollar dicha misión.

Enunciado # 2

Al considerar la administración que los objetivos solo **a veces** se logran según lo planificado, evidencia que no es lo suficientemente eficaz; debido a que una organización es eficaz cuando cumple todos sus objetivos. De acuerdo a la teoría de administración por objetivos; puede afirmarse que hace falta la “técnica de dirección de esfuerzos a través de planeamiento y control administrativo” que son herramientas que permiten en rutar las actividades para alcanzar los objetivos.

Resulta paradójico, que los objetivos se plantean de acuerdo a la misión de la organización pero no se logran siempre, por ende esto no permite visualizar claramente la eficacia de la organización.

Enunciado # 4

Al afirmar la administración que **nunca** se cumplen con las políticas de calidad, ambientales, normas sanitaria y demás; es evidencia que no han sido eficaces las gestiones administrativas que deben ir en pro de la misión que incluye el brindar unas condiciones óptimas de los aspectos mencionados. Mas sin embargo la administradora dice “que esto no

depende exclusivamente de ella sino de muchos otros factores políticos” de los cuales prefirió no ahondar.

También afirmo que se desarrollan acciones de mejoramiento pero que no tienen mucho éxito, debido a que se inicia un proyecto de limpieza y desinfección del espacio y cuando se termina un sector y se inicia otro ya el anterior lo vuelven a convertir en un espacio desaseado por que los vendedores tiran todo al suelo y se vuelve tediosa la labor.

Enunciado # 8

La administración afirma que hay ocasiones en las cuales los arrendatarios no pagan la cuota de arrendamiento por diferentes razones (ventas bajas, pago a proveedores); pero una organización debe tener bien diseñado un sistema de cobranzas que le permita ser eficiente en este sentido y disminuir la evasión del mismo para lograr cumplir con sus objetivos. Al no pagar cumplidamente el arrendamiento los arrendatarios, también evidencia ausencia del buen cumplimiento de las funciones administrativas que se traducen en falta de eficiencia.

Enunciado # 9

La imagen corporativa de una empresa sostenible y con buena calidad en la prestación de sus servicios y ser representativa de la gastronomía del pacifico es la que quiere difundir la administración de la galería, solo **a veces** afirma la administradora suelen considerar los clientes y algunos habitantes de la ciudad; pero no se logra mantener una percepción positiva de la galería en materia de una imagen corporativa definida, por la falta de mejoras en aspecto de calidad, higiene, adecuación, entre otros.

7.1.1. Aspectos relacionados con la eficiencia:

Enunciado # 10

De las actividades proyectas “**a veces** han sido logradas en el tiempo señalado ciertas acciones, esto obedece que se depende en gran parte de las decisiones de la administración distrital y sus disponibilidades para hacer algunas gestiones”. Ello es muestra clara que hace falta eficiencia en la administración, puesto que deben usufructuarse de la mejor forma los recursos existentes y con lo que se cuenta emprender acciones mejoradoras u otras que se desean.

Enunciado # 3

“En consideración a las necesidades que presenta la galería, los ingresos por operación (pago de arrendamiento de los vendedores) que genera la misma no son suficientes para ejecutar proyectos grandes que solventes definitivamente una de las necesidades” solo se logra realizar algunas reparaciones. Quiere decirse que los recursos financieros con los cuales cuenta la organización no permiten que haya una eficiencia en la realización de los proyectos. Pero según el concepto de eficiencia se debe alcanzar los objetivos con el mínimo de recurso y al no ser así en esta administración se deduce que no es lo suficientemente eficiente.

Enunciado # 5

La administración considera que a veces son utilizadas las oportunidades de generar recursos por algún ente gubernamental, pero que los tramites y tiempos de espera son muy desgastadores y suelen negarse o posponerse al prestarle prioridad a otros proyectos. Un ejemplo claro es el proyecto que se ha presentado en compañía de la Fundación Carvajal y Ministerio de cultura para la reestructuración de la galería que aún se está en espera (después de más de 2 años de su presentación) de su aprobación por parte del gobierno nacional.

Enunciado # 6

Siempre ha considerado la administración que el personal que contrata es suficiente y competitivo para el buen desarrollo de las funciones de la galería entre los cuales esta secretaria, aseadores, contador y algunos profesionales en trabajo social y medio ambiente.

Enunciado # 7

La administración afirma que siempre está capacitando a las y los vendedores de la galería en materia del manejo que deben darle a los residuos sólidos, el uso del espacio, el comportamiento que deben mantener al interior del establecimiento entre otros; para lo cual contrata personal experto en el tema, de igual manera la misma gerente Sandra Alomía se encarga de acercarse a ellos a orientarles cómo deben de operar dentro de las instalaciones.

