

Resumen

En este trabajo se analizó el problema de los tiempos de respuesta de los procesos de la EOD BASALI, que generan actividades que retrasan el flujo de los procesos debido a la demora en los tiempos para terminarlos. Por tanto, para dar solución a dicho problema se desarrolló una propuesta de optimización de los procesos agregadores de valor dentro de la EOD BASALI. Se realizó una entrevista a un oficial de alto rango de la base, lo que permitió formarse una idea global del funcionamiento de la base con respecto al tema estudiado. Luego, se llevó a cabo el diagnóstico previo de los procesos del Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos y un estudio estadístico de documentos oficiales que permitió determinar las ineficiencias para determinar la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad que permita detectar los procesos que están fallando y extrapolar conclusiones a toda la base. Para formular esta propuesta, se utilizó una metodología que consistió en una investigación de enfoque cuantitativo. Se analizó estadísticamente documentos oficiales como el detalle de procesos de contratación de tres años diferentes, documentos de cuatro años sobre gastos de ínfimas cuantías y un documento con los procesos consolidados más importantes del año 2020. Los resultados esperados de este trabajo fueron determinar la existencia o no de procesos que pudieran considerarse cuellos de botella, así como la detección de ineficiencias que permitieran identificar las necesidades de mejora de EOD BASALI y proponer medidas para la optimización de los procesos agregadores de valor.

Palabras clave: Procesos generadores de valor, normas de gestión de calidad, gestión por procesos.

Abstract

In this graduation assignment the problem of response times of the EOD BASALI processes was analyzed which generate activities that delay the flow of the processes due to the delay in the time to finish them. Therefore, we developed the optimization of value-adding processes within the EOD BASALI in order to solve this problem. An interview was conducted with a high-ranking officer of the base, which allowed us to form a global idea of the operation of the base about the subject we studied. Then, a preliminary diagnosis of the processes of the Statute of Organizational Management by Processes was carried out and a statistical study of official documents allowed us to determine the inefficiencies in order to determine the need to implement a quality management system that allows us to detect the processes which are failing and extrapolate conclusions to the entire base. In order to formulate this proposal we used a methodology that consisted of a quantitative approach research. Official documents were statistically analyzed such as the details of contracting processes of three different years, four years documents on expenses about very small amounts and a document with the most important consolidated processes of the year 2020. The expected results of this work were to determine the existence or not of processes that could be considered bottlenecks, as well as the detection of inefficiencies that allowed identifying the needs for improvement of EOD BASALI and proposing measures for the optimization of value-adding processes.

Keywords: Value generating processes, quality management standards, process management.