

FORTALECIENDO LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA EOIE MEDIANTE MANUALES DE PROCESOS

PROBLEMA



La operación de la Escuela Integral de Organización de Eventos (EOIE) funcionaba sin procesos claramente definidos y documentados.

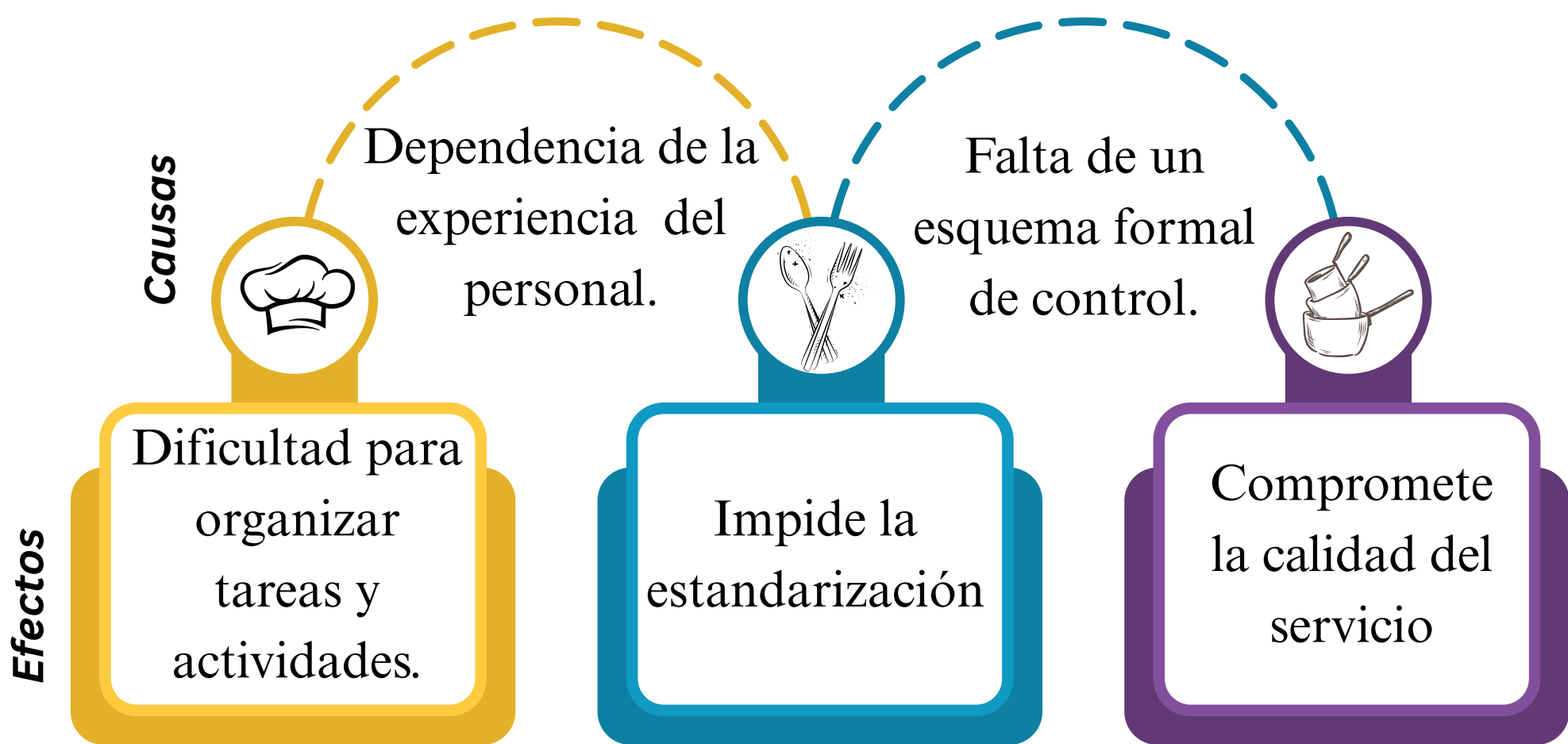


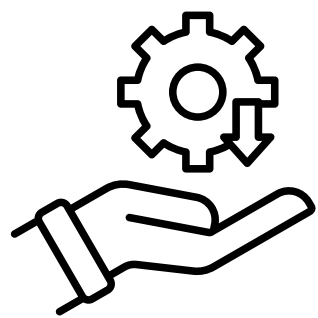
Ilustración 1. Causa - Efecto del problema

