

Evento: XXV Jornada de Pesquisa
ODS: 11 - Cidades y comunidades sostenibles

GESTIÓN DE LAS FERIAS FRANCAS DE LA PROVINCIA DE MISIONES, ARGENTINA. PROCEDIMIENTO PROPUESTO A PARTIR DE LA GESTIÓN POR PROCESOS¹

**MANAGEMENT OF THE FARMERS MARKET IN THE PROVINCE OF MISIONES, ARGENTINA.
PROPOSED PROCEDURE BASED ON MANAGEMENT BY PROCEDURES**

Yasinski Sonia Ester², Michalus, Juan Carlos³, Mantulak Mario José⁴

¹ Resultado parcial del proyecto de investigación: "Desarrollo de modelos y procedimientos como apoyo a procesos de gestión en empresas y organizaciones de producción y/o servicios de la provincia de Misiones"

² Alumna del Doctorado en Ingeniería Industrial; Becaria de CONICET, auxiliar docente-investigadora.
yasinskisonia@gmail.com

^{3,4} Docentes-investigadores del Departamento de Ingeniería Industrial. ³michalus@fio.unam.edu.ar;

⁴mantulak@fio.unam.edu.ar;

Facultad de Ingeniería, Universidad Nacional de Misiones. Oberá, provincia de Misiones, Argentina.

Resumen

El objetivo del trabajo es presentar los principales procesos que se desarrollan dentro de una Feria Franca a través de la gestión por procesos y además proponer algunas herramientas que podrían utilizarse en el procedimiento general del modelo de gestión. Se describieron los procesos clave dentro de la organización de productores, y se diseñó un procedimiento general del modelo de gestión. De acuerdo al trabajo presentado y a los resultados obtenidos, se pueden plantear las siguientes conclusiones principales: El diagrama de gestión de procesos permite visualizar los procesos claves que intervienen en una organización. El procedimiento del modelo de gestión propuesto permitirá que la organización de productores tomar decisiones sobre cuestiones estratégicas y organizativas de forma sistematizada. Además existe una gran variedad de herramientas que pueden ser aplicadas en estos procesos.

Abstract: The objective of the work is to present the main processes that are developed within a Fair Trade through process management and also to propose some tools that could be used in the general procedure of the management model. The key processes within the producer organization were described, and a general procedure of the management model was designed. The main conclusions obtained from the research are: That the process management diagram allows visualizing the key processes involved in an organization. The proposed management model procedure will allow the producer organization to make decisions on strategic and organizational issues in a systematic way. In addition there are several tools that can be applied in these processes.



Palavras-chave: Gestão; Processos; Procedimentos; Ferias Francas

Keywords: Management; Process; Procedures; Farmers Market

INTRODUCCIÓN

La Feria Franca es una organización de productores que se reúnen periódicamente para comercializar directamente al consumidor los alimentos frescos que producen y elaboran en sus propias tierras (Pereira, 2006; Colmann y Dumrauf, 2014; Kasalaba, 2019). A partir de una ardua investigación se propuso un modelo de gestión estratégico organizacional como instrumento metodológico que permitirá a través de su aplicación mejorar las condiciones de operación de dichas organizaciones (Yasinski et al, 2019).

El objetivo del presente artículo es dar a conocer los principales procesos que se desarrollan dentro de la Feria Franca, presentar el procedimiento que se desprende del modelo de gestión propuesto y además proponer algunas herramientas para llevar adelante dicho procedimiento.

METODOLOGIA

Para lograr el objetivo propuesto en el artículo se utilizó una metodología del tipo descriptiva (Hernández Sampieri, et al., 2016) a partir de la información obtenida de la investigación y elaboración del modelo de gestión, se describieron los procesos clave dentro de la organización de productores, y se diseñó el procedimiento general del modelo de gestión

RESULTADOS Y DISCUSION

La gestión por procesos puede ser conceptualizada como una forma de gestionar la organización, basada en los procesos, definidos como una secuencia de actividades orientadas para generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado que satisfaga los requerimientos del cliente (Ruiz Fuentes *et al.*, 2013). También, se conceptualiza como una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para las partes interesadas donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación de los procesos (Alfaro,2012).

La gestión por procesos identifica tres niveles: Estratégicos; destinados a definir y controlar las metas de la organización sus políticas y estrategias. Estos son gestionados directamente por la alta dirección. Operativos; destinados a llevar a cabo las acciones que generan un valor agregado y dirigidos por los mandos medios, y de Apoyo; dan apoyo a los procesos fundamentales que se realizan en la organización. No están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos operativos se realicen. Suelen estar dirigidas a los usuarios internos (Mallar, 2010 Schroeder et al, 2011; Ruiz Fuentes et al., 2013).

