



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**"PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE
CARGAS FAMILIARES EN LA CIUDAD DE COPIAPO"**

Profesora Guía: Mg. Mónica Padilla Romero

Javiera Saavedra Guerrero

Copiapó, Chile 2025



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**"PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE CARGAS
FAMILIARES EN LA CIUDAD DE COPIAPO"**

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el título de
Ingeniería de Ejecución en Administración de Empresas

Profesora Guía: Mg. Mónica Padilla Romero

Javiera Saavedra Guerrero

Copiapó, Chile 2025

DEDICATORIA

A mi hijo Liam, la luz que ilumina cada uno de mis días. Él es mi mayor inspiración y la razón que me impulsa a seguir creciendo. Gracias por darme fuerza incluso en los momentos más difíciles y por recordarme siempre por qué vale la pena avanzar.

A mi pareja, Marcelo, por su paciencia, comprensión y amor durante todo este proceso. Gracias por motivarme a continuar, por acompañarme en cada desafío y por ser un apoyo incondicional cuando más lo necesité.

A mi hermana Yennifer, por estar siempre para mí, por sus palabras de aliento y por ser un pilar fundamental en esta etapa y en mi vida gracias por siempre estar para mí.

A mis padres, Jorge y Bartola, por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo, la perseverancia y la humildad. Gracias por creer en mí, por acompañarme en cada paso y por darme la fuerza para alcanzar mis metas.

A todos ustedes, gracias por su amor y apoyo inquebrantable. Esta tesis es también de ustedes.

AGREDECIMIENTOS

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a mi profesora Mónica Padilla, por su guía, dedicación y apoyo constante durante el desarrollo de este trabajo. Su orientación académica, su paciencia y compromiso fueron fundamentales para avanzar con claridad y seguridad en cada etapa de esta investigación.

A mis profesores de Técnico en Administración y a mis profesores de Ingeniería en Administración, quienes con sus conocimientos, experiencia y vocación docente contribuyeron de manera significativa a mi formación profesional. Cada aprendizaje adquirido en sus aulas ha sido esencial para consolidar las bases que hoy me permiten culminar este proyecto.

A la Universidad de Atacama, por brindarme un espacio de crecimiento académico y personal, por su apoyo institucional y por las oportunidades de desarrollo que me permitieron avanzar durante esta etapa tan importante de mi vida.

A mi familia, mi mayor motor y apoyo incondicional. A mi hijo Liam, por ser la inspiración que ilumina cada uno de mis días. A mi pareja Marcelo, por su comprensión, paciencia y constante aliento. A mi hermana Yennifer, por estar siempre presente con sus palabras de apoyo. Y a mis padres, Jorge y Bartola, por enseñarme el valor del esfuerzo, la perseverancia y la dedicación. Su amor y confianza fueron fundamentales para que pudiera alcanzar este logro.

A cada una de las personas que formaron parte de este proceso, gracias por su compañía, su apoyo y por creer en mí. Este logro también les pertenece.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
CAPITULO I.....	10
INTRODUCCION	10
1.2 PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.2.1 Árbol de problema.....	12
1.2.2 Esquema del problema	13
1.3 OBJETIVO	14
1.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1.4 JUSTIFICACION.....	15
ALCANCE Y LIMITACIONES.	16
CAPITULO II	18
MARCO TEORICO.....	18
2.1 CAJAS DE COMPENSACIÓN	18
2.2 ROL Y FUNCIONES DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN	19
2.2.1 Administración de Asignaciones Familiares.....	20
2.2.2 Gestión de Subsidios por Incapacidad Laboral (SIL)	20
2.2.3 Otorgamiento de Créditos Sociales	20
2.2.4 Programas de bienestar y desarrollo.....	21
2.3 MARCO NORMATIVO.....	21
2.3.1 Supervisión estatal.....	22
2.3.2 Protección de datos personales.....	22
2.3.3 Convenios con empleadores.....	23
2.3.4 Autonomía administrativa	23
2.4 LA DIGITALIZACIÓN COMO PILAR DE LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	23
2.5 LA AUTOMATIZACIÓN COMO EVOLUCIÓN DEL PROCESO DIGITAL.....	24
2.6 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN PROCESOS CRÍTICOS	25
CAPITULO 3	26

METODOLOGIA.....	26
3.1 TIPO Y ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.2 MUESTRA INTENCIONADA.....	27
3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	27
3.4 ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	28
3.5 PREGUNTAS REALIZADAS EN LAS ENCUESTAS.....	29
3.5.1 Encuesta realizada a los afiliados de la caja de compensación.....	29
3.5.2 Encuesta realizada a los ejecutivos de las cajas de compensación.....	29
CAPITULO 4.....	30
DIAGNOSTICO.....	30
4.1. INTRODUCCIÓN.....	30
4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ACTUAL.....	30
4.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A AFILIADOS.....	32
4.4 RESULTADO DE ENCUESTA A TRABAJADORES DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN.....	39
4.3. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y FALENCIAS.....	45
4.4 CONSECUENCIAS DERIVADAS DE LA FALTA DE DIGITALIZACIÓN DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE CARGAS FAMILIARES.....	45
4.5 CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO.....	46
CAPITULO 5.....	48
PROPUESTA DE MEJORA.....	48
5.1 INTRODUCCIÓN.....	48
5.1.2 imagen de cajas de compensación.....	48
5.2 OBJETIVO DE LA PROPUESTA.....	49
5.3 PROPUESTA DE MEJORA: PLATAFORMA DIGITAL INTEGRAL AUTOMATIZADA.....	49
5.4 BENEFICIOS ESPERADOS.....	50
5.5 FACTIBILIDAD TÉCNICA Y OPERATIVA.....	51
5.6 OPCIONES DE PROGRAMAS SIMILARES A LA PROPUESTA TECNOLÓGICA.....	51
5.7 CRONOGRAMA TENTATIVO DE IMPLEMENTACIÓN.....	52
5.7 TABLA DE COSTOS ESTIMADOS (PROGRAMAS SIMILARES EN CHILE).....	53

5.8 CONCLUSIÓN DE LA PROPUESTA.....	53
CAPITULO 6.....	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
6.1 CONCLUSIONES	54
6.2 RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	56
ANEXOS.....	57

INDICE DE ILUSTRACIONES, IMÁGENES O GRÁFICOS

IMAGEN 1: ÁRBOL DE PROBLEMAS	12
IMAGEN 2: ESQUEMA DEL PROBLEMA	13
IMAGEN 3: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	25
IMAGEN 4: ENCUESTA PREGUNTA 6	37
IMAGEN 5: ENCUESTA PREGUNTA 7	38
IMAGEN 6: CAJA DE COMPENSACIÓN	48
IMAGEN 7: OBJETIVO DE LA PROPUESTA.....	49
IMAGEN 8: ANEXO.....	57
IMAGEN 9: ANEXO.....	57
GRÁFICO 1: ENCUESTA.....	32
GRÁFICO 2: ENCUESTA.....	33
GRÁFICO 3: ENCUESTA.....	34
GRÁFICO 4: ENCUESTA.....	35
GRÁFICO 5: ENCUESTA.....	36
GRÁFICO ENCUESTA EJECUTIVOS 1	39
GRÁFICO ENCUESTA EJECUTIVOS 2	40
GRÁFICO ENCUESTA EJECUTIVOS 3	41
GRÁFICO ENCUESTA EJECUTIVOS 4	42
GRÁFICO ENCUESTA EJECUTIVOS 5	43
GRÁFICO ENCUESTA EJECUTIVOS 6	44
TABLA DE FRECUENCIA 1: ENCUESTA	32
TABLA DE FRECUENCIA 2: ENCUESTA	33
TABLA DE FRECUENCIA 3: ENCUESTA	34
TABLA DE FRECUENCIA 4: ENCUESTA	35
TABLA DE FRECUENCIA 5: ENCUESTA	36
TABLA DE FRECUENCIA EJECUTIVOS 1: ENCUESTA.....	39
TABLA DE FRECUENCIA EJECUTIVOS 2: ENCUESTA.....	40
TABLA DE FRECUENCIA EJECUTIVOS 3: ENCUESTA.....	41
TABLA DE FRECUENCIA EJECUTIVOS 4: ENCUESTA.....	42
TABLA DE FRECUENCIA EJECUTIVOS 5: ENCUESTA.....	43
TABLA DE FRECUENCIA EJECUTIVOS 6: ENCUESTA.....	44
TABLA 1: CRONOGRAMA.....	52
TABLA 2: COSTOS ESTIMADOS	53

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar en profundidad el proceso actual de actualización de cargas familiares en las cajas de compensación de Copiapó, identificando sus principales debilidades, limitaciones operativas y el impacto que estas generan en los afiliados y en la gestión institucional. Durante el diagnóstico se evidenció que la mayor parte del procedimiento continúa siendo manual, dependiente del traslado físico de documentos y de la validación presencial, lo que provoca demoras, duplicidad de tareas, errores en la gestión administrativa y una experiencia poco eficiente para los usuarios.

A partir del análisis de los datos recopilados mediante encuestas, revisión documental y observación del proceso, se determinaron diversos puntos críticos, entre los que destacan: la falta de herramientas tecnológicas integradas, la ausencia de automatización de flujos, la sobrecarga del personal administrativo y la inexistencia de sistemas que permitan trazabilidad y seguimiento en tiempo real. Estos hallazgos evidencian la necesidad urgente de modernizar y digitalizar el procedimiento para asegurar un servicio más eficiente, confiable y oportuno.

Con base en lo anterior, se elaboró una propuesta de mejora orientada a la automatización del proceso mediante una plataforma digital que permita la carga de documentos, validación en línea, registro actualizado de cargas familiares y comunicación directa entre la institución y los afiliados. Esta propuesta responde a los objetivos planteados, ya que contribuye a optimizar tiempos, reducir errores administrativos, aumentar la transparencia del proceso y mejorar la experiencia del usuario.

Finalmente, el estudio concluye que la digitalización no solo es factible desde el punto de vista técnico y operativo, sino que también representa una oportunidad para modernizar la gestión institucional, fortalecer los procesos internos y avanzar hacia un modelo de atención más eficiente y alineado con las demandas actuales de transformación digital. El proyecto evidencia que la implementación de herramientas tecnológicas adecuadas puede generar mejoras sustantivas en la calidad del servicio, aportando valor tanto para los colaboradores internos como para los afiliados.

AUTOMATIZACION-PROCESOS-ACTUALIZACION- CARGAS FAMILIARES- CAJA DE COMPENSACION- GESTION- ADMINISTRATIVA- EFICIENCIA- SERVICIO.

ABSTRACT

The present study aimed to conduct an in-depth analysis of the current process for updating family dependents in the compensation funds of Copiapó, identifying its main weaknesses, operational limitations, and the impact these issues have on both affiliates and institutional management. The diagnostic phase revealed that most of the procedure remains manual, relying on the physical transfer of documents and in-person validation, which leads to delays, duplication of tasks, administrative management errors, and an inefficient user experience.

Based on the analysis of data collected through surveys, document review, and process observation, several critical points were identified. These include the lack of integrated technological tools, the absence of automated workflows, the overload on administrative staff, and the nonexistence of systems that allow traceability and real-time monitoring. These findings highlight the urgent need to modernize and digitize the procedure in order to ensure a more efficient, reliable, and timely service.

