



**Propuesta de mejoramiento al proceso
administrativo del proyecto "Mejoramiento de
la Gestión Integral de la Flora Urbana de
Santiago de Cali" - Grupo de Gestión de Flora
Urbana - DAGMA.**

**Estudiante
Luis Arturo Roa Rincón**

**Director
Juan Sebastián Cardoso Montes**

**Institución Universitaria Antonio José
Camacho
Facultad de Ciencias Empresariales
Administración de empresas**

INTRODUCCIÓN

En el contexto del Grupo de Gestión de Flora Urbana en el DAGMA en Santiago de Cali, se ha identificado la carencia de un proceso administrativo eficiente, lo anterior por deficiencias como la falta de una estructura organizativa oficialmente definida, la ausencia de un flujograma de procesos, la ineficiencia en la atención de solicitudes y el cumplimiento de metas. Con el propósito de abordar estas problemáticas, se propone una mejora en los procesos administrativos, centrada en un análisis, la definición de una estructura organizativa apropiada y la implementación de un flujo de procesos. Esta iniciativa busca aplicar principios de administración para optimizar el rendimiento del grupo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La carencia de un proceso administrativo adecuado en cualquier organización, puede generar problemas estructurales y de funcionamiento, afectando la eficiencia y eficacia. En el caso del Grupo de Gestión de Flora Urbana del DAGMA, se identifican varias deficiencias:

- La falta de un organigrama claro dificulta la asignación de roles y responsabilidades, potencialmente generando duplicación de esfuerzos.
- La ausencia de un flujograma de procesos para atender solicitudes afecta la ejecución eficiente y coherente de tareas.
- Estas deficiencias inciden directamente en el cumplimiento de metas, afectando la productividad interna y la calidad del trabajo, así como generando insatisfacción ciudadana por demoras en respuestas a requerimientos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar una propuesta de mejoramiento al proceso administrativo dentro del Grupo de Gestión de Flora Urbana - Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, Alcaldía de Santiago de Cali.

Objetivos Específicos

- Describir cuál es la situación actual de los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro del Grupo de Gestión de Flora Urbana – DAGMA.
- Identificar los factores internos que inciden en el problema dentro del proceso administrativo del Grupo de Gestión de Flora Urbana – DAGMA.
- Presentar una propuesta de mejora que permita establecer una organización y el flujo del proceso administrativo para el Grupo de Gestión de Flora Urbana – DAGMA.

MARCO TEÓRICO

El marco teórico de esta investigación se sustenta en los principios del proceso administrativo, esencial para el logro de objetivos organizacionales. Destacan cuatro procesos clave: planificar, organizar, dirigir y controlar, conceptos respaldados por autores como Henri Fayol (1916), George R. Terry (1953) y Peter F. Drucker (1973).

En cuanto a la estructura organizacional, Chiavenato (2002) destaca la eficacia y eficiencia de una estructura organizacional, mientras Robbins (2005) conceptualiza esta estructura como la distribución formal de empleos dentro de una organización.

Según Münch y García (2022), las técnicas organizativas incluyen organigramas y diagramas de procesos, los cuales permiten representar gráficamente las áreas funcionales y las relaciones de trabajo.

Además, autores como Fernández y Fernández (2015) enfatizan la importancia del diagrama de flujo como herramienta para mejorar el análisis de procesos, crucial para mantener un orden estructurado y representar los procesos clave y sus interrelaciones.

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Este proyecto de investigación adopta un enfoque deductivo basado en la lógica. Se sigue la perspectiva de Peirce (2012) y Popper (1980), quienes enfatizan la aplicación de reglas y la deducción lógica para explicar fenómenos particulares.

La investigación es de tipo descriptivo, centrada en recopilar y analizar datos para describir la situación actual del Grupo de Gestión de Flora Urbana - DAGMA en términos de su proceso administrativo. Se utilizan elementos cualitativos y cuantitativos en un enfoque mixto.

