



UNIVERSIDAD **DE ATACAMA**

FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA Y NEGOCIOS

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN UNA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DE LA REGIÓN DE ATACAMA

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el título de
Ingeniero Civil Industrial

Profesor Guía: Dr. Rodrigo Andrés Castillo Vega

Camila Fernanda Rojas Morales
Matías Ignacio Sepúlveda Araya

Copiapó, Chile 2026

RESUMEN

Este documento es un ejemplo ficticio elaborado exclusivamente para demostrar el procedimiento de depósito, firma digital y validación de un Trabajo de Finalización de Estudios en la plataforma SAIE de la Universidad de Atacama. Los nombres de las personas, el título del trabajo, los datos y los resultados presentados no corresponden a una investigación real.

El objetivo del ejemplo es representar la estructura mínima de un trabajo académico y permitir que el proceso de carga de un archivo PDF pueda visualizarse de manera clara durante una capacitación o video tutorial. Para efectos demostrativos, se plantea una propuesta de mejora de procesos administrativos basada en el levantamiento de actividades, la identificación de oportunidades y la formulación de acciones de mejora.

Los resultados incluidos son ilustrativos y no deben utilizarse como evidencia académica o institucional. El archivo ha sido organizado conforme a los criterios generales de presentación establecidos para los Trabajos de Finalización de Estudios.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	ii
TABLA DE CONTENIDOS	iii
INTRODUCCIÓN	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2. METODOLOGÍA	3
3. PROPUESTA DE MEJORA	4
CONCLUSIONES	5
BIBLIOGRAFÍA	6

INTRODUCCIÓN

La gestión de procesos permite analizar de manera ordenada las actividades que componen el funcionamiento de una organización y detectar oportunidades para mejorar su eficiencia. En contextos donde existen tareas repetitivas, registros dispersos o responsabilidades poco definidas, el levantamiento de procesos constituye una herramienta útil para comprender el flujo de trabajo y proponer mejoras.

Este Trabajo de Finalización de Estudios, de carácter exclusivamente demostrativo, presenta una propuesta ficticia para mejorar procesos administrativos en una organización de servicios de la Región de Atacama. Su propósito es mostrar una estructura académica básica que pueda utilizarse como archivo de ejemplo en el procedimiento de depósito digital mediante SAIE.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para efectos del ejemplo se supone que la organización analizada presenta demoras en la gestión de solicitudes internas, duplicación de registros y dificultades para conocer el estado de cada requerimiento. Estas situaciones generan reprocesos y limitan la trazabilidad de las actividades administrativas.

El problema central se define como la ausencia de un flujo estandarizado para registrar, derivar, revisar y cerrar solicitudes. A partir de esta situación se formula como objetivo general diseñar una propuesta de mejora que ordene las etapas del proceso, establezca responsables y facilite el seguimiento de cada solicitud.

Objetivos específicos

- Describir el flujo administrativo utilizado en el escenario de ejemplo.
- Identificar puntos críticos y actividades susceptibles de mejora.
- Proponer un flujo simplificado con responsabilidades y controles básicos.

2. METODOLOGÍA

Se utiliza un enfoque descriptivo aplicado a un caso ficticio. El procedimiento considera tres etapas: levantamiento del proceso, análisis de puntos críticos y diseño de una propuesta de mejora. La información simulada se organiza mediante una matriz de actividades que identifica responsable, entrada, acción realizada y resultado esperado.

Como criterios de análisis se consideran la claridad de las responsabilidades, la reducción de tareas duplicadas, la trazabilidad y la disponibilidad de información para seguimiento. La metodología presentada tiene fines pedagógicos y no constituye una investigación empírica real.

3. PROPUESTA DE MEJORA

La propuesta ficticia establece un flujo de cinco etapas: recepción de la solicitud, verificación de antecedentes, asignación de responsable, ejecución y cierre. Cada etapa cuenta con un responsable definido y un registro de estado que permite conocer el avance del requerimiento.

Como medida complementaria se propone utilizar un registro digital único, evitar el ingreso repetido de información y establecer un plazo referencial para cada etapa. La aplicación de estas medidas permitiría, en un escenario real, disponer de información más consistente para supervisar la operación y detectar retrasos.

CONCLUSIONES

El ejemplo permite representar de forma simple cómo un Trabajo de Finalización de Estudios puede organizar un problema, una metodología y una propuesta de solución. En el caso simulado, la estandarización de etapas y la asignación explícita de responsabilidades constituyen los principales elementos de mejora.

Este documento no contiene resultados de una investigación real y fue preparado únicamente para ser utilizado en demostraciones del procedimiento institucional de depósito de TFE en SAIE.

BIBLIOGRAFÍA

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education.

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 Quality management systems - Requirements. ISO.

Project Management Institute. (2021). A guide to the project management body of knowledge (PMBOK guide) (7th ed.). Project Management Institute.