In response to these findings, an improvement proposal was developed, focused on automating the process through a digital platform that enables document submission, online validation, updated registration of family dependents, and direct communication between the institution and affiliates. This proposal addresses the established objectives, as it contributes to optimizing processing times, reducing administrative errors, increasing process transparency, and improving the user experience.

Finally, the study concludes that digitalization is not only technically and operationally feasible but also represents an opportunity to modernize institutional management, strengthen internal processes, and move toward a more efficient service model aligned with current digital transformation demands. The project demonstrates that the implementation of appropriate technological tools can generate substantial improvements in service quality, adding value for both internal staff and affiliates.

**AUTOMATION-PROCESSES-UPDATE-FAMILY-DEPENDENTS-COMPENSATION
FUND-ADMINISTRATIVE MANAGEMENT-SERVICE EFFICIENCY.**

CAPITULO I

INTRODUCCION

El proceso de actualización de cargas familiares constituye un componente fundamental dentro de la gestión de las cajas de compensación, ya que de él depende la correcta asignación de beneficios sociales, subsidios y prestaciones dirigidas a los trabajadores afiliados y sus familias. Sin embargo, a pesar de su importancia, este procedimiento continúa siendo desarrollado en gran medida mediante métodos tradicionales, basados en la manipulación física de documentos, validaciones presenciales. Esta realidad genera demoras significativas, errores frecuentes, falta de trazabilidad y una experiencia deficiente tanto para los usuarios como para el personal encargado de ejecutar estas tareas.

En la región de Copiapó, esta situación se ha evidenciado con mayor fuerza debido al creciente número de afiliados y a la necesidad de agilizar la gestión interna para dar respuesta a los requerimientos de manera eficiente. La ausencia de herramientas tecnológicas actualizadas y la limitada automatización de procesos generan una sobrecarga de trabajo administrativo, dificultan el registro oportuno de información y retrasan la entrega de beneficios a quienes más los necesitan. Este escenario plantea la necesidad de diseñar soluciones innovadoras que permitan modernizar la atención y garantizar procesos más rápidos, seguros y confiables.

La presente investigación tiene como propósito analizar el proceso actual de actualización de cargas familiares en una caja de compensación de Copiapó, identificar sus principales debilidades y proponer una solución digital orientada a mejorar su eficiencia. A partir del diagnóstico realizado mediante encuestas, revisión de procedimientos y análisis institucional, se busca determinar la factibilidad técnica y operativa de una herramienta tecnológica que automatice las tareas clave, facilite la gestión administrativa y optimice la interacción con los afiliados.

La digitalización se presenta como una oportunidad estratégica para fortalecer los procesos internos, reducir tiempos de espera, minimizar la duplicidad de funciones y avanzar hacia un modelo de atención centrado en el usuario. Esta tesis, por tanto, no solo pretende describir el estado actual del proceso, sino también aportar una solución concreta que contribuya a la transformación digital de las cajas de compensación, alineándose con los estándares de modernización pública y con las expectativas de un sistema de seguridad social más eficiente y accesible.

1.2 Planteamiento del problema.

En la ciudad de Copiapó, las cajas de compensación desempeñan un rol fundamental en la entrega de beneficios sociales, tales como asignaciones familiares, subsidios y otros apoyos económicos para los trabajadores afiliados. Uno de los procesos clave para acceder a estos beneficios es la actualización de las cargas familiares, trámite que debe realizarse periódicamente para mantener vigente la información personal y familiar del afiliado. Sin embargo, actualmente este proceso presenta una serie de ineficiencias que afectan tanto a los usuarios como al personal administrativo de las cajas.

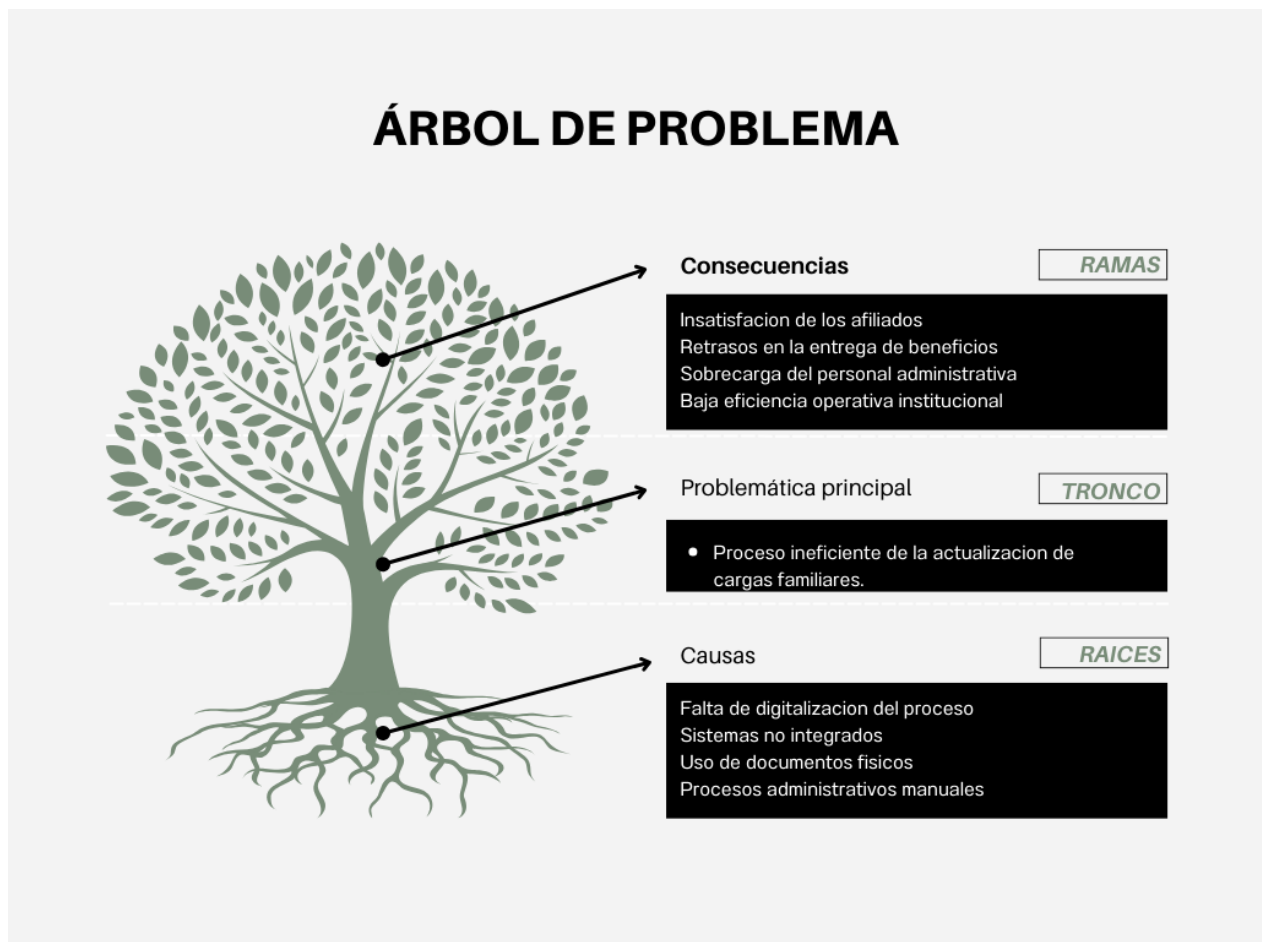
Entre los principales problemas detectados se encuentran la excesiva complejidad en los trámites administrativos, la dependencia de documentos físicos, la falta de integración entre plataformas y la escasa digitalización del flujo de información. Esto se traduce en tiempos prolongados de espera, errores frecuentes en la validación de datos, y una experiencia insatisfactoria para los afiliados, muchos de los cuales deben acudir de forma presencial a las sucursales, generando aglomeraciones y pérdida de tiempo laboral. Esta situación se agrava especialmente en periodos de alta demanda, como inicio de año escolar o cambios en la situación laboral o familiar del trabajador.

Las causas de esta problemática se relacionan principalmente con la falta de actualización tecnológica en los procesos internos de las cajas de compensación, la carencia de plataformas digitales para el usuario, y la escasa capacitación del personal en el uso de herramientas modernas de gestión de información.

Las consecuencias de este escenario afectan directamente la eficiencia institucional y la calidad del servicio entregado. Por un lado, se incrementa la carga de trabajo manual para los funcionarios, con alto riesgo de cometer errores humanos. Por otro, los afiliados enfrentan demoras injustificadas para acceder a beneficios que pueden ser esenciales para el bienestar de sus familias. Esto debilita la confianza en las instituciones encargadas y genera una brecha entre la necesidad de modernización del servicio y la realidad operativa actual.

1.2.1 Árbol de problema

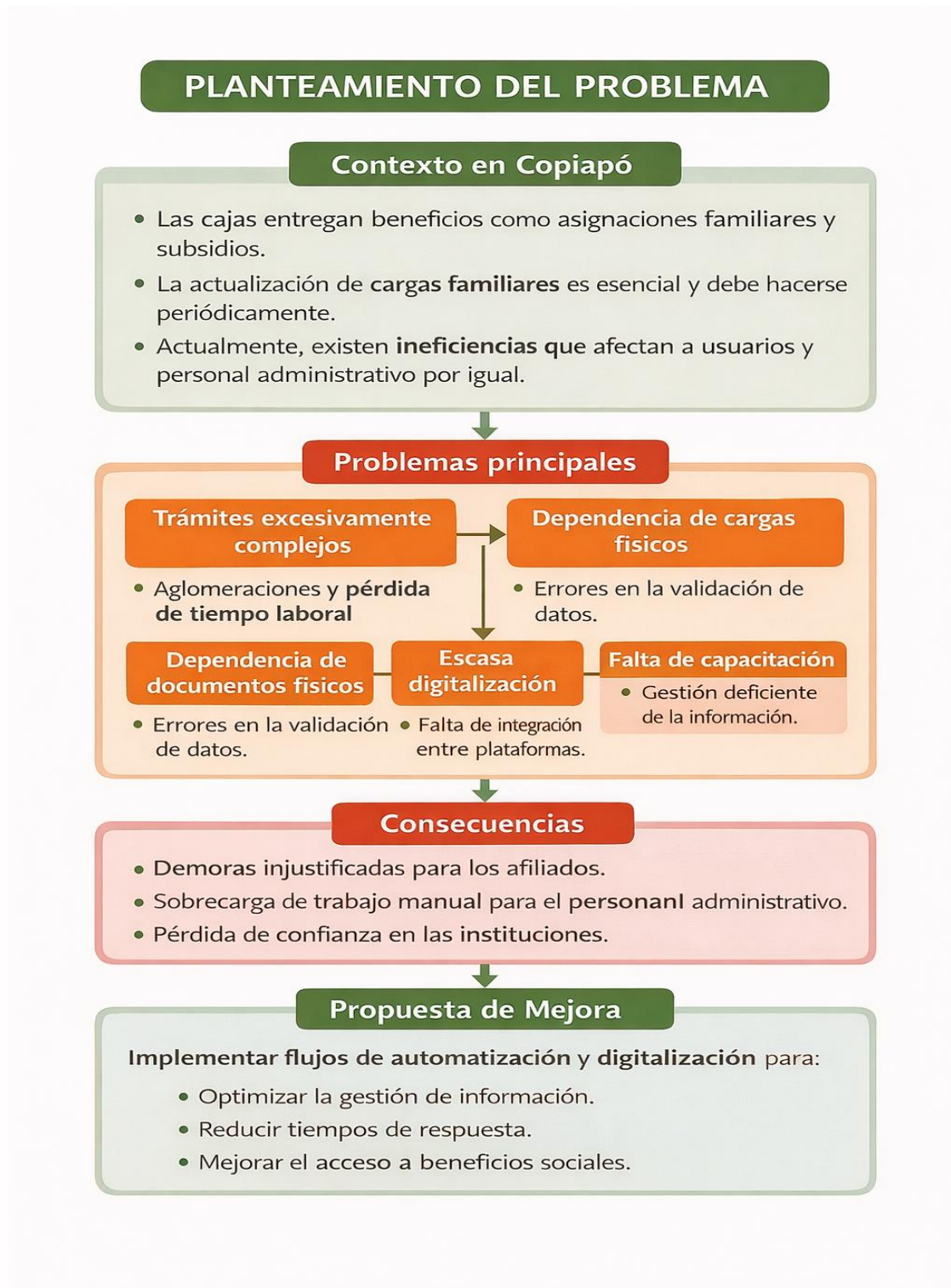
Imagen 1: Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