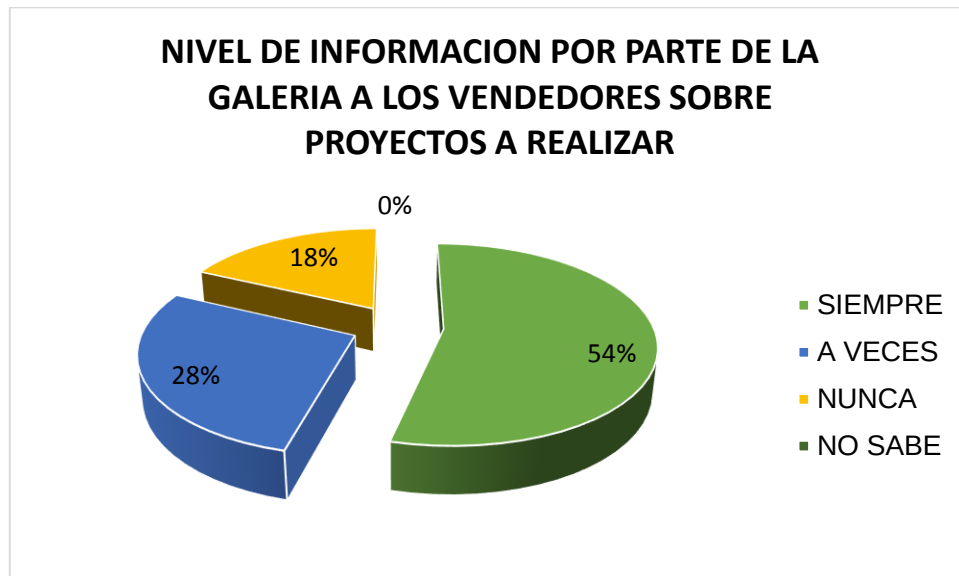
7.2 MIRADA DE LOS VENDEDORES

Enunciados del formulario de las entrevistas y encuesta realizadas

ENUNCIADOS

- 1)** Comunica la administración a los arrendatarios, de los diferentes proyectos que se pretenden llevar acabo en la galería José Hilario López
- 2)** Tiene en cuenta la administración de la galería las necesidades que tienen ustedes dentro de la misma
- 3)** Se encuentra conforme con la actual administración
- 4)** Se han realizado cambios y mejoras al interior de la galería en los últimos cuatro años
- 5)** Capacita la administración a los vendedores en la forma como deben organizar y mantener los puntos de venta
- 6)** Paga cumplidamente su arrendamiento en este lugar
- 7)** La administración se interesa en la prevención de los accidentes dentro de las instalaciones
- 8)** considera que la administración hace buen uso de los recursos con los que cuenta
- 9)** La administración gestiona ante diferentes organizaciones para cumplir con sus funciones
- 10)** cree usted que la galería está funcionando correctamente

7.2.1 Análisis de la encuesta desarrollada a los vendedores ubicados al interior de la galería.

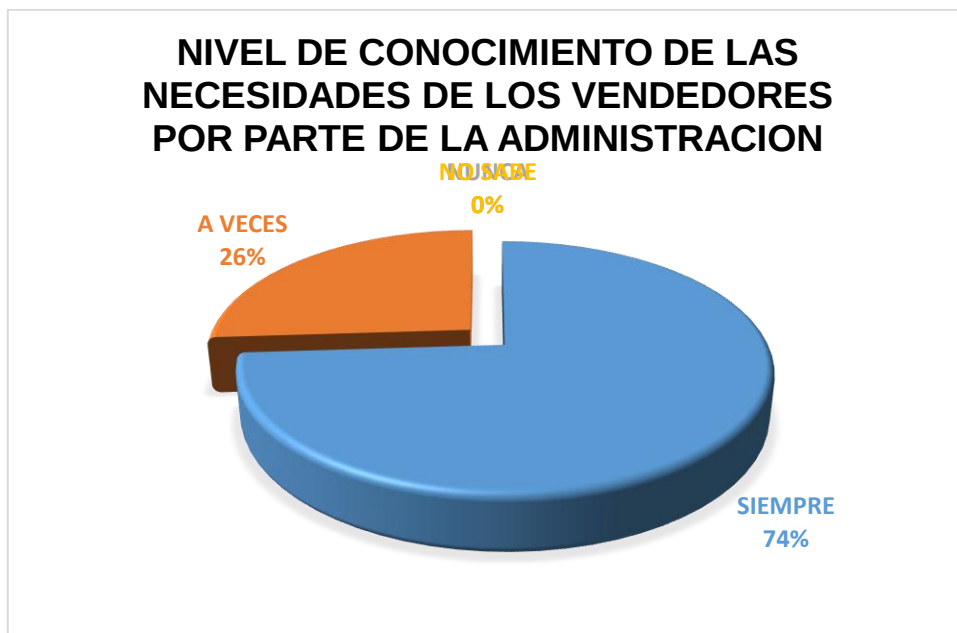


Fuente: elaboración propia.

Gráfica # 1: Nivel de frecuencia con el cual se Comunica a los arrendatarios por parte de la administración, de los diferentes proyectos que se pretenden llevar acabo en la galería José Hilario López.

Según la gráfica, más de la mitad de los vendedores de la galería José Hilario López afirman que la administración se encarga de manifestarle los diferentes proyectos que pretenden ser llevados a cabo dentro la galería; mas sin embargo, un porcentaje considerable del **28%** manifiestan que solo a veces informan si tienen algún proyecto; pero de los mismo “no se ha desarrollado ninguno” sostienen los vendedores, dentro del cual está la remodelación y reorganización de la misma. El **18%** considera que la administración nunca a comunicado los proyectos que pretende realiza.

Esto muestra el nivel de comunicación que existe entre la administración y sus arrendatarios, que a pesar que existe cuórum, hay un personal que desconoce muchos proyectos o la totalidad de ellos y en una organización que sea eficiente se requiere que todos conozcan lo que se pretende realizar, para de esta forma exista vinculación y una consecución de los resultados según lo expresan Robbins y Coulter en su definición de eficacia.



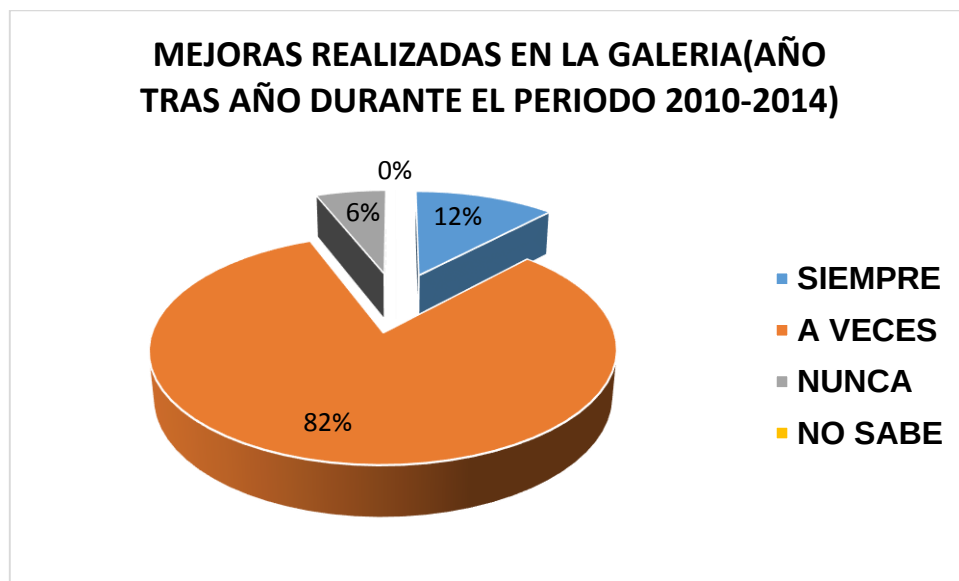
Fuente: elaboración propia.