Fuente: EOIE

OBJETIVO GENERAL



Documentar los procesos operativos de la EOIE, a través de un manual de procedimientos, con el fin de estandarizar las actividades del área de producción alimentaria, proponiendo mejoras para la gestión operativa.



Estandarización



Mejores Resultados

RESULTADOS



El flujo anterior resultaba extenso y fragmentado, omitiendo ciertas aprobaciones. Este análisis permitió optimizar la propuesta actual, incorporando estas mejoras al cliente (Ilustración 2: Desglose de actividades por proceso)

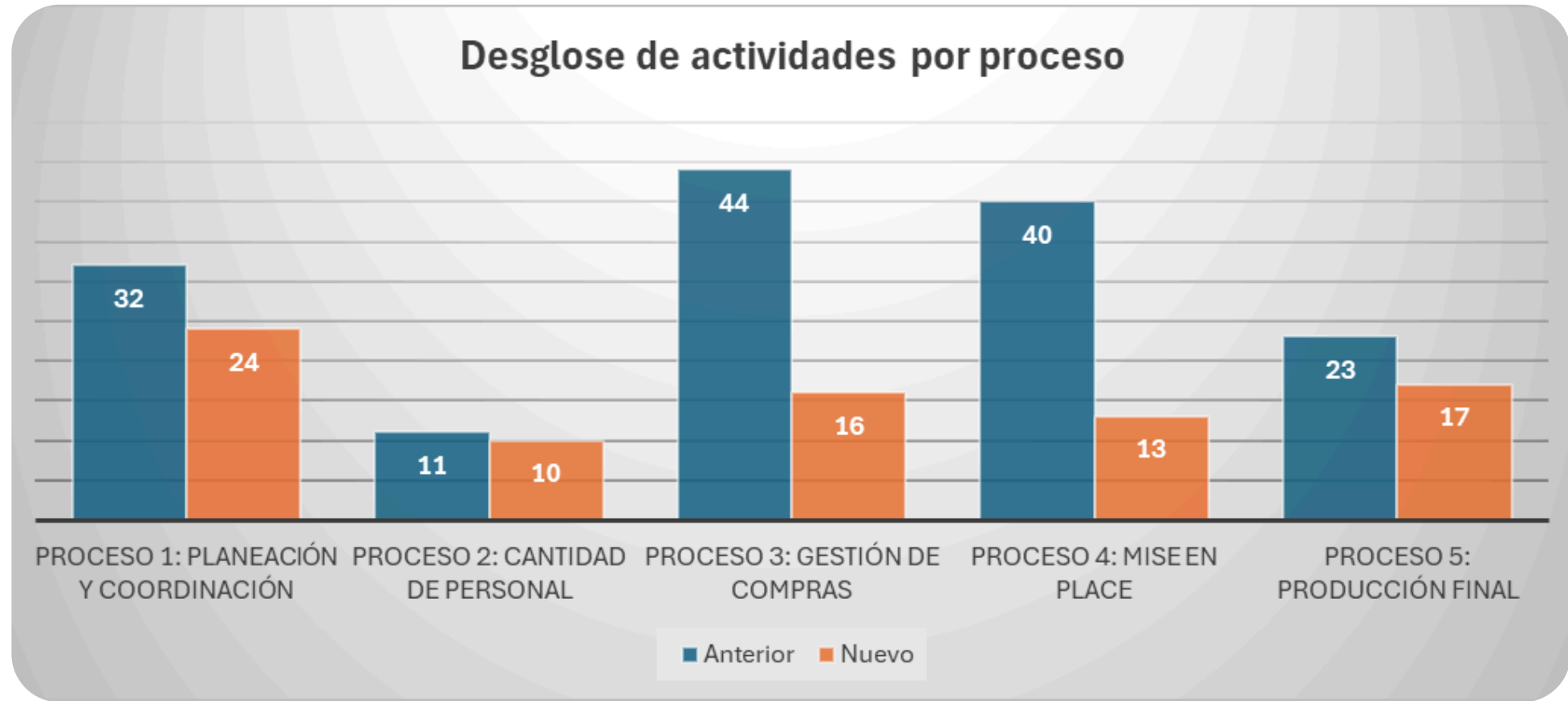


Ilustración 2. Desglose de actividades por proceso (Actual vs Nuevo)

Fuente: Autoría propia

- En promedio, las actividades se redujeron en un 92%, eliminando redundancias y simplificando el flujo.
- Las reducciones significativas radican en los procesos de compras y de mise en place, donde la reducción fue en promedio 191%.
- La estandarización propuesta permite un flujo más eficiente y menos fragmentado

CONCLUSIONES



La ausencia de documentación formal generaba inefficiencias; el rediseño de procesos con manuales operativos optimiza recursos y garantiza la calidad del servicio.

La estandarización de procesos documentados crea una base para enfrentar:

- Cambios en la dirección
- Rotación de personal

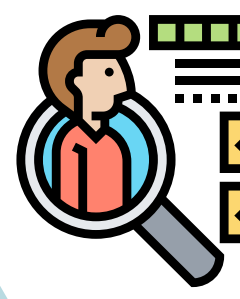
La implementación de manuales operativos representa una inversión mínima frente a los beneficios obtenidos, superando ampliamente los costos de mantener el esquema actual.

La documentación y separación de las actividades de Compras y Costos en la EOIE mejoró la trazabilidad de los insumos y fortaleció el control sobre el uso de fondos públicos.

PROPUESTA



Paso 1: Observación



