

Diseño de un manual de procesos para gestión de contingencias en una empresa de comercialización de equipos industriales

PROBLEMA

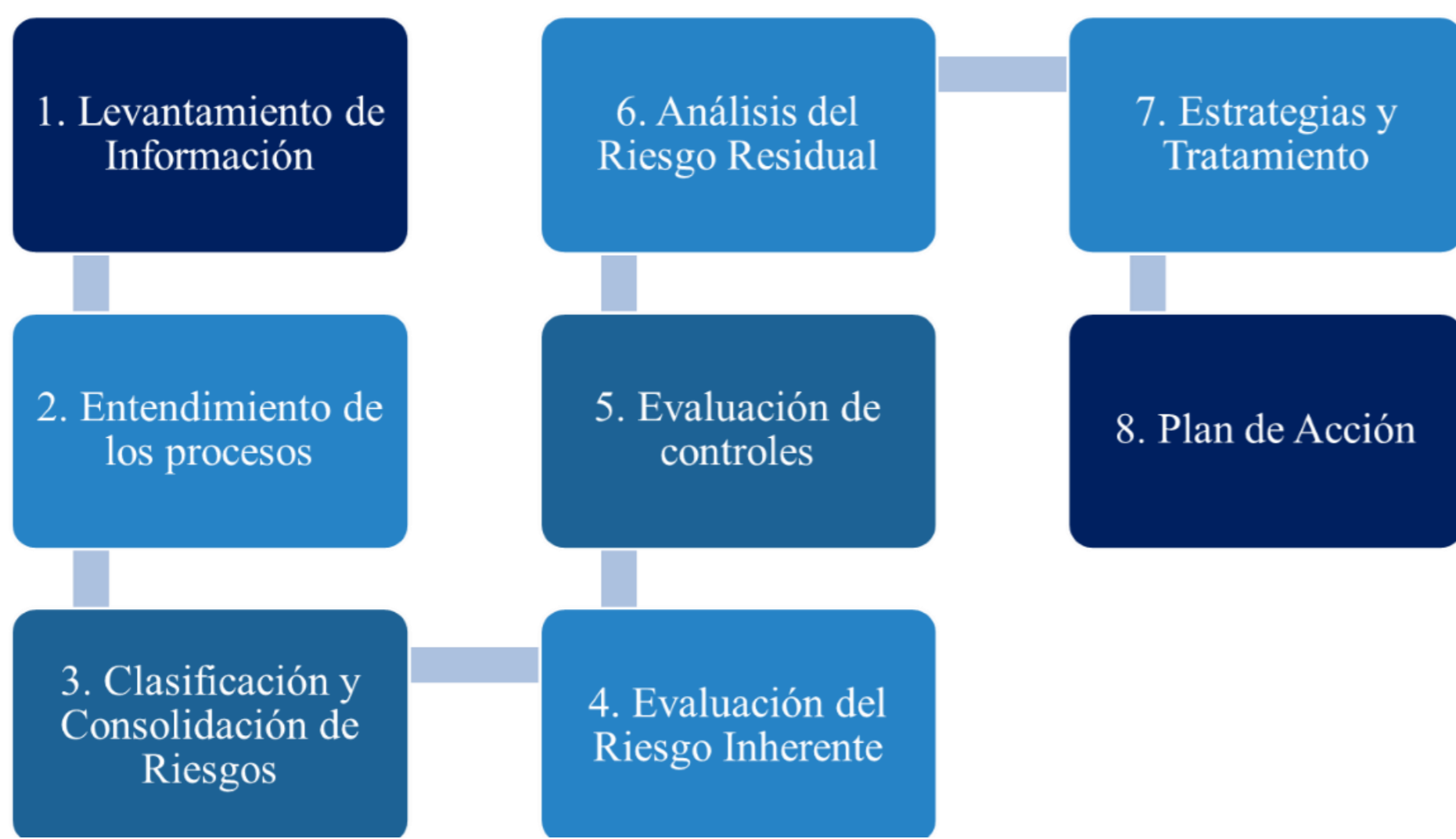
La empresa comercial está expuesta a una gran variedad de riesgos que en caso de materializarse ocasionan un impacto negativo en los procesos de la empresa, generando pérdidas a nivel financiero, daños de infraestructura e interrupciones operativas y de gestión.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de procesos de contingencias en una empresa comercial, a través de la recopilación de información y el análisis de riesgos, con el propósito de garantizar la continuidad de sus operaciones comerciales, técnicas, logísticas y salvaguardar los recursos organizativos.