Gráfica # 2: Nivel de frecuencia con el cual se considera que la administración tiene en cuenta las necesidades que tienen los vendedores dentro de la galería

Se percibe de forma clara gracias a la imagen; que la administración de la galería si conoce y tiene presente las necesidades que tiene la comunidad de vendedores estacionales dentro de la galería, puesto que un **74%** de los encuestados afirmaron que la administración si conoce las dificultades del espacio, “pues ellos se las han manifestado”, “pero no es suficiente con ello, necesitamos que nos la solucionen” sostuvieron algunos durante la encuesta. Además el **26%** restante al considerar que a veces las tienen en cuenta significa que hay momentos en los cuales dichas necesidades son prioridad de solución para la administración. Y este hecho de

interesarse en las necesidades de los vendedores es importante para el cumplimiento de la misión que tienen las plazas de mercado.

Pero las necesidades por las cuales está interesada la administración en solucionar, no logra solucionarlas lo cual es falta de eficacia, pues no ha logrado su objetivo



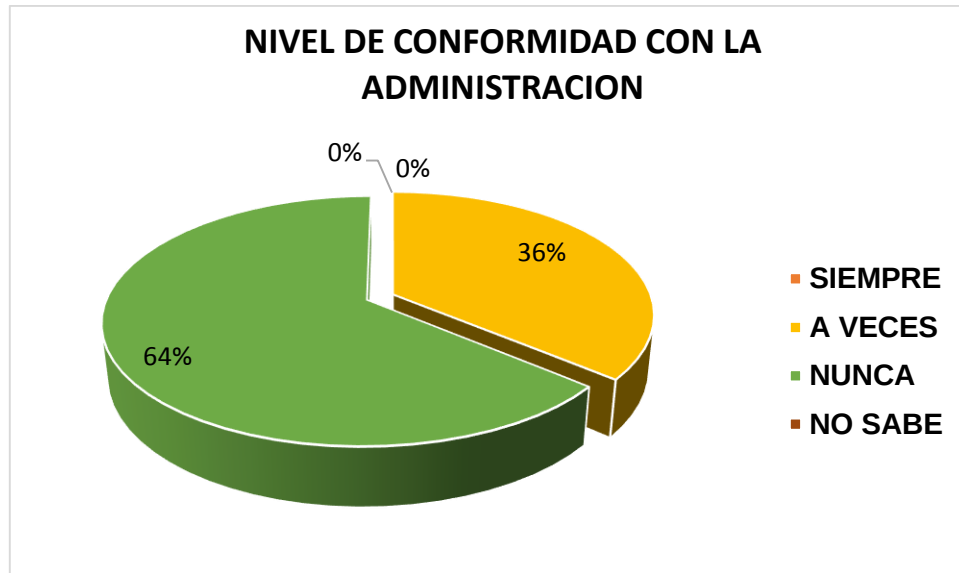
Fuente: elaboración propia.

Gráfica# 3: Nivel de frecuencia con el cual se han realizado cambios y mejoras al interior de la galería en los últimos cuatro años

El **82%** de la población encuestada respondió que a veces se realizan mejoras al establecimiento, ósea que no se realizan cada año, sino que dentro de los cuatro años hubieron años en los que si se realizaron acondicionamiento pero “son momentáneas que a los días vuelve a generar el mismo problema como es las alcantarillas tapadas, y la falta de espacios de circulación porque los vendedores extienden demasiado sus puestos de venta con sus productos exhibidos.”

Por otro lado un **12%** considera que cada año la administración realiza algún tipo de actividad en pro de mejorar la galería pero “con poco éxito

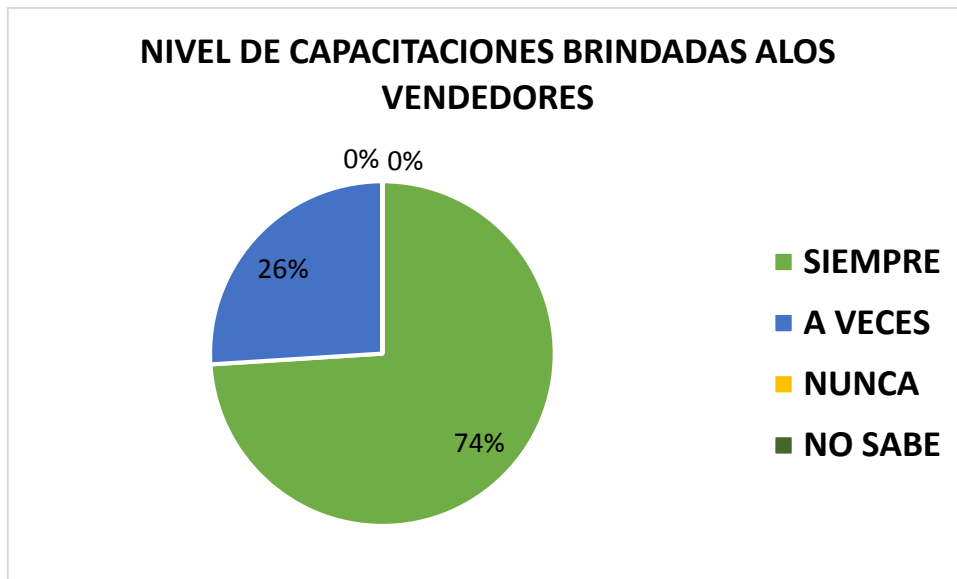
porque todo sigue igual, lo que hacen es como por decir que están trabajando” afirmo una de las vendedora de comida. Otro porcentaje del **6%** afirma que nunca han hecho nada.