1.2.2 Esquema del problema

Imagen 2: Esquema del problema



Fuente: Elaboración propia

1.3 Objetivo

Diseñar una propuesta de mejora del proceso de actualización de cargas familiares en las cajas de compensación en Copiapó, mediante la automatización del registro, validación y gestión de la información administrativa, con el fin de optimizar la eficiencia operativa y mejorar la atención a los afiliados.

1.3.1 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el proceso actual de actualización de cargas familiares en las cajas de compensación, identificando sus principales falencias administrativas y tecnológicas.
- Analizar las alternativas de digitalización aplicables al proceso de actualización de cargas familiares en las cajas de compensación en la ciudad de Copiapó.
- Diseñar una propuesta de mejora técnica y operativa para el proceso de actualización de cargas familiares en las cajas de compensación, incorporando herramientas tecnológicas de automatización y digitalización que permitan optimizar la gestión administrativa, reducir los tiempos de tramitación y mejorar la calidad del servicio entregado a los afiliados.

1.4 Justificación

La actualización de cargas familiares constituye uno de los procedimientos más relevantes dentro de la gestión administrativa de las Cajas de Compensación, puesto que de su correcta ejecución depende el acceso oportuno a diversos beneficios sociales que apoyan la economía de miles de familias. En la ciudad de Copiapó, este proceso presenta dificultades significativas debido a la persistencia de métodos tradicionales basados en trámites presenciales, documentos impresos y una limitada digitalización de los registros institucionales. Estas condiciones generan una serie de problemas tanto para los afiliados como para los funcionarios encargados de la gestión del trámite, impactando directamente en la eficiencia de la atención y en la equidad del acceso a beneficios esenciales.

En primer lugar, la falta de automatización del proceso provoca demoras prolongadas en la actualización de información, lo cual retrasa la entrega de asignaciones familiares, subsidios y otros beneficios económicos que cumplen un rol fundamental en la estabilidad financiera de los hogares. Para muchas familias de Copiapó, especialmente aquellas pertenecientes a sectores vulnerables, estos subsidios representan un complemento indispensable para cubrir necesidades básicas, por lo que cualquier retraso en su otorgamiento repercute negativamente en su bienestar. La dependencia de procedimientos manuales incrementa además la posibilidad de errores administrativos, pérdida de documentos y duplicidad de información, lo que obliga a los usuarios a acudir reiteradamente a las oficinas, afectando su tiempo y generando frustración.

Por otra parte, la realidad territorial de Copiapó plantea desafíos adicionales relacionados con la conectividad, la infraestructura tecnológica y la disponibilidad de servicios digitales accesibles para todos los segmentos de la población. Aunque la digitalización ha avanzado a nivel nacional, persisten brechas entre regiones, especialmente en zonas donde el acceso a internet o dispositivos tecnológicos sigue siendo limitado. Estas brechas dificultan el uso de plataformas en línea, obligando a muchos usuarios a depender exclusivamente de la atención presencial y exponiéndolos a tiempos de espera prolongados, aglomeraciones y trámites complejos que podrían simplificarse mediante herramientas digitales.

En este contexto, la presente investigación resulta necesaria y pertinente, ya que busca analizar el proceso actual y desarrollar una propuesta de mejora orientada a la automatización y digitalización

de las etapas críticas del trámite. La justificación de este estudio se sustenta en la necesidad urgente de modernizar los sistemas de gestión documental, promover la eficiencia administrativa y facilitar el acceso equitativo a los beneficios sociales que las Cajas de Compensación están obligadas a entregar. La automatización no solo permitiría reducir tiempos de respuesta y minimizar errores, sino que también contribuiría a fortalecer la transparencia, uniformidad y trazabilidad del proceso, aspectos esenciales para las instituciones que administran recursos públicos o beneficios subsidiados por el Estado.

Asimismo, la investigación adquiere relevancia social, ya que una mejora en este proceso no solo impacta en la institución, sino también en miles de familias que dependen de estas prestaciones económicas. Al promover un sistema más eficiente, accesible y confiable, se garantiza que los beneficios lleguen a quienes realmente los necesitan, en el momento oportuno y sin trabas administrativas innecesarias. Desde una perspectiva de desarrollo regional, la digitalización del proceso permitiría avanzar en la modernización de los servicios públicos y privados en Copiapó, fomentando una mayor inclusión digital y fortaleciendo el rol de la tecnología como herramienta de apoyo para la comunidad.

Finalmente, esta propuesta tiene el potencial de ser replicable en otras ciudades del país que enfrentan desafíos similares, convirtiéndose en un referente para la mejora continua de los procedimientos administrativos de las Cajas de Compensación. Por estas razones, el proyecto se justifica plenamente desde las dimensiones social, administrativa, tecnológica y territorial, aportando una solución pertinente y alineada con los avances actuales en gestión digital y modernización institucional.

Alcance y Limitaciones.

Este proyecto se centra en el análisis y formulación de una propuesta de mejora para el proceso de actualización de cargas familiares en las cajas de compensación de la ciudad de Copiapó. Su enfoque principal está en el ámbito administrativo y tecnológico, proponiendo la automatización y digitalización de los flujos de información para optimizar la gestión del trámite, reducir tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del usuario.

Es importante destacar que el alcance del trabajo no contempla la implementación real o ejecución práctica de la propuesta diseñada. El propósito de esta investigación es teórico y analítico, orientado a construir un modelo viable que pueda ser utilizado por las instituciones como referencia para futuros proyectos de modernización. Por ello, los resultados esperados se limitan a la elaboración de un plan conceptual y metodológico, sin incluir pruebas piloto, desarrollo de software, modificaciones en sistemas internos ni ejecución presupuestaria. El proyecto tampoco abarca evaluaciones técnicas avanzadas de ingeniería informática, ya que su enfoque está puesto en la gestión administrativa y procesos organizacionales.

En relación con las limitaciones del estudio, es necesario considerar que la investigación no incorpora cambios normativos ni revisiones legales profundas, ya que las disposiciones que regulan las cargas familiares y las funciones de las Cajas de Compensación están definidas por leyes y decretos vigentes que este proyecto no tiene la facultad de modificar. Asimismo, la propuesta no interviene en decisiones políticas, presupuestarias o estructurales que correspondan a niveles directivos institucionales o a organismos estatales como la Superintendencia de Seguridad Social. Por ello, cualquier recomendación planteada deberá ajustarse estrictamente al marco regulatorio vigente en Chile.

Otra limitación relevante es que el estudio se circunscribe exclusivamente a la realidad de Copiapó, por lo que algunos de los problemas identificados pueden variar en otras regiones del país donde la infraestructura tecnológica o los niveles de digitalización sean distintos. Si bien la propuesta tiene potencial de ser replicada, la adaptación a otros contextos requeriría análisis adicionales de variables territoriales, institucionales y tecnológicas.

Finalmente, la investigación depende en parte de la disponibilidad de información institucional pública, lo que implica que ciertos datos internos, indicadores de desempeño o estadísticas detalladas pueden no estar accesibles para el análisis. Esto obliga a basar parte del diagnóstico en información documental, entrevistas o fuentes secundarias, lo que constituye una limitación metodológica. Sin embargo, estas restricciones no afectan la validez del estudio, ya que el objetivo principal es desarrollar una propuesta general de mejora sustentada en principios de eficiencia administrativa y digitalización aplicable a la realidad local.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Cajas de Compensación

Las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) son instituciones privadas sin fines de lucro que forman parte del sistema de protección social chileno y que operan bajo un régimen normativo estrictamente regulado por el Estado, especialmente a través de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Desde su creación, se han transformado en actores fundamentales del bienestar social, articulando una serie de prestaciones y beneficios destinados a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias (SUSESO, s. f.-a).

Su origen se remonta a mediados del siglo XX, en un contexto en que el Estado buscaba mecanismos para mejorar la distribución de beneficios sociales entre la población trabajadora, especialmente en sectores vulnerables o con bajos ingresos. Inicialmente, las cajas tenían un propósito más limitado, enfocado principalmente en la administración de asignaciones familiares. Sin embargo, con el paso de las décadas, su rol se ha ampliado de manera significativa, integrando nuevas prestaciones sociales, programas educativos, soporte crediticio, servicios de bienestar y herramientas de apoyo económico que hoy benefician a millones de afiliados en todo el país (DT, s. f.).

La expansión del rol de estas instituciones responde también a cambios estructurales en la sociedad chilena, marcados por nuevas necesidades sociales, transformaciones laborales y avances tecnológicos. Actualmente, además de administrar beneficios estatales, las cajas han adoptado servicios propios que les permiten generar impacto directo en ámbitos como salud preventiva, recreación familiar, educación, inclusión financiera, envejecimiento activo y apoyo en emergencias sociales. Esta diversificación de funciones ha consolidado su posición como actores clave en el ecosistema de seguridad social.

En regiones como Copiapó, donde una proporción importante de la población se desempeña en sectores como minería, servicios y comercio, las cajas de compensación juegan un papel determinante en el acceso a beneficios sociales, especialmente para familias cuya estabilidad económica depende de subsidios, asignaciones familiares y apoyos crediticios. No obstante, la eficiencia de los servicios que prestan depende fuertemente del estado de actualización de la

información de sus afiliados. Cuando esta información se gestiona mediante procesos manuales o dependientes de documentos físicos, se generan retrasos, errores administrativos y dificultades en la acreditación o vigencia de cargas familiares, perjudicando directamente al usuario final (Gobierno Digital, 2023).

La modernización tecnológica de las CCAF se ha convertido en un eje estratégico que permite responder a estas necesidades, optimizando los tiempos de atención y mejorando la precisión de sus procesos internos. La automatización de trámites, la interoperabilidad con organismos públicos y la digitalización profunda son estrategias prioritarias para avanzar hacia una gestión más eficiente y acorde a los desafíos contemporáneos. (Gobierno Digital, 2023).

