

DISEÑO DE UN MANUAL OPERATIVO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DEL FRONT OF THE HOUSE

PROBLEMA

La Escuela de Organización Integral de Eventos (EOIE) ofrece servicios de catering tipo desayunos, almuerzos y box lunch. Sin embargo, la EOIE presenta deficiencias en los procesos del Front of the House debido a la falta de estandarización y documentación. La información se trasmite verbalmente lo que genera inconsistencias en el servicio, demoras operativas y una curva de aprendizaje prolongada para el personal nuevo.



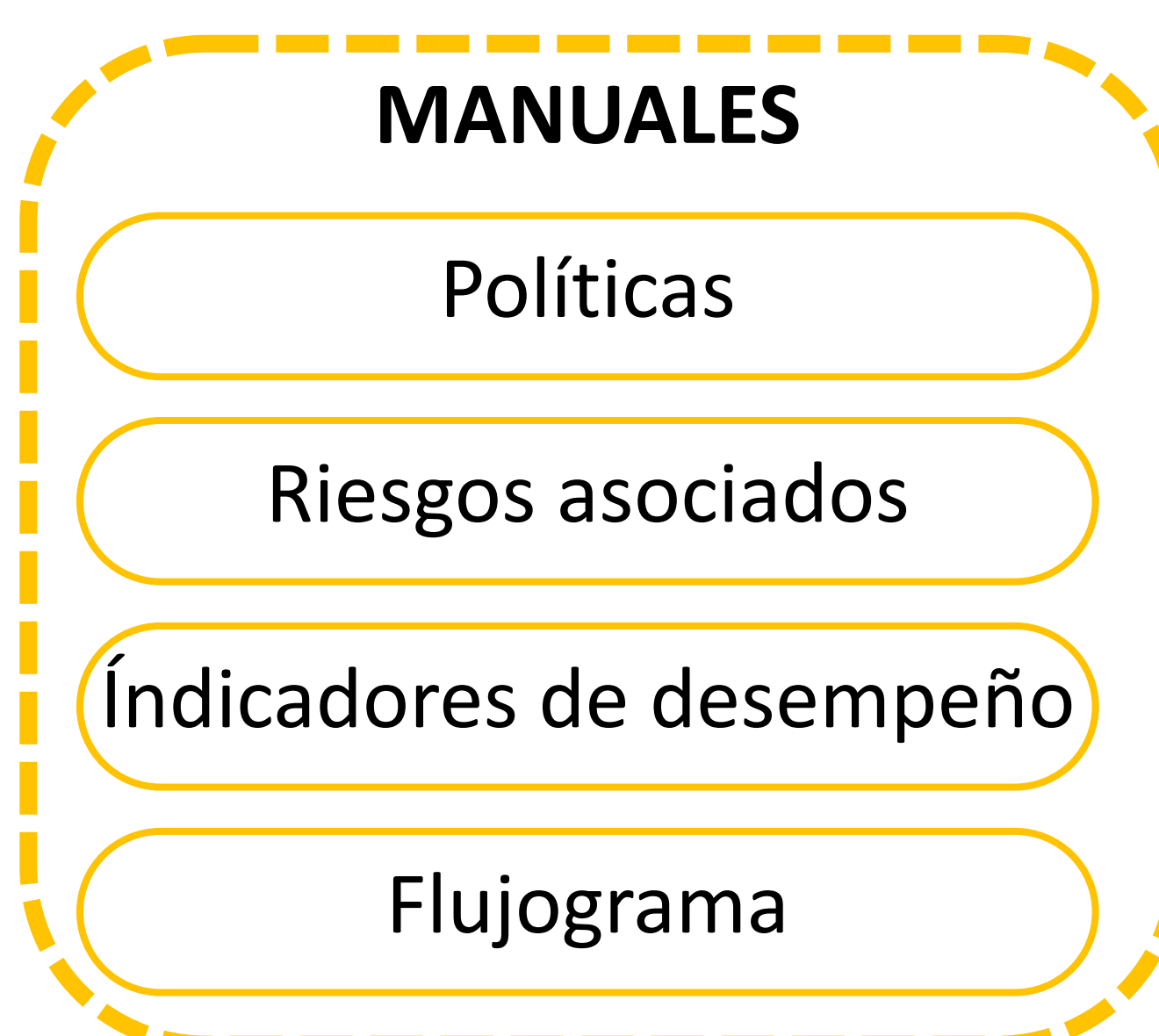
OBJETIVO GENERAL

Diseñar los manuales de procedimientos operativos para los procesos del Front of the House en la EOIE mediante la recopilación, análisis y estandarización de las actividades de servicio y cierre de eventos para el fortalecimiento del control interno, la optimización de la gestión operativa y la mejora continua en la institución.

PROPUESTA



RESULTADOS



+20%

Eficiencia operativa en la capacidad de atención al cliente.

-9%

Costos operativos en relación con los ingresos.

+8%

Desempeño del personal en tiempos y cumplimiento de estándares.

CONCLUSIONES

- Mediante análisis documental, observación directa y entrevistas, se elaboraron seis manuales operativos para los procesos de servicio y cierre de eventos del Front of the House de la EOIE.
- La observación de eventos permitió identificar oportunidades de mejora en coordinación de tiempos, control de materiales y establecimiento de políticas claras.
- Los procesos fueron estandarizados mediante flujogramas que organizan de forma secuencial las actividades críticas del servicio y cierre de eventos.
- Los manuales fueron validados y aprobados por la dirección de alimentos y bebidas y las jefaturas de área, asegurando su aplicabilidad y utilidad operativa.

RECOMENDACIONES

- Evaluar la efectividad de los manuales tras 6 meses de aplicación mediante indicadores operativos y de satisfacción del cliente.
- Fortalecer el control de procesos mediante indicadores de desempeño y seguimiento continuo.
- Ampliar la estandarización a procesos estratégicos y de apoyo de la EOIE.
- Reforzar las prácticas de higiene, uso de implementos y condiciones de trabajo del personal.