Fuente: elaboración propia.

Gráfica # 4: Nivel de frecuencia con el cual se encuentra conforme con la actual administración.

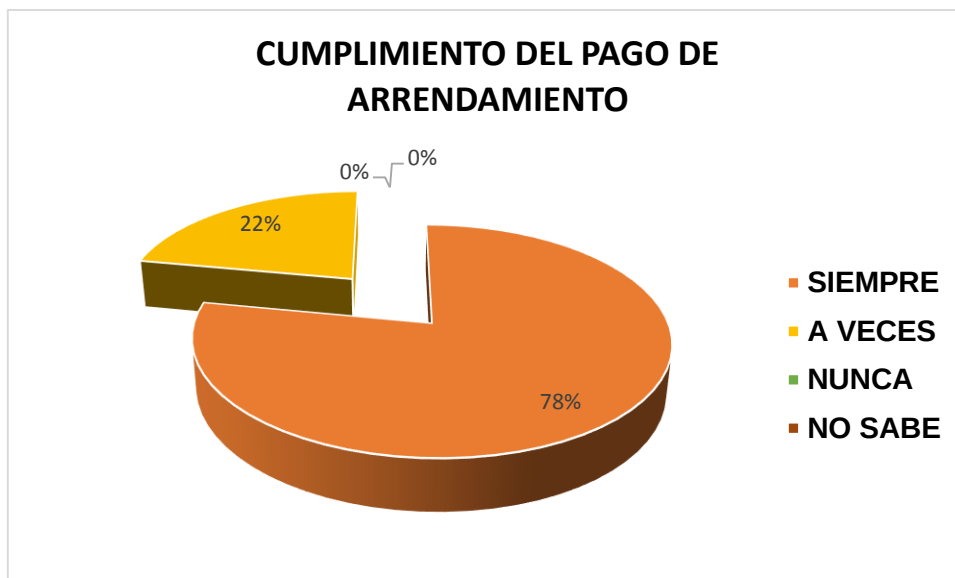
El **64%** de los encuestados considera que nunca se han sentido conforme con la administración de la galería pues según expresan ellos: “la administración no invierte en el mantenimiento de las instalaciones como debería ser”. Pero otra parte de la población el **36%** se siente conforme en muchas ocasiones con la administración porque de una u otra manera les permite trabajar y les da plazos de pago de arrendamiento. Mas sin embargo no hay ningún porcentaje que siempre este conforme con la organización, lo cual muestra una gran desventaja de la administración ya que no está generando mucha confianza a sus clientes (vendedores), por la falta de realizar acciones evidentes de mejoramiento en el establecimiento.



Fuente: elaboración propia.

Gráfica # 5: Nivel de frecuencia con el cual Capacita la administración a los vendedores en la forma como deben organizar y mantener los puntos de venta.

Las personas que tienen puesto de venta al interior de la galería son capacitadas periódicamente por la administración a través de diferentes entidades y proyectos desarrollados con el fin de generar conciencia del buen manejo de sus productos y del espacio de trabajo, por ello un alto porcentaje de **74%** de los encuestados afirmaron que si se les brinda capacitaciones al igual que charlas. Solo un **26%** dice que a veces se realizan capacitaciones, las cuales consideran que no han sido de rotundo éxito porque no se ponen en práctica lo que se imparte en las capacitaciones, pues existe una concepción que “galería es galería” significando con ello que por eso siempre mantendrá con las problemáticas medioambientales que presenta actualmente.

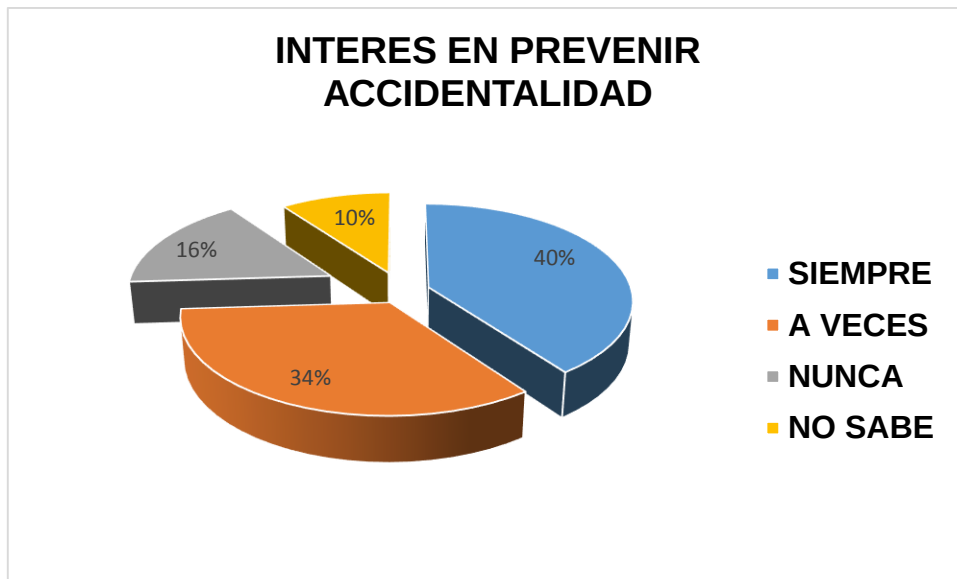


Fuente: elaboración propia.

Gráfica # 6: Nivel de frecuencia con el cual pagan cumplidamente sus arrendamiento los vendedores en la galería José Hilario López

Del personal encuestado el **78%** afirma pagar cumplidamente su cuota de arrendamiento. Esta población dice sentirse pagando con dolor porque no saben a dónde van a para esos dineros los cuales creían las vendedoras eran para el sostenimiento e inversión en la galería; pero no lo ven así reflejado. Y el **22%** sostiene que a veces es cumplido con su pago, que por ventas bajas hay ocasiones en las cuales se ven obligados a posponer su pago.

Para que una organización pueda financiarse requiere generar recursos y al no ser eficiente en la consecución de los mismo es difícil lograra ser efectiva.