2.2 Rol y funciones de las Cajas de Compensación

El rol principal de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) consiste en contribuir al bienestar integral de trabajadores y pensionados mediante la administración de beneficios sociales, prestaciones económicas y programas destinados al desarrollo personal, familiar y comunitario. Según la Dirección del Trabajo, estas instituciones poseen un carácter social orientado a mejorar la calidad de vida y apoyar a los grupos más vulnerables dentro del sistema laboral chileno (Dirección del Trabajo, s. f.).

Este rol se sustenta en el principio de solidaridad social, entendido como el compromiso institucional de otorgar apoyo económico, servicios de previsión social y programas complementarios que permitan reducir brechas socioeconómicas, promover inclusión y fortalecer el bienestar comunitario. Las Cajas de Compensación, por su diseño, operan como entidades privadas bajo supervisión estatal, lo que les otorga un carácter mixto entre gestión autónoma y regulación pública (SUSESO, 2023).

Dentro de sus funciones más relevantes se encuentran aquellas relacionadas con la administración de beneficios económicos, el acceso a créditos sociales, la ejecución de programas de bienestar y la entrega de subsidios estatales. Estas funciones buscan asegurar que los trabajadores afiliados reciban apoyos oportunos, eficaces y ajustados al marco legal vigente.

2.2.1 Administración de Asignaciones Familiares

Una de las funciones esenciales de las Cajas de Compensación es la administración de las asignaciones familiares y maternales. Las CCAF actúan como intermediarias entre el Estado y los trabajadores, gestionando la entrega de estos beneficios conforme a los requisitos establecidos en la normativa chilena.

Este proceso implica diversas tareas administrativas, entre ellas:

- Validación y verificación de la información declarada por el trabajador.
- Revisión de antecedentes legales y documentación requerida para acreditar cargas familiares.
- Confirmación de la vigencia de certificados, particularmente en casos de estudiantes, hijos incapacitados o cargas indirectas.
- Mantención y actualización permanente del registro institucional de cargas familiares acreditadas (Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO], s. f.-b).

La administración de este beneficio es considerada un proceso institucional altamente sensible, ya que cualquier error, omisión o atraso en el trámite puede tener un impacto directo en los ingresos mensuales del trabajador y su núcleo familiar. Debido a ello, las Cajas de Compensación deben mantener procedimientos claros, sistemas confiables de registro y mecanismos de control que aseguren la correcta entrega del beneficio (SUSESO, 2024).

2.2.2 Gestión de Subsidios por Incapacidad Laboral (SIL)

Los SIL permiten que un trabajador reciba apoyo económico cuando, por motivos de salud, no pueda desempeñar temporalmente sus funciones. Las cajas deben coordinarse con empleadores, instituciones previsionales y sistemas de salud para validar licencias médicas, calcular montos y emitir pagos oportunos (SUSESO, 2022).

2.2.3 Otorgamiento de Créditos Sociales

Este es uno de los servicios más utilizados por los afiliados, ya que permite acceder a financiamiento responsable con tasas preferenciales. El crédito social tiene un enfoque social, por lo que la evaluación de riesgo y el otorgamiento deben ajustarse a criterios de protección del trabajador. (SUSESO 2022)

2.2.4 Programas de bienestar y desarrollo

Las cajas ofrecen múltiples servicios adicionales:

- Salud preventiva
- Turismo social
- Centros recreativos
- Programas para adultos mayores
- Becas y apoyos educativos
- Talleres y capacitaciones
- Programas de inclusión

Estos programas contribuyen no solo al bienestar material, sino también al bienestar emocional, cultural y recreativo del afiliado y su familia.

e) Gestión administrativa y modernización

Para cumplir estas funciones, las cajas requieren mantener un sistema de gestión eficiente basado en la actualización constante de los datos de afiliación, cargas familiares y antecedentes económicos del trabajador. Esto exige procesos ágiles, interoperabilidad entre sistemas y una infraestructura tecnológica capaz de responder a la alta demanda de trámites (Gobierno Digital, 2023).

En síntesis, las CCAF no solo administran beneficios, sino que también cumplen una función social más amplia: garantizar el acceso a herramientas que mejoren la calidad de vida de los trabajadores en un marco de equidad, eficacia y transparencia.

2.3 Marco normativo

El marco regulatorio que rige el funcionamiento de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) está establecido fundamentalmente por la Ley N.º 18.833, promulgada por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social en 1989. Esta normativa define la naturaleza jurídica de las CCAF, su estructura y las obligaciones que deben cumplir. Según la Ley N.º 18.833 (1989), las cajas deben operar como entidades privadas sin fines de lucro, lo cual implica que sus excedentes no pueden distribuirse entre sus miembros o directivos, sino que deben reinvertirse íntegramente en la mejora de servicios, la ampliación de prestaciones sociales o el fortalecimiento del funcionamiento institucional.

Este marco jurídico establece los parámetros esenciales de supervisión, control, administración de beneficios y relación con empresas afiliadas. Asimismo, fija los estándares que deben cumplir las CCAF para garantizar un servicio eficiente, transparente y responsable, especialmente en procesos sensibles como la administración de cargas familiares.

2.3.1 Supervisión estatal

La normativa asigna a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) el rol de organismo fiscalizador encargado de velar por el correcto funcionamiento de las Cajas de Compensación. Esta supervisión incluye la revisión permanente de los procedimientos internos, el cumplimiento de las leyes vigentes y la adecuada administración de los recursos institucionales.

Según la SUSESO (2024), la fiscalización abarca aspectos como:

- La transparencia de la gestión institucional.
- El adecuado uso de los recursos financieros.
- El cumplimiento estricto de las normativas vigentes.
- La correcta entrega de beneficios estatales.
- La resolución oportuna de reclamos e inconsistencias administrativas.

La existencia de esta supervisión garantiza que las CCAF cumplan con altos estándares de control y que mantengan prácticas coherentes con los principios de equidad, eficiencia y protección social.

2.3.2 Protección de datos personales

Las Cajas de Compensación administran una gran cantidad de datos sensibles, especialmente en el proceso de acreditación y actualización de cargas familiares. Debido a ello, deben cumplir estrictamente con la Ley N.º 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, que regula el tratamiento de datos personales en Chile.

La gestión institucional exige altos estándares de:

- Seguridad informática.
- Confidencialidad de la información.
- Trazabilidad de los documentos.
- Control interno y auditoría.

La protección de datos cobra una importancia aún mayor cuando se gestionan certificados de nacimiento, documentos legales, antecedentes de menores de edad o información educacional, los cuales forman parte de los requisitos para acreditar cargas. En estos casos, la institución debe asegurar que la información esté debidamente resguardada y que no sea utilizada para fines distintos a los autorizados (SUSESO, 2023).

2.3.3 Convenios con empleadores

La Ley N.º 18.833 (1989) establece también que las Cajas de Compensación pueden celebrar convenios con empleadores para afiliar a sus trabajadores y extenderles la cobertura de sus beneficios sociales. Esta facultad ha permitido ampliar progresivamente la cobertura del sistema, aumentando la cantidad de afiliados y diversificando la oferta de programas recreativos, asistenciales y económicos.

Estos convenios representan una herramienta clave para fortalecer la relación entre las empresas y las CCAF, promoviendo el acceso equitativo a prestaciones sociales.

2.3.4 Autonomía administrativa

Además de la supervisión estatal, las Cajas de Compensación cuentan con autonomía administrativa para gestionar sus programas sociales, diseñar procedimientos internos y adoptar tecnologías que permitan optimizar la atención a los usuarios. Esta autonomía está limitada por el marco regulatorio, que exige que todas las acciones institucionales estén alineadas con la normativa vigente y con los lineamientos de la SUSESO.

En síntesis, el marco jurídico permite que las CCAF funcionen bajo una combinación equilibrada entre autonomía institucional y regulación estatal, garantizando que los recursos se administren eficientemente y que los beneficios lleguen de manera oportuna y justa a los usuarios.

2.4 La digitalización como pilar de la modernización administrativa

La digitalización se ha transformado en un componente fundamental para la modernización de los procesos administrativos, tanto en instituciones públicas como privadas. Se entiende como la migración de procedimientos manuales y basados en documentos físicos hacia sistemas electrónicos capaces de gestionar información de manera automatizada. Esta transición no solo constituye un avance tecnológico, sino también un cambio cultural que redefine la forma en que

las instituciones interactúan con sus usuarios y administran sus recursos (Gobierno Digital de Chile, 2023).

En relación con la gestión de cargas familiares, la digitalización permite que los afiliados ingresen sus antecedentes, suban documentos y consulten el estado de sus trámites desde plataformas en línea, eliminando la necesidad de desplazarse físicamente a una sucursal. Esto implica mayor eficiencia, accesibilidad y trazabilidad de la información.

A nivel institucional, la digitalización contribuye a reducir errores humanos, estandarizar procedimientos y optimizar los procesos documentales. También facilita auditorías internas, mejora la transparencia y permite mantener registros actualizados y completos, lo que resulta fundamental en procesos tan sensibles como la acreditación de cargas familiares.

2.5 La automatización como evolución del proceso digital

La automatización es la etapa avanzada de la digitalización, en la cual las tareas manuales son reemplazadas por procesos ejecutados a través de sistemas informáticos capaces de operar sin intervención humana constante. En el contexto de las Cajas de Compensación, la automatización en la actualización de cargas familiares permite validar documentos, verificar requisitos legales e identificar inconsistencias de manera automática (Ministerio de Desarrollo Social, 2024).

La automatización facilita:

- La conexión con bases de datos externas, como el Registro Civil.
- El envío de notificaciones a los afiliados.
- El registro automático de cada acción realizada.
- La detección temprana de errores o documentos inválidos.

Además, los flujos automatizados garantizan que todas las etapas del proceso se ejecuten en un orden predeterminado, evitando omisiones y cuellos de botella propios del trabajo manual. Esto permite que los funcionarios se enfoquen en tareas más analíticas o complejas, mientras que las actividades repetitivas quedan a cargo del sistema.

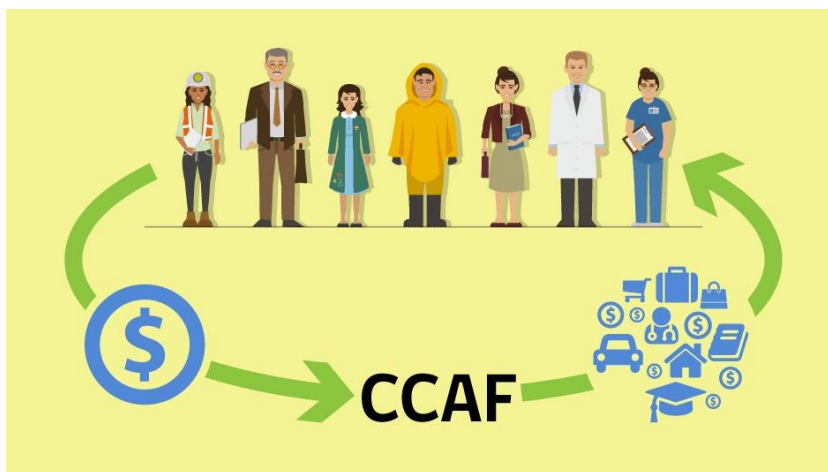
2.6 La gestión administrativa en procesos críticos

La gestión administrativa constituye el conjunto de actividades destinadas a organizar, planificar, coordinar y controlar los recursos de una institución para alcanzar sus objetivos de manera eficiente. Las teorías clásicas de Fayol y Taylor destacaban la importancia de la estructura organizacional, la división del trabajo y la estandarización de procedimientos. Sin embargo, las tendencias actuales se orientan hacia enfoques como el Business Process Management (BPM) y la Reingeniería de Procesos (BPR), que buscan optimizar procesos completos con foco en la eficiencia y en la experiencia del usuario (Hammer & Champy, 2009).