Registro del comportamiento real de los involucrados en el proceso y la secuencia de actividades en su contexto natural.

Detectar particularidades y variaciones que los documentos normativos no contemplan

Paso 2: Entrevistas



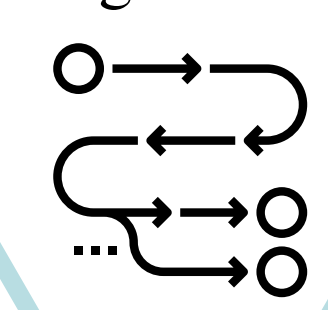
Paso 3: Documentación



Analizar los elementos existentes para determinar su coherencia, vigencia y pertinencia en el contexto operativo.

La integración de SIPOC con flujogramas presenta una visión estructurada y sistémica de las funciones, optimizando la comprensión de los procesos y sus interacciones.

Paso 4: Diagramado



Paso 5: Propuesta



Diseño de un manual de procedimientos operativos, con el fin de reducir riesgos y evitar pérdidas mediante la estandarización de procesos.

Se identificó que el modelo de compras públicas actual restringe la adquisición a un único proveedor. Como alternativa, se propuso implementar un fondo rotativo, que permite trabajar con múltiples proveedores y optimizar el uso de los recursos públicos (Tabla 1: Comparación entre modelos de compras).

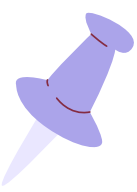
Tabla 1. Comparación entre modelos de Compras

Modelo	Características	Impacto
Compras públicas	Solo 1 proveedor, rigidez, poca flexibilidad	Riesgo de desabastecimiento, precios rígidos
Fondo rotativo	Varios proveedores, agilidad, optimización	Mejor uso de fondos, reducción de riesgos, mayor negociación

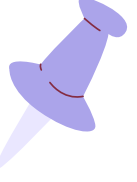
Fuente: Autoría propia



El fondo rotativo aumenta la capacidad de negociación y reduce la dependencia de un solo proveedor.



Permite un uso más eficiente de los fondos públicos, ajustándose mejor a las necesidades de insumos.



Diversificar proveedores disminuye riesgos de desabastecimiento o retrasos en eventos.