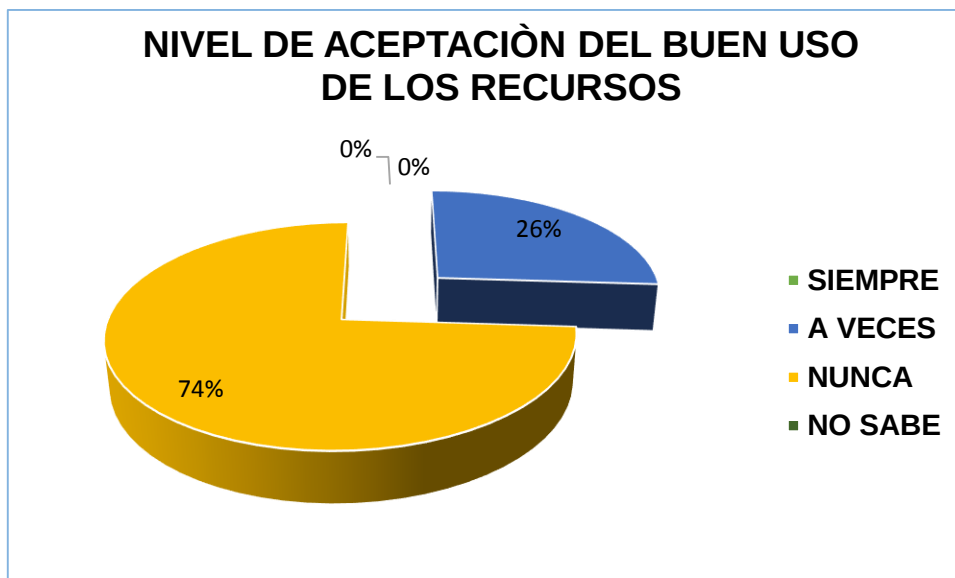


Fuente: elaboración propia.

Gráfica # 7: Nivel de frecuencia con el que cree que la administración se interesa en la prevención de los accidentes dentro de las instalaciones

Como bien se aprecia, las opiniones frente al interés en prevenir la accidentalidad por parte de la administración está muy dividida; pues el **40%** que es la mayor parte de la población encuestada que respondió que siempre está interesada la administración en prevenir accidentes y lo muestra al acercarse la administradora de manera personal con cada uno de los vendedores a orientarles los cuidados que se deben tener al interior de las instalaciones. Pero el **34%** que es un tanto considerable respondió que solo en ocasiones suele tener precauciones de accidentes al interior del establecimiento.

El **16%** afirma que nunca se ha interesado dicha administración en prevenir accidente, “pues de ser así, realizaría las mejoras que se han planteado de forma rápida para evitar que alguien se accidente” y el porcentaje restante equivalente al **10%** dice no saber si hay interés o no por parte de la administración.



Fuente: elaboración propia.

Gráfica # 8: Nivel de frecuencia con el que considera que la administración hace buen uso de los recursos con los que cuenta.

El **74%** de los vendedores encuestados de la galería sostuvieron que nunca han considerado que la administración de un buen uso a los recursos “porque de ser así, la galería no estaría en las condiciones de abandono que presenta en su planta física, tanto en el exterior como al interior” afirmó una de las vendedoras más antiguas. Un **26%** de la muestra que se tomó de la población de vendedores al interior de la galería José Hilario López cree a veces que se les da un buen manejo a los recursos pero de estos encuestados expresaron que lo creen a si debido que “con los recursos que adquieren la administración paga los servicios, nómina y realiza uno que otro arreglo de mayor urgencia”.

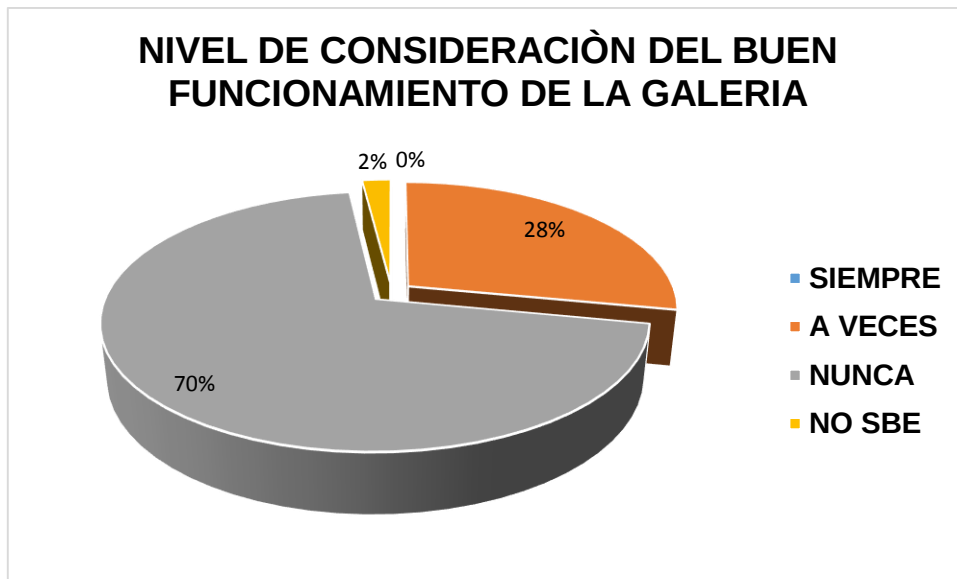
Mas sin embargo ninguno creyó que si se le da buen uso a los recursos, (entendido buen uso, al hecho de hacer inversión en el establecimiento) la tendencia es que hay dudas en el buen manejo de los recursos, hay zozobra en el destino final que tienen los recursos de la galería.



Fuente: elaboración propia.

Gráfica # 9: Nivel de frecuencia con el que conoce si la administración gestiona ante diferentes organizaciones para cumplir con sus funciones

El **94%** de la población encuestada respondió no saber si la administración tiene o desarrolla algún tipo de gestión ante otras empresas u organizaciones públicas con el fin de generar recursos para la ejecución de proyectos diseñados. Aunque el **6%** que es una muy pequeña representación considera que veces si gestiona ante otras organizaciones esto lo saben alguno por “especulación que se hacen en otros escenarios o amistades que les comunica de manera informal y a groso modo algunas propuestas que plantea la administración de la plaza de mercado José Hilario López ante otras organizaciones del estado”.