En las Cajas de Compensación, la gestión administrativa es crucial debido a que la actualización de cargas familiares implica tareas sucesivas de recepción, verificación, validación y registro de documentos. Cuando estos procesos se realizan manualmente, aumenta el riesgo de errores, retrasos y dificultades operativas que afectan tanto a los funcionarios como a los afiliados.

Una gestión administrativa eficiente permite identificar puntos críticos, determinar qué actividades deben automatizarse y establecer mecanismos de control que aseguren la exactitud de la información. Al combinar buenas prácticas administrativas con herramientas tecnológicas modernas, se obtienen procesos más fluidos, confiables y centrados en el usuario.

Imagen 3: Gestión administrativa



Fuente: imagen ilustrativa obtenida de la web (www.suseso.cl) uso académico sin fines comerciales.

CAPITULO III

METODOLOGIA.

3.1 Tipo y Enfoque de Investigación

La investigación fue de tipo descriptivo-propositivo. En primer lugar, se desarrolló un estudio descriptivo, ya que se buscó detallar y caracterizar la situación actual del proceso de actualización de cargas familiares en las cajas de compensación de la ciudad de Copiapó, identificando sus principales debilidades, ineficiencias y limitaciones tecnológicas. En segundo lugar, adquirió un carácter propositivo, puesto que, con base en el diagnóstico obtenido, se formuló una propuesta de mejora orientada a la digitalización y automatización del proceso. De este modo, el estudio no se limitó únicamente a describir la realidad, sino que también planteó soluciones viables y contextualizadas que contribuyeron a optimizar la gestión administrativa.

En cuanto al enfoque de investigación, este estudio adoptó una perspectiva cualitativa, ya que se orientó a comprender en profundidad una problemática específica relacionada con la gestión administrativa en las cajas de compensación, particularmente en el proceso de actualización de cargas familiares. Este enfoque permitió analizar no solo los procedimientos existentes, sino también la experiencia de los usuarios, las limitaciones operativas y las oportunidades de mejora desde una mirada contextual, interpretativa y comprensiva.

Cabe señalar que el trabajo no contempló la implementación directa de la propuesta, sino que se centró en el diseño teórico y técnico de una solución basada en principios de transformación digital y mejora continua. Asimismo, el estudio se enmarcó exclusivamente en el ámbito administrativo y tecnológico, sin intervenir en aspectos legales, normativos o regulatorios. El foco se estableció en el rediseño del proceso desde una perspectiva funcional y operativa, proponiendo una alternativa que pudiera ser considerada por las instituciones competentes para su eventual implementación.

3.2 Muestra intencionada.

La población de esta investigación estuvo conformada por personas afiliadas a cajas de compensación en la ciudad de Copiapó que realizaron el trámite de actualización de cargas familiares para acceder a beneficios sociales, tales como asignaciones familiares y subsidios. Asimismo, se incluyó a los funcionarios administrativos que participaron en la gestión y validación de dichos trámites dentro de las cajas.

La muestra fue no probabilística y de tipo intencional, seleccionada en función de la experiencia directa de los participantes con el proceso estudiado. Estuvo compuesta por 60 afiliados que realizaron recientemente el trámite de actualización de cargas familiares y por 8 funcionarios administrativos pertenecientes a cajas de compensación. Esta selección permitió obtener información relevante, basada en la práctica y percepción de los actores involucrados, con el propósito de identificar problemáticas, oportunidades de mejora y niveles de satisfacción en torno al proceso.

La elección de este tipo de muestra se justificó por el carácter mixto del estudio, cuyo objetivo no fue generalizar los resultados a toda la población nacional, sino comprender en profundidad la realidad local y formular una propuesta contextualizada que respondiera a las necesidades específicas de la comunidad copiapina.

3.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada bajo un enfoque mixto. Esta herramienta permitió recopilar información detallada desde la perspectiva de los propios usuarios y funcionarios involucrados en el proceso de actualización de cargas familiares, explorando sus opiniones, percepciones y experiencias.

El instrumento de recolección de datos consistió en un cuestionario estructurado diseñado en base a los objetivos del estudio y los aspectos clave del proceso analizado, tales como tiempos de atención, calidad del servicio, uso de herramientas tecnológicas, dificultades administrativas y percepción sobre la necesidad de modernización. La encuesta fue elaborada con preguntas abiertas y cerradas, lo que permitió obtener respuestas cualitativas y cuantitativas orientadas a la interpretación y análisis de las experiencias de los participantes.

La aplicación de la encuesta se realizó de forma online, utilizando plataformas digitales que facilitaron la participación remota de los encuestados, garantizando la accesibilidad y resguardo de la información. El proceso de recolección de datos se llevó a cabo durante un periodo determinado, asegurando la confidencialidad y anonimato de los participantes, conforme a principios éticos de investigación social.

En total, la encuesta fue aplicada a 60 afiliados y 8 ejecutivos de cajas de compensación en la ciudad de Copiapó, lo que permitió obtener una visión amplia y representativa del funcionamiento del proceso desde ambas perspectivas.

3.4 Análisis de los Datos

Los datos recopilados mediante las encuestas fueron sometidos a un análisis cualitativo y cuantitativo orientado a identificar patrones, tendencias y categorías significativas relacionadas con el proceso de actualización de cargas familiares en las cajas de compensación de Copiapó. Se empleó el método de análisis de contenido, el cual permitió organizar, clasificar e interpretar la información obtenida para extraer conclusiones relevantes.

En primera instancia, se realizó la transcripción y revisión sistemática de las respuestas, con el fin de identificar ideas y percepciones recurrentes. Posteriormente, se agruparon los datos en categorías temáticas, tales como problemas detectados, sugerencias de mejora, percepción sobre el uso de tecnologías y evaluación general del proceso. Estas categorías facilitaron la comprensión de las principales problemáticas y de las oportunidades de modernización mediante la digitalización y automatización del sistema.

Finalmente, los resultados del análisis se interpretaron en función de los objetivos del estudio y se relacionaron con los antecedentes teóricos y las buenas prácticas en transformación digital y gestión documental, garantizando la coherencia entre el diagnóstico empírico y la propuesta planteada. De esta manera, se logró construir una base sólida para sustentar la propuesta de mejora orientada a optimizar la gestión administrativa de las cajas de compensación de Copiapó.

3.5 Preguntas realizadas en las encuestas

3.5.1 Encuesta realizada a los afiliados de la caja de compensación.

- 1- ¿Ha realizado alguna vez el trámite de actualización de cargas familiares en su caja de compensación?
- 2- ¿Ha tenido dificultades al realizar el trámite?
- 3- ¿Considera que el tiempo requerido para completar el trámite es adecuado?
- 4- ¿Le gustaría poder realizar el trámite de actualización de cargas familiares de forma totalmente digital?
- 5- ¿Cree que un sistema digital podría reducir errores o demoras en el trámite?
- 6- ¿Qué cambios o mejoras adicionales le gustaría que se implementaran en el proceso?
- 7- ¿Desea agregar algún comentario sobre su experiencia o sobre cómo mejorar el proceso?

3.5.2 Encuesta realizada a los ejecutivos de las cajas de compensación.

- 1- ¿Con qué frecuencia realiza trámites o gestiones relacionadas con actualización de cargas familiares?
- 2- ¿Cómo evaluaría la claridad del proceso actual para los afiliados?
- 3- ¿Considera que el proceso actual es eficiente?
- 4- Principales dificultades observadas en el proceso (puede marcar más de una):
- 5- ¿El uso de documentos físicos afecta la eficiencia del proceso?
- 6- ¿Considera necesario implementar una plataforma digital para la actualización de cargas familiares?
- 7- ¿La digitalización mejoraría la atención a los afiliados y la carga operativa de los ejecutivos?

CAPITULO IV

DIAGNOSTICO.

4.1. Introducción

El presente capítulo tiene como objetivo diagnosticar el proceso actual de actualización de cargas familiares en las cajas de compensación de Copiapó. El análisis se realizó mediante dos métodos una encuesta aplicada a 60 afiliados que realizaron el trámite durante los últimos 3 meses, y la observación directa de los procesos operativos en sucursal.

Los resultados obtenidos evidencian falencias administrativas, tecnológicas y comunicacionales que afectan tanto a los afiliados como al personal administrativo, justificando la necesidad de una propuesta de automatización que se desarrollará en el capítulo siguiente.

4.2. Descripción del proceso actual

El proceso actual de actualización de cargas familiares se caracteriza por su excesiva manualidad y por una fuerte dependencia de la atención presencial. A continuación, se detallan sus etapas principales:

Agendamiento de hora: Los afiliados deben solicitar una hora para ser atendidos en sucursal. La mayoría desconoce el procedimiento o presenta dificultades para completarlo, generando retrasos y filas extensas.

Atención por ejecutivo: El afiliado recibe un formulario físico o digital que debe completar con datos de su grupo familiar. El formulario es complejo e incluye campos susceptibles a errores, lo que genera mal llenado y posterior rechazo.

Envío de documentos y formulario: La entrega de antecedentes se realiza vía correo electrónico institucional. En esta etapa se identifican los principales errores:

- documentos mal adjuntos o incompletos,
- formularios con datos incorrectos,
- correos enviados erróneamente o no enviados.

Recepción y validación: El personal administrativo revisa manualmente la documentación. Cualquier error obliga al afiliado a repetir el proceso.

Notificación del resultado: La resolución se envía exclusivamente por correo electrónico, mecanismo que muchos usuarios no revisan o no dominan, generando visitas innecesarias a sucursal.

Principales problemas del proceso actual

- Complejidad del agendamiento.
- Formularios extensos y propensos a errores.
- Altísima dependencia del correo electrónico.
- Demoras prolongadas en la revisión documental.
- Múltiples rechazos por errores menores.
- Duplicidad de trámites presenciales.

4.3. Resultados encuesta afiliados

La encuesta se aplicó a 60 afiliados. Los datos se extrajeron de la planilla proporcionada vía captura.

Gráfico 1: Encuesta

¿Ha realizado alguna vez el tramite de actualizacion de cargas familiares en su caja de compensacion?