Fuentes de Datos:

- Primarias: Entrevistas con miembros del Grupo de Gestión de Flora Urbana - DAGMA para obtener información directa y detallada sobre el proceso administrativo.
- Secundarias: Revisión de libros, artículos académicos y documentos relacionados con la administración y mejora de procesos administrativos.

Técnicas de Recolección de Datos:

- Entrevista semiestructurada: Para obtener perspectivas directas y detalladas de los miembros del grupo sobre el proceso administrativo actual.
- Cuestionario, escala de Likert: Para recopilar datos cuantitativos y complementar el análisis cualitativo.

RESULTADO 1: Describir cuál es la situación actual de los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro del Grupo de Gestión de Flora Urbana – DAGMA.

Estructura Organizativa:

- Desacuerdos sobre la existencia de un organigrama oficialmente definido (76,2% reconoce su ausencia).
- El 90,4% indica que la falta de organigrama genera duplicación de esfuerzos y afecta la eficiencia.
- La falta de un organigrama claro se asocia con dificultades en el cumplimiento de funciones y el marco normativo (85,8%).

Flujo de Procesos:

- El 81% señala malentendidos internos debido a la falta de un flujograma detallado.
- La falta de un flujograma afecta la eficiencia y puede causar retrasos.

Ineficiencia Administrativa:

- El 85,7% considera que la ineficiencia impacta negativamente la atención de las PQRSD y el cumplimiento de metas.

Necesidad de Mejoras:

- El 95,2% reconoce la necesidad de mejoras en los procesos administrativos.
- La falta de claridad en roles se relaciona con la insatisfacción ciudadana según el 90,5%.

Principios Administrativos y Diagrama de Flujo:

- El 100% respalda la aplicación de principios administrativos.
- El 95,2% apoya la implementación de un diagrama de flujo para visualizar el proceso de atención a requerimientos.

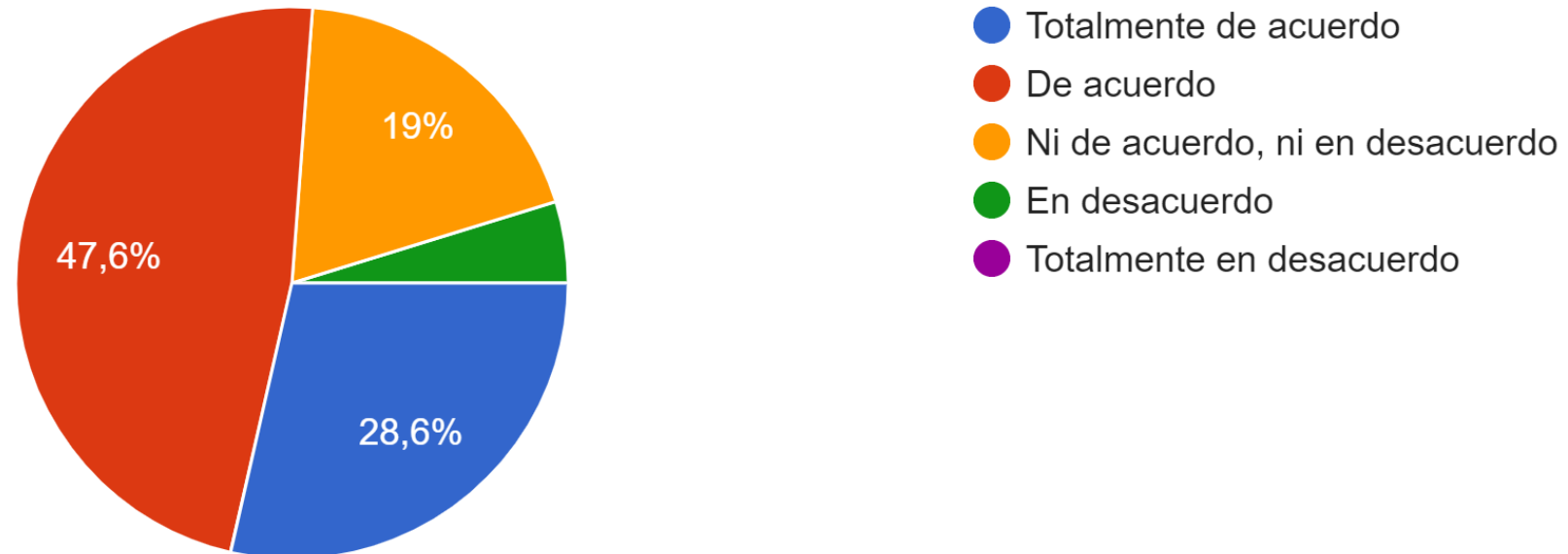
Perspectiva Global:

- Necesidad de mejoras integrales para optimizar la gestión administrativa.
- Importancia de definir un organigrama oficial y la implementación de un diagrama de flujo para mejorar la coordinación y comunicación interna.

RESULTADO 1: Describir cuál es la situación actual de los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro del Grupo de Gestión de Flora Urbana – DAGMA.

2. La falta de un organigrama estructurado dificulta la asignación de roles y responsabilidades dentro del Grupo de Gestión de Flora Urbana - DAGMA.

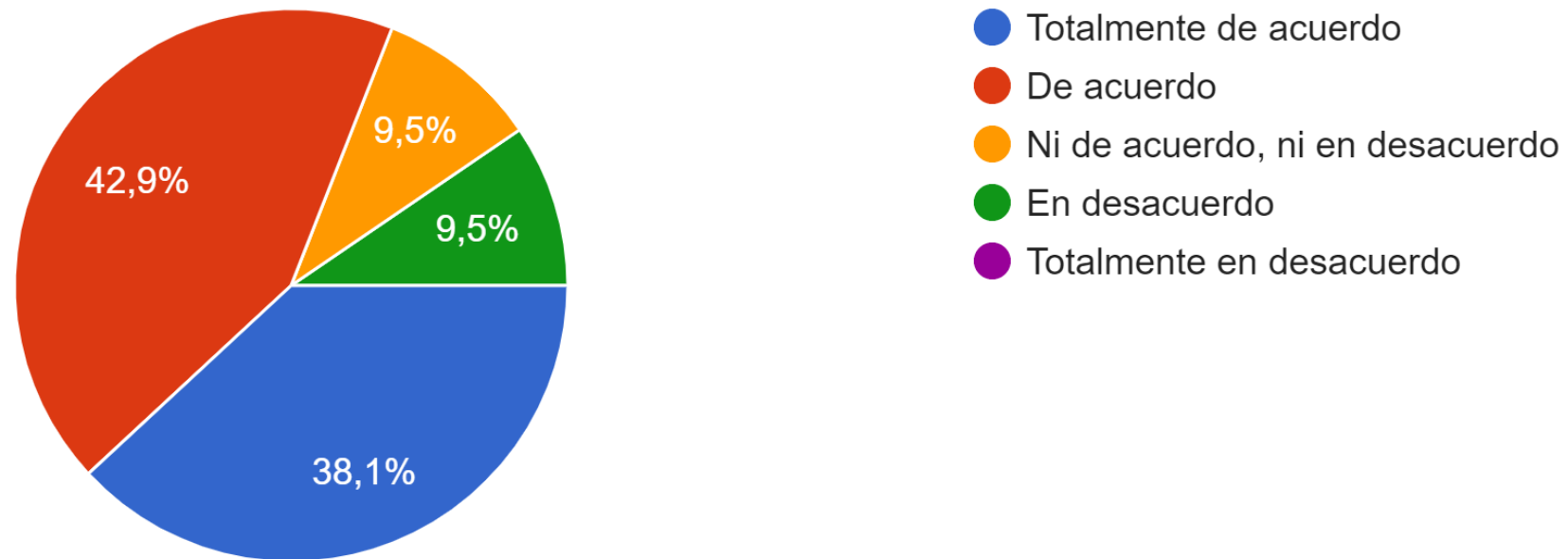
21 respuestas



RESULTADO 1: Describir cuál es la situación actual de los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro del Grupo de Gestión de Flora Urbana – DAGMA.