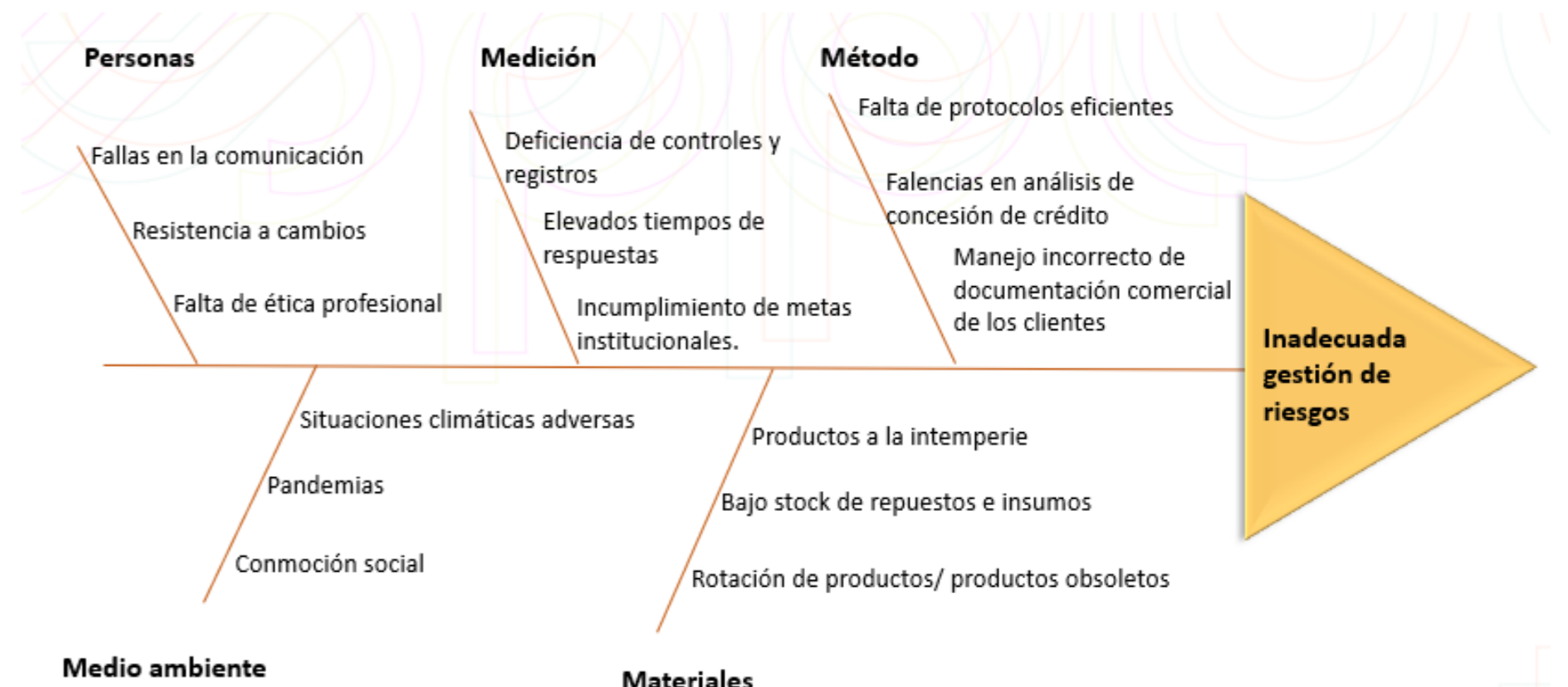
PROPUESTA

Se llevó a cabo una investigación de carácter exploratorio y descriptivo, para analizar las operaciones y procesos que mantiene la empresa, con el objetivo de evaluar y establecer planes de acción para los riesgos más críticos que pueden presentarse durante una contingencia. La metodología que se implementó está formada por 8 pasos:



Fuente: Morales T. (2011). Control Interno. Auditorool. https://www.auditoool.org/images/images/AE-12-52_nv.jpg