Fuente: elaboración propia.

Gráfica # 10: Nivel de frecuencia con el que cree que la galería está funcionando correctamente.

El **70%** de los encuestados afirma claramente que nunca ha creído que la galería funcione correctamente durante los últimos cuatro años de funcionamiento; el **28%** considera que en ciertos casos la galería funciona bien, el **2%** no opina al respecto.

Un dato a resaltar es que ninguno de los encuestados cree siempre que funciona bien la galería por lo cual tiene un **0%** en la gráfica.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la información arrojada en la investigación realizada, se han podido deducir las siguientes conclusiones:

- Las prácticas administrativas que han venido siendo desarrolladas durante los últimos cuatro años en la galería José Hilario López del distrito de Buenaventura carecen de efectividad; pues no hay una total eficacia ya que los objetivos que se proponen no se cumplen totalmente, muestra de ello es el desarrollo de actividades de adecuación de las instalaciones que se llevan a cabo pero con poco éxito porque las adecuaciones no se hacen de manera que sea perdurable, pues en cuestión de días toca volver a realizar lo mismo; como lo es el caso de las alcantarillas y desagües que a los días de ser reparados vuelven a generar inconformidad, este hecho obedece a la falta de inversión en un buen sistema de acondicionamiento, el cual no es posible por la falta de recursos; ya que los recursos que genera el arrendamiento de los puestos de las instalaciones de la galería son para el pago de nómina, servicios públicos y algunos arreglos de mayor urgencia que tenga el establecimiento, según lo dicho por la administradora Sandra Alomia.

Además en la espera de desarrollar un proyecto de reestructuración de la galería gestionado por la fundación Carvajal y el ministerio de cultura; no se quieren hacer gastos en adecuaciones que luego se verán desechadas en el proceso de ejecución del proyecto que aun después de casi tres años no se han sido desembolsados los dineros para su ejecución; ello ha generado que la galería aun presente parte de la problemática de higiene y calidad.

- También se refleja la falta de eficacia en la medida que no cuenta con un sistema de calidad, higiene y seguridad industrial, no tienen señalizaciones, no hay un buen manejo de los espacios de circulación; todos estos aspectos que están contemplados dentro de la misión que

tienen las plazas de mercado y que de acuerdo a lo expresado en el marco conceptual de este proyecto se ha planteado que la consecución de objetivos y logros de resultados es eficacia y en tal sentido las prácticas administrativas de la galería no están logrando la misión. Pues persiste el mal uso de los desechos sólidos, la falta de organización de los puntos de venta, la falta de higiene y salubridad del espacio todo ello resumido en una falta de calidad en el servicio.

- De igual manera la eficacia se define como *hacer las cosas correctas, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos* (Robbins y Coulter 2005) y lo correcto es dar soluciones a las problemáticas que presenta la galería con el fin de acercarse a sus objetivos y no es precisamente lo que acontece, pues las fachadas del lugar están deterioradas, los techos tienen agujeros y desaseos, como se aprecia en los anexos; es una de las razones por las que los vendedores en un **74%** no considera que la administración desempeña bien sus funciones. “Así mismo lo sustenta un grupo de personas entrevistadas en un reportaje realizado por el programa Calle adentro de la Universidad del Pacífico”¹².
- La administración no cuenta con unas políticas claras de funcionamiento, no existe un debido proceso de arrendamiento estandarizado. Lo cual es una de las razones por las cuales gran parte de los vendedores evade el pago del arrendamiento bajo argumento que las ventas han sido bajas (información suministrado por la administradora en conversatorio); este aspecto debe ser manejado desde una de las funciones planteada dentro de la teoría clásica de la administración planteada por Henry Fayol, que es la planeación, cuando se planea los procesos a desarrollar se establecen los criterios claros como se van a administrar y los controles y en este sentido la administración de la galería le ha faltado planificar al respecto.

¹² calle adentro (galería de pueblo nuevo) <http://www.youtube.com/watch?v=JAKQ3W-56QM>

- Otro factor el cual muestra la falta de eficacia de la administración, según lo manifestado por la administradora son las “amenazas indirectamente recibidas” por parte de las vendedoras cuando se les hace algún tipo de sugerencia hecho que se evidencia después de varias horas de hacerle las recomendaciones al personal de vendedoras se ven merodeando las oficinas “hombres de dudoso parecer” generando intimidación. De acuerdo a ello se evidencia falta de gestión, puesto que debería tener diseñado un manejo de este flagelo que en gran medida en palabras de la misma Señora Sandra Alomia ha imposibilitado un buen funcionamiento de la administración sumado a la falta de sentido de pertenencia de los vendedores estacionarios de la galería.

- Se pudo conocer también que muchas de las actividades que se pretenden desarrollar tienen “un tinte político, que sin consentimiento y participación de algunos políticos no se pueden desarrollar muchas propuestas de mejoramiento que han sido diseñadas; hasta por muchos estudiantes que en aras de realizar sus trabajos de grado han sugerido y se han tenido en cuenta sus recomendaciones; pero lamentablemente no se pueden ejecutar”. Al no poder la administración desarrollar acciones mejoradoras por razones políticas se ve empañada su función, aunque deben de promoverse por lo tanto acuerdo que muestren eficiencia por parte de la gerencia.

- Por otro lado a pesar que la administración de la galería lleva acabo procesos relacionados con el buen funcionamiento de la galería al utilizar parte de sus recursos en la ejecución de algunas mejoras del espacio (aunque momentáneas) en capacitación del personal en materia de manejo de los desechos sólidos, adecuación y exhibición de los productos y distribución del espacio de trabajo. No es totalmente eficiente pues realiza los procesos pero se “dilapidan los recursos al

estar frecuentemente haciendo los mismo arreglos sin tener una solución sostenible. Además los recursos que genera la galería están siendo únicamente utilizados en el pago de las obligaciones y no logran ejecutar un proyecto de impacto social dentro de la misma galería al afirmar Sandra Alomia “que nunca” se ha podido años desarrollar un proyecto considerable con los recursos que genera los arriendos.