4. La falta de un flujograma detallado afecta la ejecución eficiente de las tareas y puede resultar en retrasos en el Grupo de Gestión de Flora Urbana - DAGMA.

21 respuestas



RESULTADO 2: Identificar los factores internos que inciden en el problema dentro del proceso administrativo del grupo de gestión de flora urbana – DAGMA.

El análisis de la entrevista semiestructurada a seis personas del Grupo de Gestión de Flora Urbana – DAGMA revela diversos factores internos que impactan negativamente en los procesos administrativos de la organización:

Estructura Organizativa:

- Rotación de roles y responsabilidades.
- Falta de roles claramente definidos.
- Ausencia de definición oficial de la estructura organizativa.

Procesos Internos:

- Falta de procesos estructurados y necesidad de organizar mejor los procedimientos administrativos.
- Falta de claridad en los procesos y respuesta ineficaz a los requerimientos ciudadanos.

Gestión de Recursos Humanos:

- Deficiencia en la contratación efectiva.
- Constante rotación y pérdida de experiencia.

Comunicación Interna:

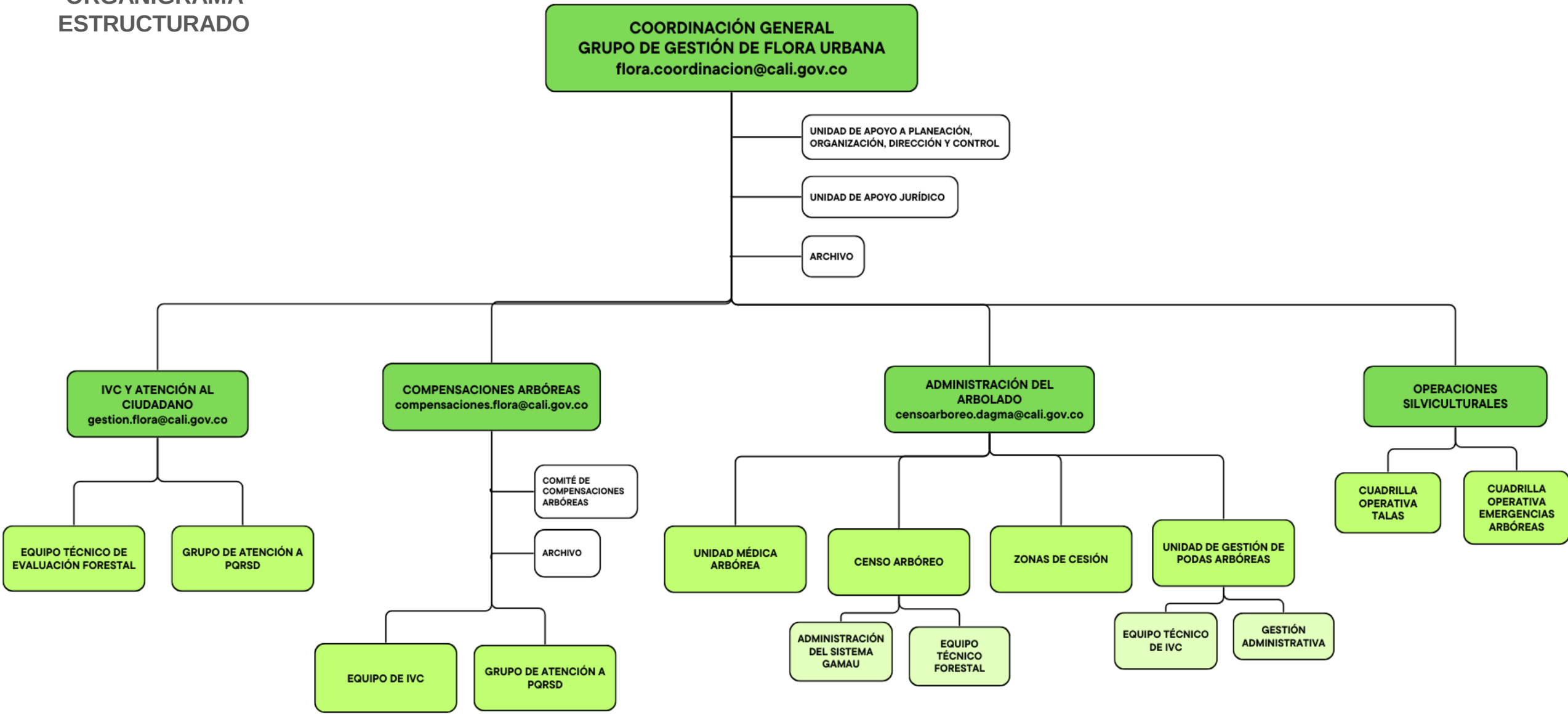
- Falta de claridad en la asignación de tareas y responsabilidades.
- Falta de comunicación asertiva generando confusión.