60 respuestas

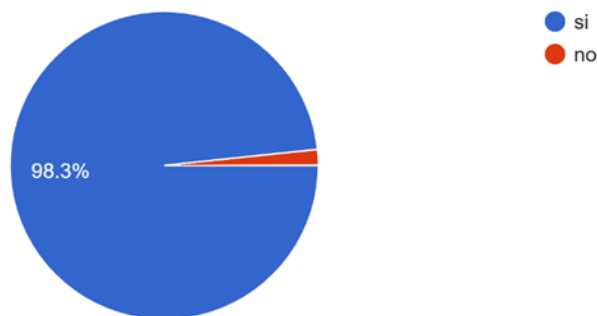


Tabla de Frecuencia 1: Encuesta

respuesta	Frecuencia absoluta	porcentaje
si	59	98,3%
no	1	1,7%
total	60	100%

Fuente: Elaboración propia.

Análisis: en relación con la experiencia del personal respecto al trámite de actualización de cargas familiares, los resultados muestran que, de los 60 funcionarios encuestados, un 98,3% ha realizado este procedimiento, mientras que solo un 1,7% indicó no haberlo efectuado. Esto refleja que casi la totalidad del personal tiene contacto directo con este trámite, lo que permite obtener una evaluación precisa sobre sus falencias y oportunidades de mejora. La tabla de frecuencias correspondiente evidencia claramente esta tendencia mayoritaria.

Gráfico 2: Encuesta

¿Ha tenido dificultades al realizar el tramite?

60 respuestas

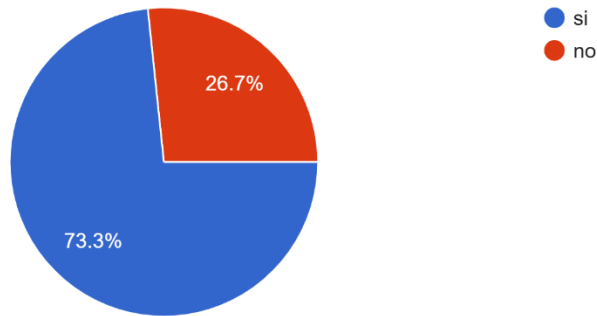


Tabla de Frecuencia 2: Encuesta

respuesta	Frecuencia absoluta	porcentaje
si	44	73,3%
no	16	26,7%
total	60	100%

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: respecto a la presencia de dificultades en el proceso de actualización de cargas familiares, los resultados indican que el 73,3% de los funcionarios ha experimentado algún tipo de problemática al realizar este trámite, mientras que solo el 26,7% señaló no haber enfrentado inconvenientes. Estos datos reflejan que una parte significativa del personal percibe deficiencias en el procedimiento, lo que respalda la necesidad de implementar mejoras administrativas y tecnológicas que permitan optimizar el flujo operacional y reducir errores o retrasos asociados al proceso

Gráfico 3: Encuesta

¿Considera que el tiempo requerido para completar el tramite es adecuado?

60 respuestas

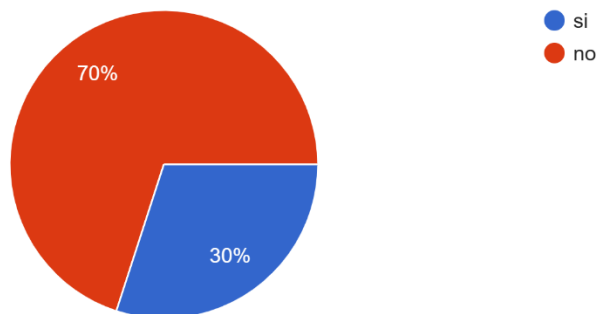


Tabla de Frecuencia 3: Encuesta

Respuesta	Frecuencia absoluta (f)	Porcentaje (%)
si	18	30%
no	42	70%
total	60	100%

Fuente: Elaboración propia.

Análisis: en relación con la evaluación del tiempo requerido para completar el trámite de actualización de cargas familiares, los resultados muestran que el 70% de los funcionarios considera que este tiempo no es adecuado, mientras que solo el 30% estima que sí lo es. Esta predominancia de respuestas negativas evidencia que el proceso actual presenta demoras que afectan tanto la eficiencia interna como la atención a los afiliados. Los datos obtenidos refuerzan la necesidad de implementar mejoras que permitan agilizar el trámite, optimizar los flujos operativos y reducir los tiempos de espera asociado

Gráfico 4: Encuesta

¿Le gustaría poder realizar el trámite de actualización de cargas familiares de forma totalmente digital?

60 respuestas

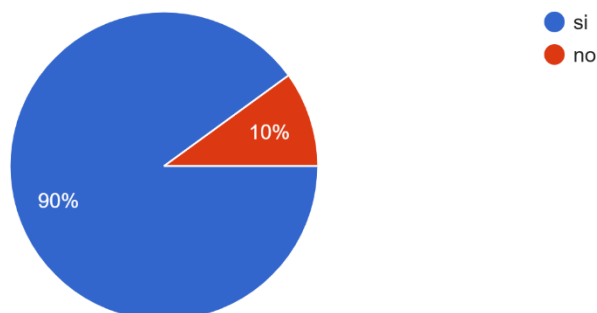


Tabla de Frecuencia 4: Encuesta

respuesta	Frecuencia absoluta(f)	porcentaje
Si	54	90%
no	4	10%
total	60	100%

Fuente: Elaboración propia.

Análisis: respecto al interés del personal en realizar el trámite de actualización de cargas familiares de manera totalmente digital, los resultados muestran una marcada preferencia por la digitalización: el 90% de los encuestados manifestó que le gustaría contar con un proceso completamente digital, mientras que solo el 10% indicó lo contrario. Este alto nivel de aceptación evidencia una disposición favorable hacia la modernización del sistema y respalda la pertinencia de implementar herramientas tecnológicas que permitan automatizar y agilizar el proceso. Además, estos datos muestran que la digitalización no solo es necesaria, sino también deseada por quienes ejecutan el trámite de forma habitual.

Gráfico 5: Encuesta

¿Cree que un sistema digital podría reducir errores o demoras en el trámite?

60 respuestas

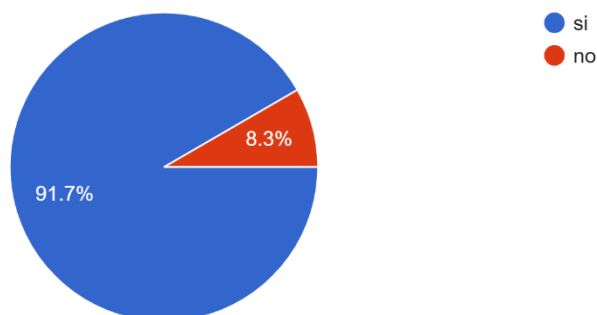


Tabla de Frecuencia 5: Encuesta

respuesta	Frecuencia absoluta	porcentaje
si	55	91,7%
no	5	8,3%
total	60	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: En relación con la percepción de eficiencia, se consultó a los trabajadores si consideraban que un sistema digital podría reducir errores o demoras en el trámite. Los resultados indican una clara inclinación hacia los beneficios de la digitalización: el 91,7% afirmó que un sistema digital sí contribuiría a disminuir fallas y tiempos de espera, mientras que solo un 8,3% opinó lo contrario. Estos datos reflejan que existe una fuerte valoración hacia la implementación de herramientas tecnológicas, las cuales se perciben como un apoyo directo para optimizar la gestión interna del proceso. La alta aprobación sugiere que la digitalización no solo mejoraría la eficiencia operativa, sino también la calidad del servicio entregado.

7. ¿Desea agregar algún comentario sobre su experiencia o sobre cómo mejorar el proceso?

Imagen 5: Encuesta pregunta 7



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: La nube de palabras muestra que los trabajadores destacan principalmente la necesidad de que el proceso sea más rápido, automático y digital. También aparecen términos como errores, rechazos y demora, lo que indica que actualmente existen dificultades en la tramitación. En general, el resultado refleja una clara preferencia por un sistema más ágil, moderno y eficiente.

4.4 resultado de encuesta a trabajadores de las cajas de compensación

La encuesta se aplicó a 8 ejecutivos. Los datos se extrajeron de la planilla proporcionada vía captura.

Gráfico Encuesta Ejecutivos 1

¿Con qué frecuencia realiza trámites o gestiones relacionadas con actualización de cargas familiares?

8 respuestas

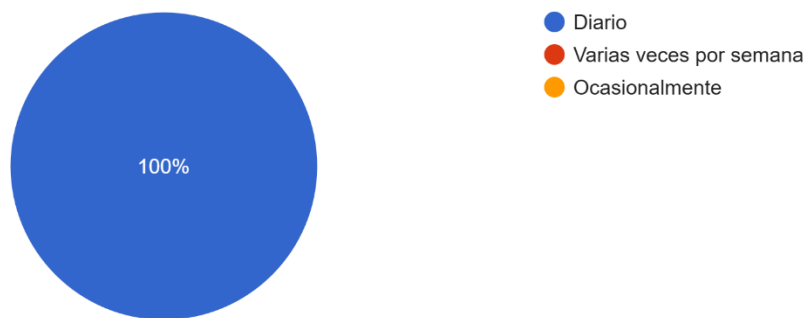


Tabla de frecuencia ejecutivos 1: Encuesta

Categoría de respuestas	Frecuencia(f)	Porcentaje (%)
diario	8	100%
Otra frecuencia	0	0%
total	8	100%

Fuente: Elaboración propia.

Análisis; Los resultados muestran que el 100% de los ejecutivos encuestados realiza trámites de actualización de cargas familiares a diario, lo que evidencia que este proceso forma parte central y constante de sus funciones. Esto refuerza la importancia de optimizar y agilizar el procedimiento, ya que su alta frecuencia impacta directamente en la carga laboral y en la eficiencia del servicio.

Gráfico Encuesta Ejecutivos 2

¿Cómo evaluaría la claridad del proceso actual para los afiliados?

8 respuestas



Tabla de frecuencia ejecutivos 2: Encuesta

Categoría de respuestas	Frecuencia(f)	Porcentaje
Muy confuso	4	50%
Poco claro	4	50%
Bueno/regular	0	0%
total	8	100%

Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Los resultados muestran que la mitad de los ejecutivos 50% considera que el proceso es muy confuso para los afiliados, mientras que el otro 50% lo evalúa como poco claro, pero sin llegar a una valoración claramente positiva. Esto indica que, en general, existe una percepción de baja claridad en el proceso actual, lo que sugiere la necesidad de simplificarlo y mejorar su comprensión para los usuarios.

Gráfico Encuesta Ejecutivos 3

¿Considera que el proceso actual es eficiente?

8 respuestas

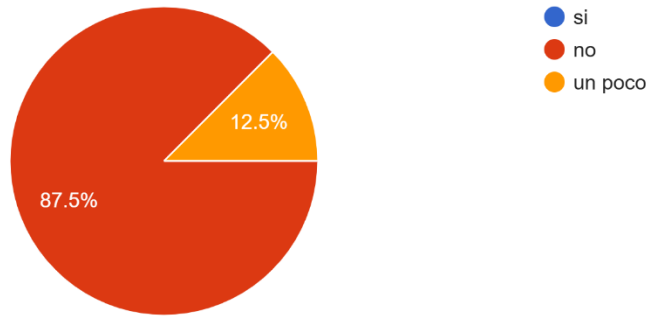


Tabla de frecuencia ejecutivos 3: Encuesta

Categoría de respuestas	Frecuencia(f)	porcentaje
si	0	0%
Un poco	1	12,5%
no	7	87,5%
total	8	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis: La mayoría de los ejecutivos (87,5%) considera que el proceso actual no es eficiente, mientras que solo un 12,5% opina que es “un poco” eficiente. Ningún encuestado lo calificó como eficiente. Esto refleja una percepción generalizada de baja eficiencia en el proceso, lo que evidencia la necesidad de mejoras significativas.