- Además las gestiones que se desarrollan con los entes gubernamentales y privados para la consecución de recursos no han sido eficientes pues no han logrado ser desembolsados para impulsar el desarrollo de la galería dineros que se solicitan ante la administración distrital y nacional.

Con base en todo lo expuesto puede afirmarse que las prácticas administrativas al interior de la galería José Hilario López del distrito de Buenaventura no han sido efectivas pues no hay eficacia, ni eficiencia y dentro del concepto administrativo una organización es efectiva cuando es eficaz y eficiente, y se evidencia en el logro de sus objetivos, misión y cumplimiento de las políticas de calidad establecidas y todo ello con el mínimo de los recursos posibles; hecho que no se ha evidenciado en el funcionamiento de la galería José Hilario López.

RECOMENDACIONES

Se recomienda de acuerdo a los conocimientos técnicos de administración adquiridos y con base a los hallazgos encontrados en la galería:

- ✓ Analizar la misión que tienen las plazas de mercado y evaluar que variables de esta están en menor grado de atención y plantearse estrategias que permitan mitigar las problemáticas que se presenten en este aspecto; y centrar esfuerzos y recursos en solucionarlo de manera sostenible.
- ✓ Vincular más a la comunidad de vendedores en las proyecciones que se realicen a fin que puedan tener mayor compromiso y sentido de pertenencia con la galería.
- ✓ Velar por la creación de un programa viable de recolección y disposición de residuos, que ayude al cumplimiento de las normas vigentes en materia ambiental higiénico y sanitario.
- ✓ Diseñar un sistema de evaluación, e implementación de procesos y acciones que contribuyan al cumplimiento de la normativa de seguridad industrial, contaminación ambiental, y calidad.
- ✓ procurar el cumplimiento de la normatividad referente al espacio público, señalización, sistema de comunicación, dentro de la plaza, con el apoyo de las autoridades de las autoridades.
- ✓ Hacer seguimiento a las mejoras o adecuaciones solicitadas por el comerciante en los puestos de venta.

Por otro lado cabe mencionar que hay algunos aspectos o variable que quedan por determinar como lo es los aportes o detrimentos que pueda generar la galería objeto de estudio a la administración municipal, la injerencia de los conflictos sociales en el correcto desempeño del crecimiento de la galería José Hilario López.

OBSERVACIONES O RESTRICCIONES.

Dentro del desarrollo de la investigación se presentaron ciertas dificultades principalmente en el trabajo de campo:

- La administradora inicialmente demoró en confirmar la cita para la entrevista.
- Había resistencia por parte de la administradora frente al tema económico; razón por la cual es poca la información que se logró plasmar en el presente documento.
- Se sentía mucha presión en el ambiente debido a la problemática social que ha venido presentando la galería como lugar con presencia de grupos al margen de la ley que pretenden “controlar la zona, realizando extorsiones y demás”; lo cual provoco resistencia en ciertos momentos a los vendedores del establecimiento a participar en las encuesta.
- Según la administradora los vendedores maneja la expresión “galería es galería” aludiendo que por ello puede estar en condiciones ambientales de riesgo, a lo cual la misma administradora comparó con otras galerías sosteniéndoles que si se puede mantener el espacio con buena higiene.

BIBLIOGRAFÍA

- CHIAVENATO Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. México 2000. Editorial McGraw Hill. P43-58
- TERRY. George. FRANKLIN. Sthepen. Principios de administración. Décima edición segunda reimpresión. México: cecsa, 1997.P 38
- JOAO BOSCO. Lodi, Administración por Objetivos, Una crítica, Sao Paulo, Librería Pionera Editora, 1972, P. 33
- UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL BOLÍVAR, “mercado Bazurto: ¿cómo gestionar el cambio?”. {en línea}. {31 de marzo de 2014} disponible en web.mit.edu/czegras/www/16-353-1-PB.pdf
- THOMPSON, Iván “definición de eficacia” {en línea}. { 25 de abril de 2014} disponible en www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html
- INFIBAGUE, “misión plazas de mercado” {en línea}. { 18 de agosto de 2014} disponible en www.infibague.gov.co/index.php?option
- UNIDELPACIFICO,” calle adentro (galería de pueblo nuevo)” {en línea}. { 23 de agosto de 2014} Disponible en <http://www.youtube.com/watch?v=JAKQ3W-56QM>

ANEXOS



Anexo A: fotos representativas del mal manejo de los desechos sólidos.



A PESAR DE LA ARDUA LABOR SIEMPRE MOSTRANDO ALEGRIA Y PLACER POR SU TRABAJO



Imagen tomada de la fuente: *modulofotografiabuenaventura-a.blogspot.com* [tomada el 5 de septiembre de 2014].

Anexo B: condición de la mala presentación de los puestos de venta.



Anexo C: forma en que se exhiben los productos los cuales están expuestos a contaminación por el ambiente.



Anexo D: imagen representativa de la falta de circulación en el espacio de la galería José Hilario López.



Anexo E: fotografía representativa de las precarias condiciones en las que se encuentra la planta física de la Galería José Hilario López.

Anexo F: formato de cuestionario para los vendedores de la galería.

**Cuestionario para la elaboración de un diagnostico administrativo de
la Galería José Hilario López del distrito de Buenaventura.**

Marque con una **x** el recuadro que considere es la frecuencia con la cual ocurren los hechos mencionados en la primera columna del cuadro que aparece a continuación.