De acuerdo a lo expresado, y como resultado de una investigación más amplia que se lleva adelante en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Misiones, se elaboró una alternativa de gestión por procesos aplicada a estas organizaciones, que se puede apreciar en la figura N°1.

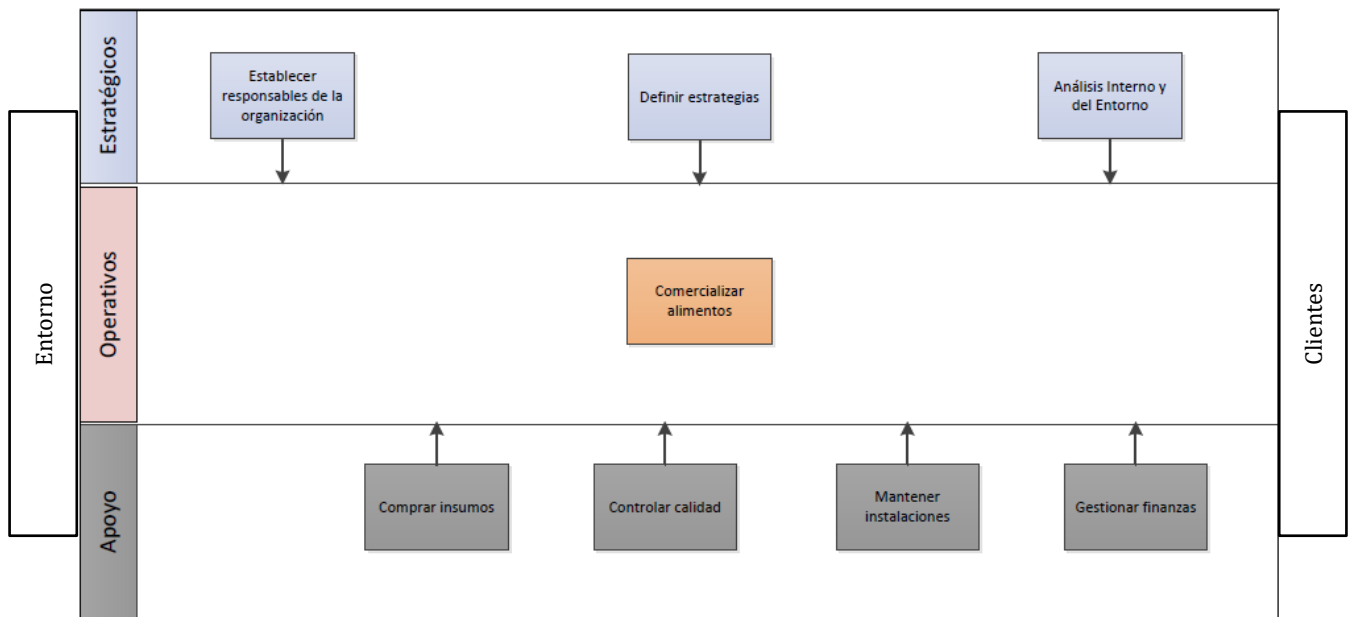


Figura N° 1. Gestión por procesos de las Ferias Francas. Elaboración propia

En la figura anterior se puede observar los niveles de la gestión por procesos que debería tener una Feria Franca. El nivel estratégico; comprendido por procesos como establecer los responsables de la organización; definir las estrategias relacionadas con la Feria Franca a largo plazo, siempre y cuando se tenga en cuenta el proceso de análisis interno y del entorno. El responsable de este nivel es la comisión directiva, conformada por un grupo reducido de productores. Los principales insumos, materiales y productos en este nivel son: información, recursos económicos y recursos humanos. Los informes y registros que se obtendrán de este nivel son: planes estratégicos, misión, visión, valores, entre otros.

En el nivel operativo, las acciones son llevadas adelante por los mismos productores, en este nivel se considera como proceso principal la comercialización de los productos y para ello son indispensables los insumos, una gran variedad y disponibilidad de productos alimenticios. Los principales informes y registros que se obtendrán son: los registros de productores, los registros de ventas y sugerencias de los clientes.

Asimismo, se encuentra el nivel de apoyo, constituido por todos los procesos considerados auxiliares para la organización de productores como ser la compra de insumos en conjunto; capacitaciones sobre calidad, elaboración y manipulación de alimentos, etc; mantenimiento de las instalaciones de las Ferias Francas y las gestiones financieras para la obtención de créditos y subsidios. Los principales insumos de este

nível son: información, recursos económicos y humanos, como así también, registros de productores e insumos requeridos, de capacitaciones realizadas y por realizar, entre otros.

A partir del modelo de gestión propuesto para las Ferias Francas (Yasinski et al, 2019), y de los conceptos de gestión por procesos presentados, se elaboró un procedimiento general del modelo de gestión para estas organizaciones, que se puede observar a continuación.