Capacidades y Habilidades del Personal:

- Falta de capacitación y actualización del personal frente a los procesos.

RESULTADO 3: Presentar una propuesta de mejora que permita establecer una organización y el flujo del proceso administrativo para el Grupo de Gestión de Flora Urbana – DAGMA.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURADO



RESULTADO 3: Presentar una propuesta de mejora que permita establecer una organización y el flujo del proceso administrativo para el Grupo de Gestión de Flora Urbana – DAGMA.

Diagrama de flujo de procesos, grupo de Gestión de Flora urbana - DAGMA.

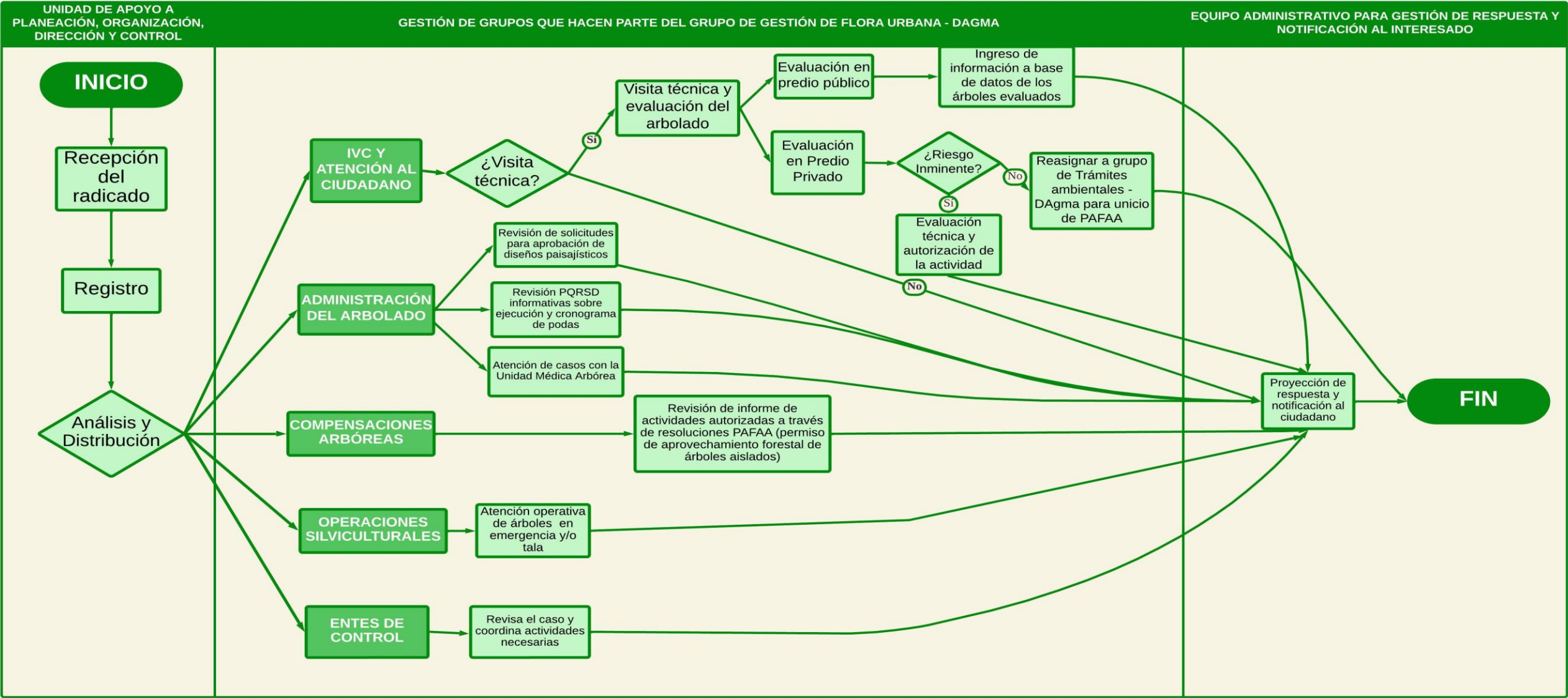
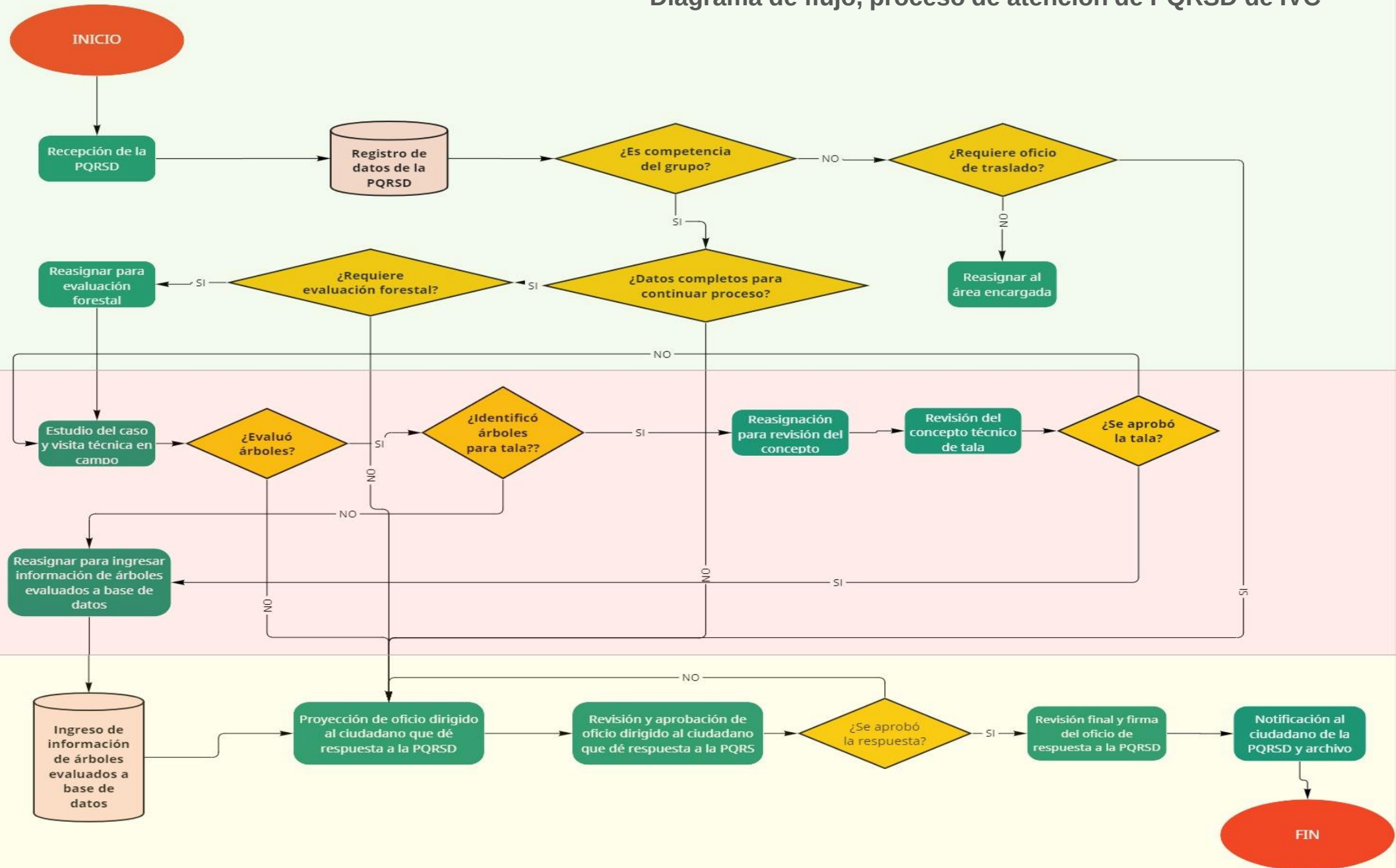