Gráfico Encuesta Ejecutivos 4

Principales dificultades observadas en el proceso (puede marcar más de una):

8 respuestas

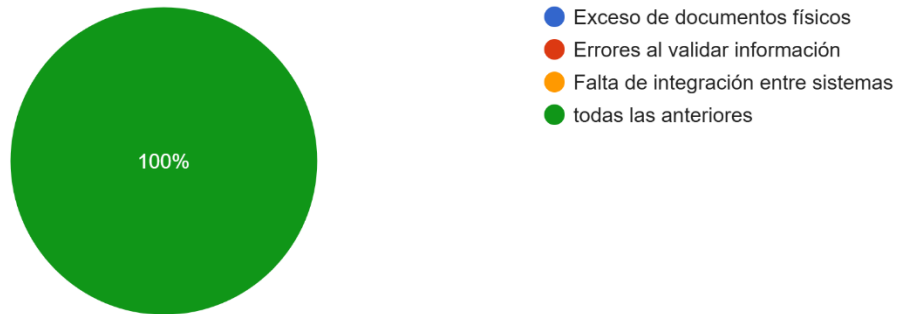


Tabla de frecuencia ejecutivos 4: Encuesta

dificultad	Frecuencia(f)	porcentaje
Exceso de documentos físicos	8	100%
Error al validar la información	8	100%
Falta de integración de sistema	8	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: Los resultados muestran que todas las dificultades fueron seleccionadas por el 100% de los ejecutivos, lo que indica que el proceso presenta problemas transversales y ampliamente reconocidos. Entre ellos destacan el exceso de documentos físicos, los errores en la validación de la información y la falta de integración del sistema, evidenciando la necesidad urgente de modernizar y automatizar el proceso.

Gráfico Encuesta Ejecutivos 5

¿El uso de documentos físicos afecta la eficiencia del proceso?

7 respuestas

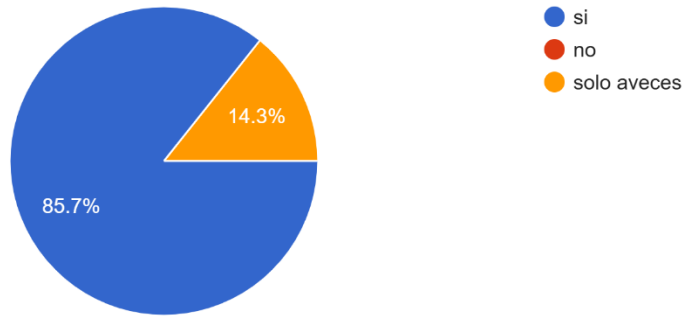


Tabla de frecuencia ejecutivos 5: Encuesta

respuesta	Frecuencia (f)	porcentaje
si	6	85,7%
no	0	0%
A veces	1	14,3%

Fuente: Elaboración propia

Análisis: La mayoría de los participantes (85,7%) considera que el uso de documentos físicos sí afecta negativamente la eficiencia del proceso, mientras que el 14,3% estima que ocurre solo a veces. Ningún encuestado indicó que los documentos físicos no afecten la eficiencia. Estos resultados muestran una clara percepción de que la dependencia del papel es un obstáculo importante en el proceso operativo.

Gráfico Encuesta Ejecutivos 6

¿La digitalización mejoraría la atención a los afiliados y la carga operativa de los ejecutivos?

8 respuestas

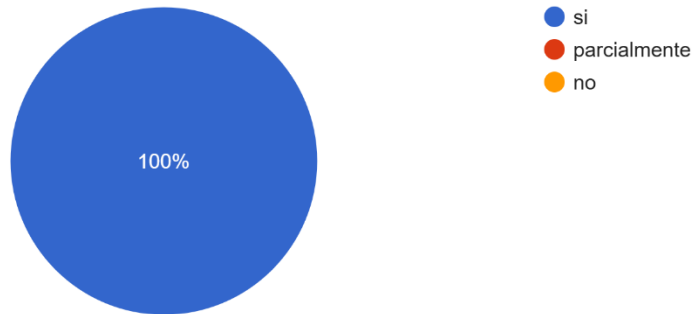


Tabla de frecuencia ejecutivos 6: Encuesta

respuesta	Frecuencia(f)	porcentaje
si	8	100%
no	0	0%
total	8	100%

Fuente: Elaboración propia.

Análisis: La totalidad de los encuestados (100%) considera que la digitalización mejoraría tanto la atención hacia los afiliados como la carga operativa de los ejecutivos. Este resultado evidencia un consenso absoluto respecto a la necesidad de modernizar el proceso para optimizar la gestión administrativa.

4.3. Identificación de problemas y falencias

El diagnóstico permitió identificar diversas falencias que influyen negativamente en el proceso de actualización de cargas familiares. Desde el ámbito administrativo, se observa una fuerte dependencia de formularios físicos o digitales que no cuentan con validaciones automáticas, lo que genera una alta tasa de errores por digitación manual, una revisión documental lenta y la repetición innecesaria del trámite por parte de los afiliados. En cuanto a los aspectos tecnológicos, se evidencia la ausencia de una plataforma digital integral que centralice el proceso, la falta de integración con servicios externos como el Registro Civil o el IPS, la baja alfabetización digital de algunos usuarios y un sistema de notificaciones poco efectivo basado únicamente en correo electrónico. En el plano humano, los usuarios frecuentemente no comprenden completamente los requisitos del trámite, mientras que el personal administrativo trabaja bajo saturación durante periodos de alta demanda, aumentando la probabilidad de errores. Finalmente, se identificaron causas externas, como la conectividad inestable en zonas rurales y las normativas que exigen documentos en formatos específicos, lo que limita la modernización del procedimiento. En conjunto, estos factores explican la ineficiencia del proceso actual y justifican la necesidad de una solución automatizada y digitalizada.

4.4 Consecuencias derivadas de la falta de digitalización del proceso de actualización de cargas familiares

Los resultados de la investigación y de la encuesta aplicada a los ejecutivos de las cajas de compensación permiten evidenciar una serie de consecuencias que afectan de forma directa a los afiliados, al personal administrativo y a la institución en su conjunto. Estas consecuencias no solo se relacionan con observaciones preliminares, sino que se ven claramente respaldadas por los porcentajes obtenidos durante el proceso de recolección de datos.

Consecuencias para los afiliados: Los afiliados son los principales afectados por la ineficiencia del proceso de actualización de cargas familiares. Según la encuesta, un 100% de los ejecutivos afirmó que la digitalización mejoraría significativamente la atención hacia los usuarios, lo que refleja que el sistema actual provoca demoras innecesarias, dificultades para completar el trámite y una experiencia poco satisfactoria. Los comentarios abiertos señalaron reiteradamente problemas como rechazos frecuentes, falta de notificaciones, y tiempos de respuesta que pueden extenderse entre 5 a 7 días, generando frustración, pérdida de tiempo laboral y necesidad de acudir presencialmente a

la sucursal. Todo esto disminuye la confianza en la institución y obstaculiza el acceso oportuno a beneficios económicos que son esenciales para muchas familias.

Consecuencias para el personal administrativo: Los ejecutivos manifestaron de manera unánime (100%) que la digitalización reduciría la carga operativa, lo cual evidencia que el sistema actual genera un impacto laboral significativo. El 87,5% de los encuestados considera que el proceso no es eficiente, y todos ellos marcaron como principales dificultades el exceso de documentos físicos, los errores en la validación de información y la falta de integración del sistema. Esta combinación provoca una sobrecarga de trabajo, aumenta el riesgo de errores humanos, genera procesos repetitivos y obliga al personal a invertir tiempo en tareas manuales que podrían automatizarse. En periodos de alta demanda, esta situación se intensifica, generando altos niveles de estrés, presión y menor capacidad de respuesta.

Consecuencias institucionales: A nivel institucional, las consecuencias son profundas y sostenidamente negativas. La dependencia de procesos manuales y el uso intensivo de documentos físicos, señalado como problemático por el 85,7% de los encuestados, afecta directamente la eficiencia operativa. Esto se traduce en mayores tiempos de tramitación, duplicidad de esfuerzos y una percepción de lentitud que deteriora la imagen institucional ante los usuarios. Asimismo, el hecho de que el 100% de los trabajadores considere necesaria o probable la implementación de una plataforma digital pone en evidencia una brecha tecnológica significativa respecto de los estándares actuales de modernización y gobierno digital. Esta brecha limita la competitividad del servicio, reduce la capacidad de respuesta y posiciona a la institución en un nivel de rezago frente a otras entidades públicas y privadas que ya han avanzado en procesos de automatización.

4.5 Conclusión del análisis del diagnóstico

El análisis del diagnóstico evidencia que el proceso actual de actualización de cargas familiares en las cajas de compensación de Copiapó presenta deficiencias estructurales que afectan directamente a los afiliados, al personal administrativo y a la institución. Los resultados de la encuesta realizada a los ejecutivos confirman de manera consistente que la falta de digitalización, la dependencia de documentos físicos, la ausencia de integración entre sistemas y los frecuentes errores en la validación de información constituyen los principales obstáculos que dificultan el desarrollo eficiente del trámite.

Por un lado, los afiliados enfrentan demoras, rechazos y necesidad de asistir presencialmente a las sucursales, lo cual se refleja en comentarios reiterados sobre frustración y pérdida de tiempo. Por otro lado, el personal administrativo se ve expuesto a una carga operativa excesiva, altos niveles de retrabajo y estrés laboral, situación respaldada por que el 87,5% de los encuestados considera el proceso poco eficiente y el 100% señala que la digitalización mejoraría tanto la atención a los afiliados como su propia gestión interna. A nivel institucional, estas problemáticas generan una baja eficiencia operativa, una imagen deteriorada y una creciente brecha tecnológica frente a los estándares actuales de modernización digital.

A partir de estos hallazgos, se establecen varias recomendaciones orientadas a mejorar el proceso:

- Implementar una plataforma digital de actualización de cargas familiares, dado que el 100% de los participantes se mostró a favor de esta medida (75% “sí” y 25% “probablemente”). Esta herramienta permitiría reducir errores, automatizar validaciones, agilizar tiempos de respuesta y eliminar la necesidad de trámites presenciales.
- Disminuir o eliminar el uso de documentos físicos, ya que el 85,7% señaló que afecta directamente la eficiencia. La digitalización de formularios y la carga documental en línea contribuirían a una gestión más rápida y segura.
- Integrar y modernizar los sistemas internos, evitando la duplicidad de procesos y facilitando la comunicación entre áreas. El hecho de que el 100% haya identificado la falta de integración como una dificultad refuerza la urgencia de esta recomendación.
- Capacitar al personal administrativo en el uso de herramientas digitales, fortaleciendo sus competencias y asegurando una transición eficiente hacia un modelo automatizado.
- Mejorar los mecanismos de notificación y seguimiento online, ya que varios comentarios mencionan la falta de información oportuna respecto al estado del trámite.