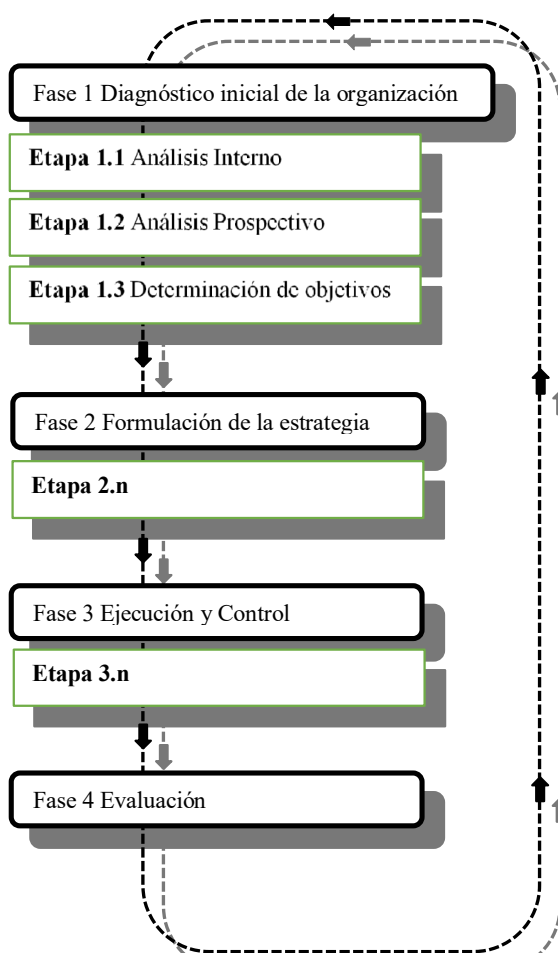


Figura Nº2. Procedimiento general (simplificado) propuesto para la gestión de las Ferias Francas.
Elaboración propia

En la figura Nº 2 se visualiza el procedimiento general propuesto para la gestión de las Ferias Francas. El mismo se encuentra conformado por cuatro fases y cada una de estas fases por sus respectivas etapas y en el caso de ser necesarias por procedimientos específicos. En este artículo se propone solamente un análisis de la Fase Nº1 (Diagnóstico inicial de la organización).

El procedimiento general comienza con la Fase Nº 1, cuando la organización de productores esté de acuerdo con la implementación del modelo de gestión y cumpla

con las condiciones necesarias. A continuación se presenta representa la Fase N°1 en la figura N° 3 expresada a través de un diagrama de flujo.

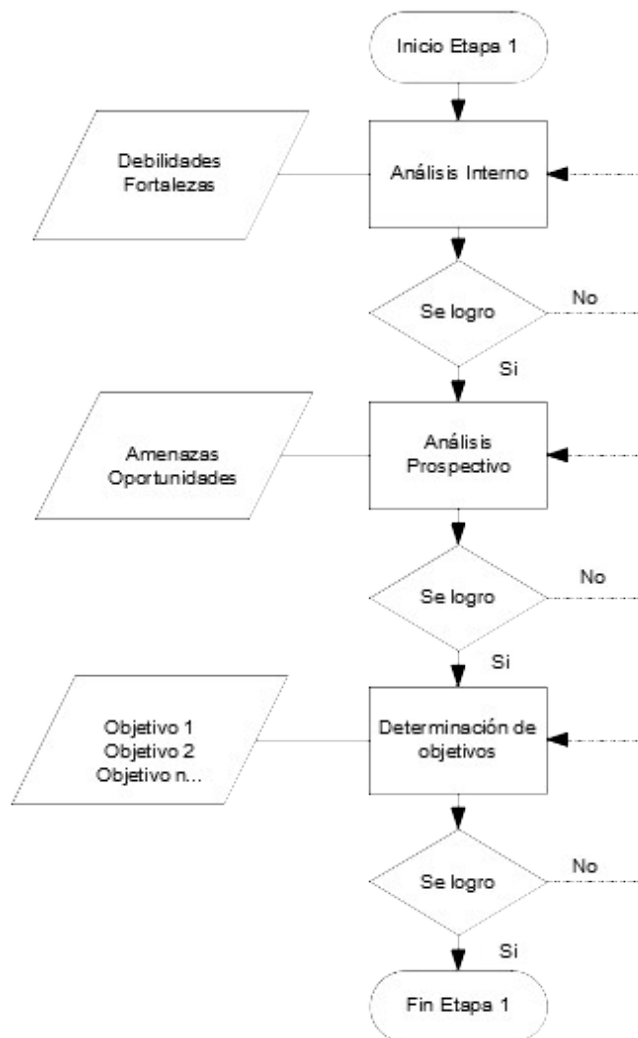


Figura N°3. Diagrama de flujo de la Fase N°1 del procedimiento general (simplificado) propuesto para la gestión de las Ferias Francas. Elaboración propia

En la figura N° 3 se puede observar los procesos que demandan la Fase N°1 del procedimiento general (simplificado) propuesto para la gestión de las Ferias Francas. La primera operación es el **Análisis Interno de la organización**, donde se determinaran entre otros aspectos, cuáles son las debilidades y fortalezas de la Feria Franca en estudio. Una vez terminado este proceso, continúa el **Análisis Prospectivo**, que permitirá analizar, detectar y aprovechar posibles oportunidades de crecimiento en la organización.