ENUNCIADOS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	NO SABE
1) Comunica la administración a los arrendatarios, de los diferentes proyectos que se pretenden llevar acabo en la galería José Hilario López				
2) Tiene en cuenta la administración de la galería las necesidades que tienen ustedes dentro de la misma				
3) Se encuentra conforme con la actual administración				
4) Se han realizado cambios y mejoras al interior de la galería en los últimos cuatro años				
5) Capacita la administración a los vendedores en la forma como deben organizar y mantener los puntos de venta				
6) Paga cumplidamente su arrendamiento en este lugar				
7) La administración se interesa en la prevención de los accidentes dentro de las				

instalaciones				
8) considera que la administración hace buen uso de los recursos con los que cuenta				
9) La administración gestiona ante diferentes organizaciones para cumplir con sus funciones				
10) cree usted que la galería está funcionando correctamente				

Anexo G: formato del cuestionario desarrollado a la administración de la galería.

**Cuestionario para la elaboración de un diagnostico administrativo de
la Galería José Hilario López del distrito de Buenaventura.**

Marque con una x el recuadro que considere es la frecuencia con la cual ocurren los hechos mencionados en la primera columna del cuadro que aparece a continuación.

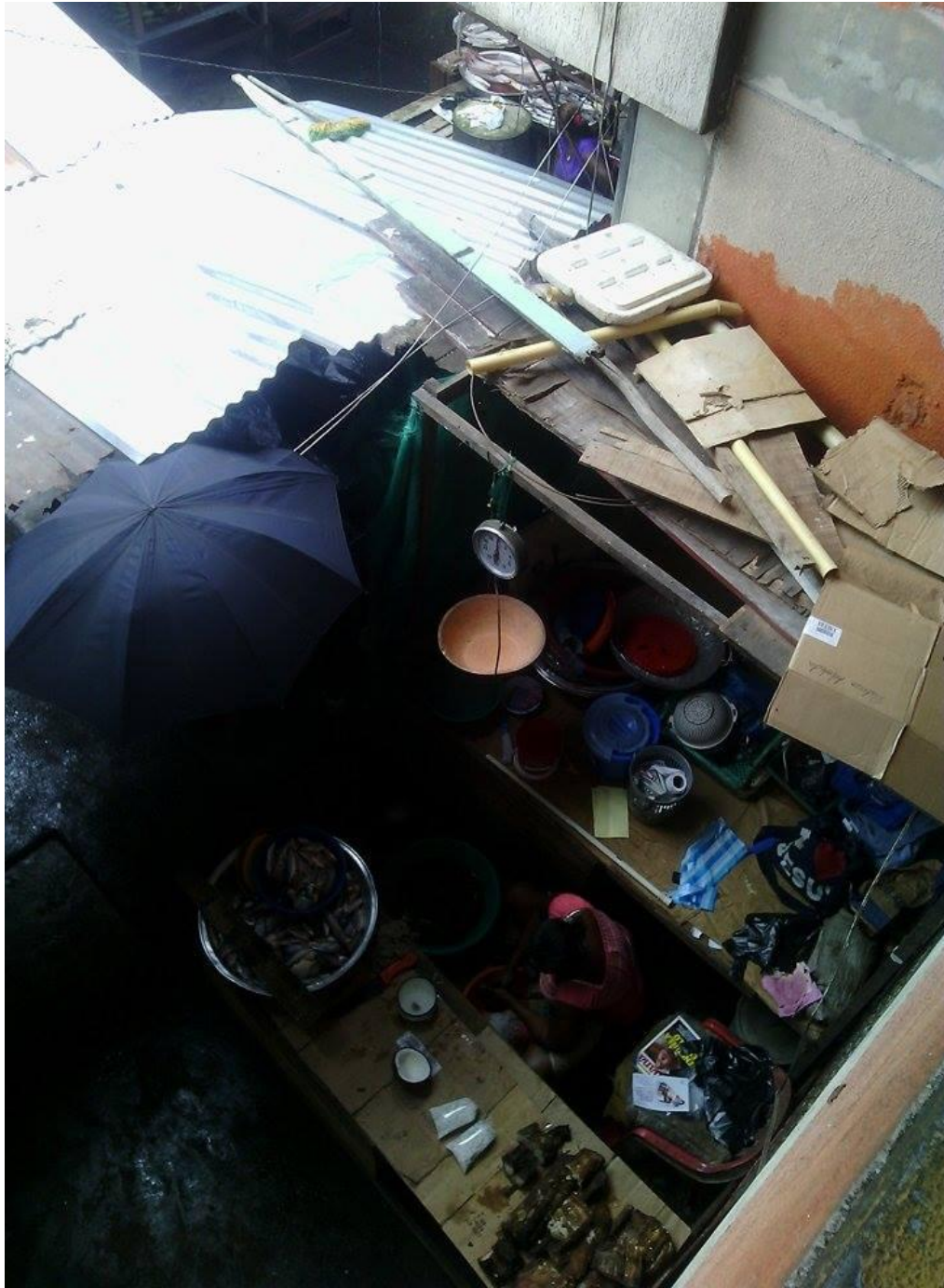
ENUNCIADOS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1) Las actividades que se desarrollan son acorde con la misión que tienen las plazas de mercado.	x		
2) Los objetivos que se traza la administración se cumplen según la planeación realizada.		x	
3) De los ingresos que genera la galería se ha logrado desarrollar algún proyecto a favor de la misma		x	
4) La administración cumple con las políticas de calidad, costo, accesibilidad, normas sanitarias y ambientales diseñadas para las plazas de mercado.			x
5) Son aprovechadas las diferentes fuentes de recursos gubernamentales para adelantar proyectos a favor de la galería.		x	
6) El personal que contrata la administración es competitivo y suficiente para el correcto desarrollo de las actividades de la organización.	x		
7) La administración capacita a los vendedores	x		
8) Logra la organización obtener sus		x	

ingresos por el pago de arrendamiento de los vendedores que aquí se establecen.			
9) Ha creado la organización la imagen corporativa que desea que los clientes y habitantes de la ciudad tengan al respecto de este establecimiento.		x	
10) Se han obtenido durante los últimos cuatro de manera consecutiva, los resultados esperados en el tiempo señalado de acuerdo a las gestiones realizadas.		x	

Anexo H: aspecto general del interior de la galería.



Vista panorámica del interior de la galería



Entrada a la galería (con poco espacio)



Local en arrendamiento de la galería



Aspecto de los puntos de venta de comidas