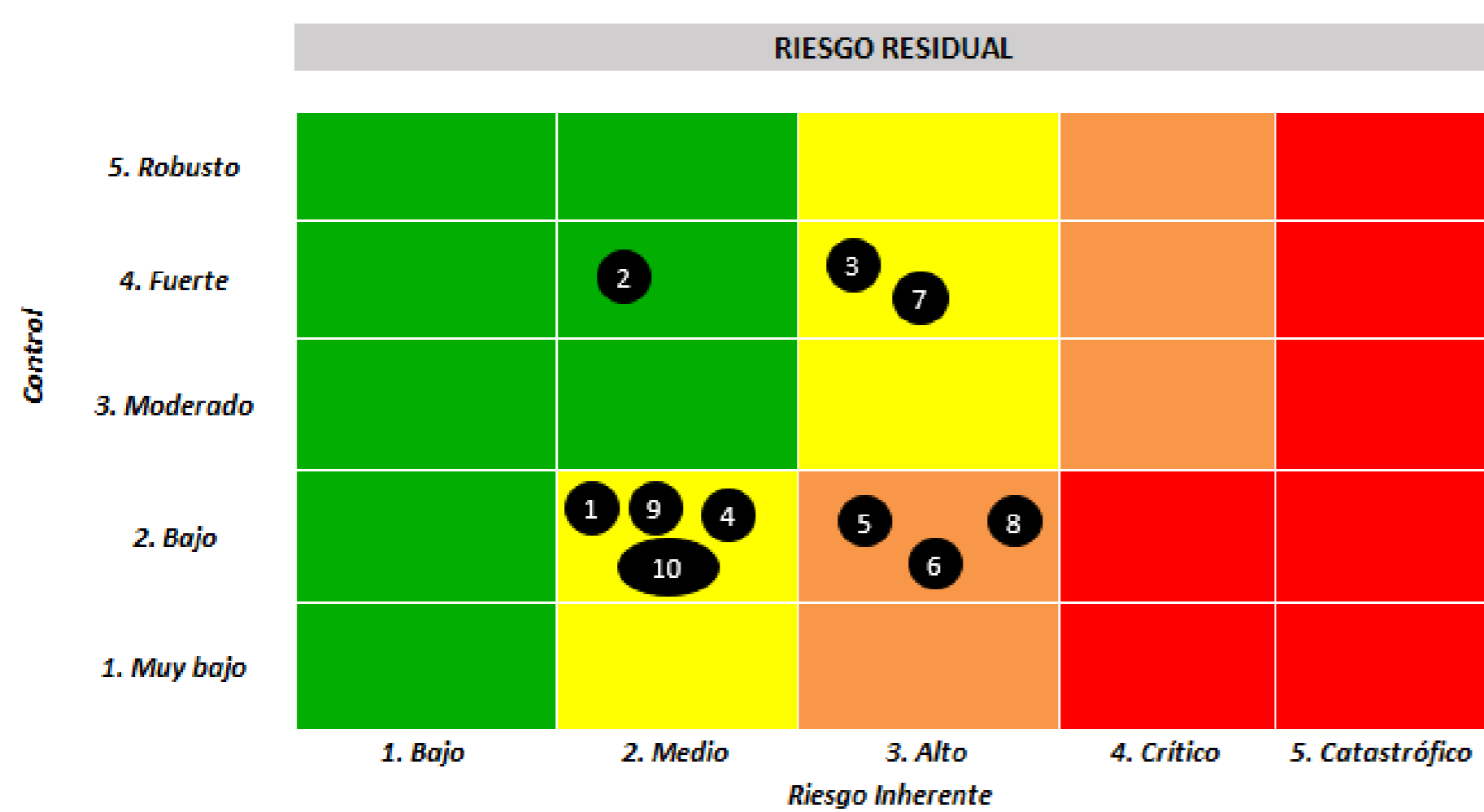
Se utilizó el diagrama de Ishikawa para identificar el punto de origen de la inadecuada gestión de riesgos en la organización, cuyo origen se debe a la falta de protocolos eficientes.



Un componente clave para la gestión de riesgos críticos es la identificación del riesgo que subsiste, después de haber implementado los controles.



RESULTADOS



La metodología utilizada permitió identificar aquellos riesgos más significativos para la empresa, cuya necesidad es la implementación de acciones para su tratamiento.

Los riesgos identificados con categoría alta son:

- Caída de los sistemas
- Rotura de Stock
- Robo, hurto, asalto y fraude

Para los cuales se diseñó un manual de procesos para gestión de contingencias que permita mitigar el impacto negativo en las operaciones de la empresa.

CONCLUSIÓN

Se concluye que, la implementación del manual para gestión de contingencias no solo proporciona una estructura organizada de procedimientos claros que facilitan la ejecución ágil y oportuna de funciones durante situaciones de emergencia, sino que también garantiza diversos beneficios y contribuye a la resiliencia organizativa. Además, la implementación del manual minimiza el tiempo de interrupción en las operaciones de la empresa y aporta con claridad protocolos que aceleran la toma de decisiones y agilizan la implementación de acciones correctivas para asegurar la continuidad operativa de la organización. Este enfoque integral fortalece la capacidad de la empresa a adaptarse de manera eficiente frente a eventos imprevistos.

Implementación del manual				
Tipo de beneficio	Beneficio	Detalle	Antes	Después
Monetario	Reducción de pérdidas monetarias	Caída del sistema	\$ 819.853,05	\$ 109.313,74
		Rotura de Stock	\$2.668.101,35	\$1.334.050,68
		Robo, Hurto, Fraude	\$175.000	\$52.000
Otros	Mitigación de riesgos con criticidad "Alta"	Considerando todos los riesgos	5	2
		Caída de los sistemas	5	2
	Optimización de tiempo de respuesta	Rotura de Stock	7	3
		Robo, Hurto, Fraude	3	2

Con la implementación del plan de manejo de crisis establecido en el manual de procesos para gestión de contingencias se estima que las pérdidas monetarias por la caída del sistema en el proceso de ventas y despacho disminuya en un 87%, al igual que por la rotura de stock se estima que las pérdidas disminuyan en un 50% y para casos de robo, hurto o fraude se espera que sus pérdidas se reduzcan en un 70%.