El tercer proceso corresponde a la **Determinación de objetivos**; aquí se procederá a determinar cuáles son los objetivos claves para que la organización de productores pueda mejorar su condición actual.

El mecanismo de funcionamiento de la Fase N°1 es el siguiente: Se comienza por el primer proceso y una vez logrado el objetivo del proceso se pasará al siguiente proceso únicamente cuando la operación haya terminado, mientras tanto la acción se repetirá las veces que sea necesario. La comisión directiva será la responsable de llevar adelante los procesos mencionados. A continuación se propone una serie de herramientas que podrían ser utilizadas en la fase N°1 con el objetivo de lograr los resultados esperados.

Herramientas	Procesos de la Fase N°1		
	Análisis Interno	Análisis Prospectivo	Determinación de Objetivos
Matriz DAFO	#	#	#
Análisis PESTEL		#	
Análisis PEST		#	
Modelo de las 7 S		#	
Las 5 fuerzas de Porter		#	
Análisis VRIO		#	
Modelo CANVAS	#	#	#
Balanced Scorecard	#	#	
Matriz Ansoff		#	
Método SMART			#
Método GROW			#
Método PURE			#
Método CLEAR			#

Tabla N°1. Herramientas propuestas para fase N°1 del procedimiento. Elaboración propia

En la tabla N°1 se puede apreciar los procesos de la fase N°1 y algunas herramientas sugeridas por autores como (Geilfus, 2009; Castagnino, 2018; Iso4docs, 2020). Estas, deberán adaptarse al lenguaje y utilidad de los usuarios. Queda a criterio de la comisión directiva la incorporación de un externo que coopere en el proceso de utilización de las herramientas propuestas.

CONSIDERACIONES FINALES

El diagrama de gestión de procesos permite visualizar los procesos clave que intervienen en las Ferias Francas. Por otra parte, el procedimiento del modelo de gestión permitirá que a la organización de productores realizar una toma de decisiones sobre cuestiones estratégicas y organizativas de forma ordenada y sistematizada.

La Fase 1 particularmente es una de las fases más importantes, ya que en ella se define el horizonte estratégico a seguir por la organización, por lo que las herramientas utilizadas y los mecanismos deben ser clave adecuados, y estar adaptados a las personas que lo van a utilizar.

REFERÊNCIAS

Alfaro, S. (2012). "Gestão por processos, business process management". [documento em linha] www.slideshare.net/.../gestion-por-procesos

Colmann, D. y Dumrauf, S. (2014) "*Ferias francas y agricultura familiar para el desarrollo sustentable*". *El Paranaense*. Disponible en: <http://elparanaense.com.ar/ferias-francas-y-agricultura-familiar-para-el-desarrollo-sustentable/> (Accedido: 28 de febrero de 2017).

Geilfus, F. (2002) "*80 Herramientas para el desarrollo participativo: diagnostico, planificación, monitoreo, evaluación*" 8va edición. Costa Rica.

Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. Baptista Lucio, P. (2016). "*Metodología de la Investigación*". 6ª. Edic. Editado por M. H. Editores. México D.F.

Iso4docs, (2020) accesado en julio 2020 en: <https://iso4docs.com/algunas-herramientas-para-efectuar-un-buen-analisis-de-contexto/>

Kasalaba, E. (2019) "Entrevista Personal". Oficina del Movimiento Agrícola Misionero, Oberá, Misiones, Argentina.

Mallar, M. A. (2010) "La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente". *Visión del Futuro*, 13(1).

Pereira, S. G. (2006) "*LA FERIA FRANCA DE OBERÁ. Una organización de productores familiares, sus instituciones y su proximidad territorial*". Universidad de Buenos Aires.

Ruiz Fuentes, D. et al. (2013) "*La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*", *Ciencias Holguín*, XIX(4), pp. 1-11.

<https://www.euroresidentes.com/empresa/exito-empresarial/5-herramientas-de-analisis-estrategico-para-elaborar-un-plan-de-negocio>

Yasinski, S., Michalu, J. M. Mantulak. (2018). "*Aproximación de un modelo de gestión para las Ferias de la Agricultura Familiar*". Salao do conhecimento. UNIJUI. IJUI. Brasil.