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

PROBLEMA

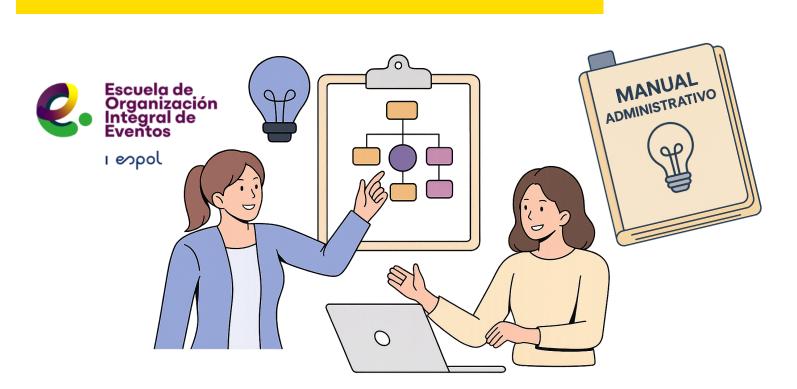
La Escuela de Organización Integral de Eventos de la ESPOL presenta un marcado desequilibrio organizacional relacionado con la **ausencia de segregación de funciones** dentro de sus procesos administrativos.



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**



Diagnóstico
Fase Empatizar
Herramientas:

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.**



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

Elaboración del Manual Administrativo y distribución a los actores clave.

Diseño del manual Fase Prototipar

Planeación

Investigación Análisis Estructuración Distribución y difusión

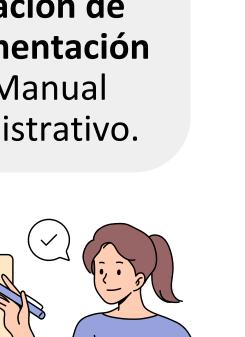


Encuesta de satisfacción Fase Validar y Testear

Pruebas de usabilidad
Identificación
Diseño del cuestionario
Construcción Aplicación
Procesamiento y uso

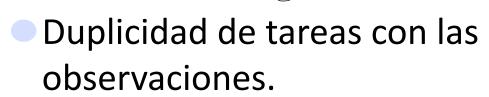
Diseño de encuesta de satisfacción respecto a enfoque de la INEC.

Revisión y
validación de
implementación
del Manual
Administrativo.

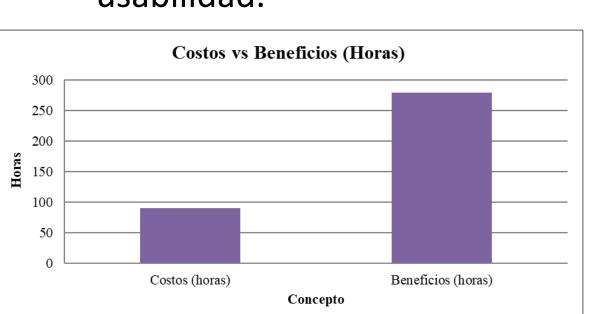


RESULTADOS

HERRAMIENTASDesign Thinking



- Frustración por falta de estructura organizacional en el mapa de empatía.
- Una calificación de 4.5
 sobre 5 en todos los
 aspectos de la prueba de
 usabilidad.



El proyecto es **altamente rentable** en términos de eficiencia, formación profesional y optimización operativa, con 2.1 horas productivas por cada hora invertida..

MANUAL ADMINISTRATIVO Implementación

- La cobertura y profundidad de la información.
- Mayor claridad de roles y se redujo la ambigüedad.
- Mejoró la comunicación y coordinación interna.
- Mayor accesibilidad y facilidad de consulta.

VIABILIDAD ECONÓMICA Relación costos-beneficio

- Costos (90h):
 Diagnóstico, diseño,
 validación y entrega.
- Beneficios (279.72h):
 Operativos,
 estratégicos y
 formativos.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Antes VS. Después

La tendencia de la satisfacción pasó de ser neutral con **2.95** a ser satisfactoria-muy satisfactoria con **4.13**, lo que supuso una variación positiva de 1.19 puntos.

En comparativa se mostró una **mejora significativa** en todas las afirmaciones medidas tras la implementación del Manual.

Confirmando la mejora en la satisfacción de la comunidad interna de la EOIE.



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

