

DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA: MANUAL ADMINISTRATIVO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN DE LA EOIE

PROBLEMA

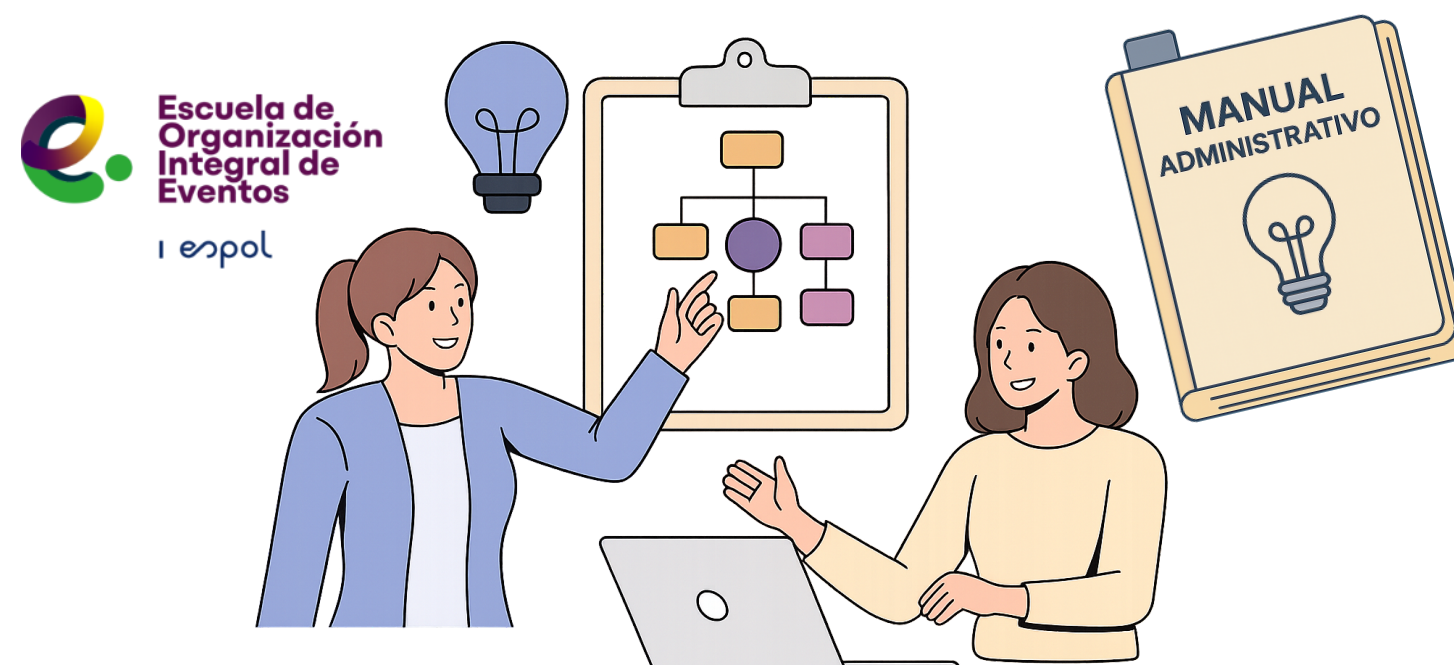
La Escuela de Organización Integral de Eventos de la ESPOL presenta un marcado desequilibrio organizacional relacionado con la **ausencia de segregación de funciones** dentro de sus procesos administrativos.



En el año 2023 contaban con una **Estructura Organizacional** que carecía de funciones y lineamientos estandarizados, que son los principales factores que ponen en riesgo tanto la eficiencia operativa como la sostenibilidad de la Organización interna de la escuela.

Influyendo también en el **aprendizaje práctico** que realizan los estudiantes de la carrera de Turismo desde una perspectiva metodológica.

OBJETIVO GENERAL



Diseñar un **Manual Administrativo** para la Escuela Integral de Organización de Eventos (EOIE) de la ESPOL, que estructure de manera clara el control organizacional, mediante los principios de la metodología Design Thinking, orientado a la optimización de la gestión institucional.

PROPUESTA

Cronología METODOLÓGICA



1

**Diagnóstico
Fase Empatizar**
Herramientas:
Observación
Entrevistas,
mapas de
Empatía
Matriz FODA

Aplicación de encuesta de conocimiento general de la EOIE.

Levantamiento de información basado en principios del **Design Thinking**.

2

Metodología basada en investigación por la **Universidad de Veracruz**.

**Diseño del manual
Fase Prototipar**
Planeación
Investigación
Análisis
Estructuración
Distribución y difusión

Elaboración del **Manual Administrativo** y distribución a los actores clave.

3

**Encuesta de satisfacción
Fase Validar y Testear**
Pruebas de usabilidad
Identificación
Diseño del cuestionario
Construcción Aplicación
Procesamiento y uso

Diseño de encuesta de satisfacción respecto a enfoque de la **INEC**.

Revisión y **validación de implementación** del Manual Administrativo.



CONCLUSIONES

Se logró incrementar la eficiencia operativa y la satisfacción del personal, evidenciado en los resultados de las encuestas aplicadas antes y después de su implementación.

La implementación del Manual mostró en su análisis de costo ahorro de horas-hombre y mejor uso de recursos, evidenciando beneficios económicos y operativos.

El uso del Design Thinking permitió incluir a los actores clave, logrando un manual adaptado a sus necesidades y de uso constante por parte del personal.

Se recomienda realizar una **actualización periódica del Manual Administrativo**, al menos una vez al año, incorporando nuevas prácticas, retroalimentación del personal y cambios en la demanda del servicio, para mantener su vigencia y efectividad en la gestión