Diagrama de flujo, proceso de atención de PQRSD de IVC

UNIDAD DE APOYO
A PLANEACIÓN,
ORGANIZACIÓN,
DIRECCIÓN Y
CONTROL



CONCLUSIONES

Se aplicó un cuestionario de trece preguntas/afirmaciones con el método de investigación de la escala de Likert, este fue respondido por veintiún (21) personas que hacen parte del total del grupo que realizan funciones administrativas.

Dentro del análisis a partir de la descripción actual se destaca la necesidad de mejoras integrales en la gestión administrativa y los procesos en el grupo, dentro de las deficiencias descritas se destaca:

- La falta de un organigrama oficialmente definido.
 - Ausencia de un flujograma detallado de procesos.
 - Malentendidos internos, retrasos y dificultades para cumplir con el marco normativo.
 - La insatisfacción ciudadana y la percepción de ineficiencia.
 - Se respalda la implementación de principios administrativos y herramientas visuales, como el diagrama de flujo, para mejorar la claridad en roles y responsabilidades.
-

CONCLUSIONES

A partir de la aplicación de la entrevista semiestructurada con doce preguntas a seis personas, proporcionó una comprensión más profunda de los factores internos que afectan negativamente los procesos administrativos en el Grupo de Gestión de Flora Urbana - DAGMA. Se identificaron los siguientes aspectos y factores internos:

- Estructura Organizativa.
- Procesos Internos.
- Gestión de Recursos Humanos
- Comunicación Interna
- Tecnología y Sistemas
- Capacidades y Habilidades del Personal
- Clima Laboral.

Estos factores internos subrayan la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la estructura organizativa, establecer procesos más eficientes, fortalecer la gestión de recursos humanos, mejorar la comunicación interna, optimizar el uso de tecnología y sistemas, invertir en la capacitación del personal y promover un clima laboral positivo.

CONCLUSIONES

Finalmente, la propuesta de mejora para el Grupo de Gestión de Flora Urbana del Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente – DAGMA incluye:

- Implementación oficial de un organigrama para el grupo de Gestión de Flora Urbana.
- Implementación de un diagrama de flujo general.
- Implementación de un diagrama de flujo adicional para el área de IVC y Atención al Ciudadano.

Estas mejoras propuestas en el desarrollo del presente trabajo tienen como objetivo optimizar la gestión administrativa del Grupo de Gestión de Flora Urbana del Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente – DAGMA , y así mejorar la eficiencia y eficacia en la atención de las PQRSD relacionadas con el arbolado urbano del Distrito de Santiago de Cali.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. (p. 369)
- Robbins, S. P.(2005). Administración (10a. ed.). Pearson-Prentice Hall. (p. 234)
- Fernández y Fernández, J. A. (2015). Administración de procesos: una guía práctica para la mejora continua. Ecoe Ediciones. (p. 29)
- George R. Terry: "Principles of management" (1953).
- Henri Fayol: "Administration industrielle et générale" (1916).
- Münch, L., & García, J. (2022). Fundamentos de administración: casos y prácticas (9a ed.). México: Trillas.
- Peter F. Drucker: "Management. Tasks, responsibilities, practices" (1973).



¡GRACIAS!