En síntesis, el diagnóstico y la percepción de los trabajadores evidencian una necesidad urgente de modernizar el proceso de actualización de cargas familiares mediante la automatización y la digitalización. La implementación de estas recomendaciones permitiría optimizar la eficiencia operativa, mejorar la atención al afiliado y alinear a la institución con las exigencias actuales de gestión pública.

CAPITULO V

PROPUESTA DE MEJORA

5.1 Introducción

Tras el análisis del diagnóstico realizado en capítulos anteriores, se evidenciaron múltiples falencias en el proceso de actualización de cargas familiares en las cajas de compensación de Copiapó. El sistema actual presenta una marcada dependencia de trámites presenciales y del uso de documentos en formato físico, lo que genera demoras, duplicidad de tareas y una sobrecarga de trabajo para los funcionarios. A su vez, los afiliados enfrentan tiempos de espera prolongados, información poco clara y dificultades para gestionar un trámite que, en la práctica, debiera ser simple y accesible. Estas deficiencias administrativas y tecnológicas confirman la necesidad de modernizar el proceso mediante herramientas digitales y mecanismos de automatización que permitan mejorar la eficiencia institucional y la experiencia de los usuarios.

En este contexto, el presente capítulo expone una propuesta de mejora que responde directamente a los objetivos específicos de la investigación. La propuesta consiste en el análisis de una solución digital que permita automatizar y modernizar la actualización de cargas familiares, incorporando elementos de factibilidad técnica y operativa que sustenten su implementación futura.

5.1.2 imagen de cajas de compensación

Imagen 6: Caja de compensación

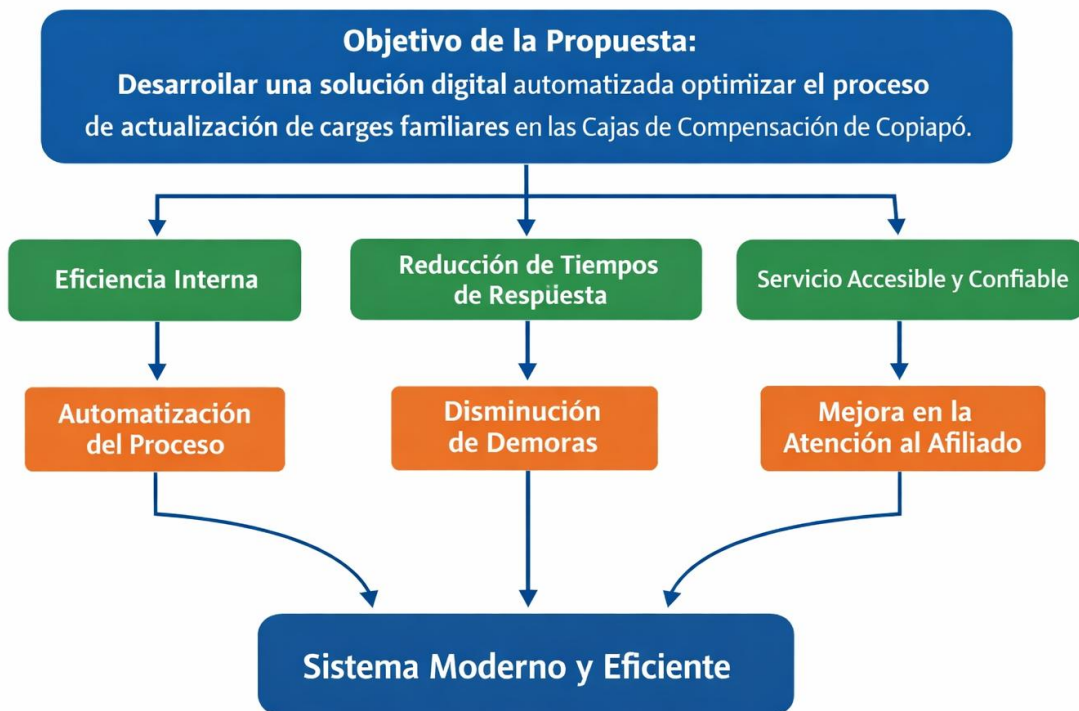


La imagen se utiliza con fines ilustrativos para contextualizar el rol de las Cajas de Compensación Familiar como entidades encargadas de administrar y entregar beneficios sociales a los afiliados y sus familias. Fuente: Google imágenes caja de compensación.

5.2 Objetivo de la Propuesta

El objetivo central de esta propuesta es desarrollar una solución digital automatizada que permita optimizar el proceso de actualización de cargas familiares en las cajas de compensación de Copiapó, mejorando la eficiencia interna, reduciendo los tiempos de respuesta y ofreciendo un servicio más accesible, moderno y confiable para los afiliados.

Imagen 7: Objetivo de la Propuesta



5.3 Propuesta de Mejora: Plataforma Digital Integral Automatizada

La propuesta consiste en la creación de una Plataforma Digital Integral que permita realizar la actualización de cargas familiares de forma completamente digital. Esta plataforma está pensada como un espacio unificado donde el afiliado pueda ingresar, cargar información, verificar el avance del trámite y recibir notificaciones sin necesidad de acudir presencialmente a una sucursal. La herramienta integraría diferentes sistemas internos y externos, permitiendo validar datos de manera automática y reducir significativamente los procesos manuales.

La plataforma iniciaría su funcionamiento con un sistema de acceso seguro que podría utilizar la Clave Única o credenciales institucionales, garantizando la protección de los datos personales. Una vez dentro, el afiliado encontraría un formulario digital inteligente que se adapta al tipo de carga que desea actualizar, permitiendo ingresar datos de manera guiada y evitando errores comunes gracias a validaciones automáticas. Este formulario estaría acompañado de un mecanismo para cargar documentos digitalizados, donde la plataforma evaluaría incluso la calidad y legibilidad de los archivos.

Uno de los elementos más relevantes de la propuesta es la integración con bases de datos de organismos públicos como el Registro Civil, Mineduc o Compín. Esto permitiría que parte de la información necesaria para validar una carga se obtenga automáticamente, eliminando la necesidad de que el afiliado presente documentos que ya existen en sistemas estatales. Con ello se reduciría el tiempo de revisión y se evitarían rechazos por falta de documentación.

Una vez ingresada la solicitud, la plataforma activaría un flujo interno automatizado que resolvería la mayoría de los casos sin intervención humana, salvo aquellos que requieran revisión especial. Finalmente, tanto los afiliados como los funcionarios podrían acceder a paneles de seguimiento que permiten visualizar el estado del trámite, los casos pendientes y los tiempos estimados de resolución.

5.4 Beneficios Esperados

La implementación de una plataforma digital trae consigo mejoras significativas tanto para los usuarios como para la institución. Para los afiliados, el principal beneficio es la reducción de trámites presenciales, la eliminación de filas y la posibilidad de realizar la actualización de cargas en cualquier momento y desde cualquier lugar. La transparencia del proceso también aumenta, ya que el usuario puede conocer el avance del trámite de manera inmediata.

Para la institución, la digitalización de los procesos disminuye la dependencia del trabajo manual, reduce la probabilidad de errores administrativos y permite una gestión más eficiente de los recursos. Asimismo, se fortalece la trazabilidad de la información y se optimizan los tiempos de respuesta, aspectos que impactan directamente en la satisfacción de los afiliados y en la calidad del servicio entregado.

5.5 Factibilidad Técnica y Operativa

La viabilidad de esta propuesta se sustenta tanto en aspectos técnicos como operativos. Desde el punto de vista tecnológico, las cajas de compensación cuentan actualmente con sistemas que permiten la integración mediante bases de datos robustas y plataformas que ya operan con altos estándares de seguridad. La implementación de una plataforma web y una aplicación móvil es completamente factible y puede desarrollarse utilizando servidores en la nube, protocolos seguros de protección de datos y mecanismos de autenticación avalados por el Estado.

En cuanto a la factibilidad operativa, la propuesta simplifica considerablemente el trabajo de los funcionarios, ya que la automatización reduce tareas repetitivas asociadas a la revisión de documentos y a la validación de datos. La transición hacia este sistema requerirá una capacitación acotada del personal, enfocada en la supervisión de casos excepcionales y en el uso del panel administrativo. Además, la disminución de la atención presencial permitirá redistribuir al personal hacia otras áreas prioritarias, la propuesta también se alinea con la estrategia nacional de transformación digital, lo que aumenta su pertinencia y facilita su incorporación en las instituciones que administran beneficios sociales.

5.6 Opciones de programas similares a la propuesta tecnológica

Una alternativa relevante son los Sistemas de Gestión Documental (SGD) utilizados por instituciones públicas y privadas. Estas plataformas permiten digitalizar formularios, validar documentos, almacenar información de beneficiarios y automatizar flujos de trabajo. Soluciones como DocuWare, OpenKM o Alfresco han sido ampliamente adoptadas debido a su compatibilidad con sistemas existentes, su capacidad de integrarse con bases de datos institucionales y sus módulos. Estos programas entregan indicadores claros para evaluar la factibilidad técnica, ya que su instalación puede ser local o en la nube, y permiten probar en entornos piloto antes de la implementación.

También se pueden considerar los Sistemas de Gestión de Recursos Humanos (HRM), que poseen módulos de administración familiar, cargas, contratos y beneficios. Plataformas como SuccessFactors, Meta4 o Buk ofrecen funciones que podrían adaptarse al proceso de actualización de cargas familiares. Estas soluciones permiten registrar información de cargas, adjuntar documentos, validarlos automáticamente y generar reportes para auditorías. Su gran ventaja es que cuentan con certificaciones de seguridad y soporte técnico, lo que facilita analizar la factibilidad

operativa en un entorno como las Cajas de Compensación, donde el manejo de datos personales es prioritario.

Finalmente, existen alternativas más enfocadas en la interacción con los usuarios, como las plataformas de autoservicio digital, que integran portales para afiliados, formularios dinámicos, carga de documentos y seguimiento del estado de las solicitudes. Algunas soluciones comerciales son Oracle Self-Service, Trámites Digitales o Formulario Digital de SimpleForms. Estas herramientas ayudan a evaluar la factibilidad operativa porque permiten medir la disminución de atención presencial, los tiempos de proceso y el impacto en la satisfacción de los usuarios. Su arquitectura modular facilita su implementación en instituciones de tamaño medio como las sucursales de Copiapó.

5.7 Cronograma Tentativo de Implementación

El siguiente cronograma presenta las etapas y plazos estimados para la implementación de la propuesta tecnológica, desde el diseño hasta la puesta en marcha del sistema, permitiendo evaluar su factibilidad temporal y asegurar una ejecución ordenada del proyecto.

Tabla 1: Cronograma

Etapa	Duración	Actividades
Diseño funcional y técnico	1 mes	Análisis de requerimientos, arquitectura y diseño
Desarrollo de plataforma	2-3 meses	Programación, construcción de módulos y servicios externos.
Integración y pruebas piloto	1 mes	Pruebas internas y con usuarios en Copiapó.
Implementación gradual	1 mes	Puesta en marcha, soporte inicial y ajustes.

Fuente: Elaboración propia.

5.7 Tabla de costos estimados (programas similares en Chile)

La siguiente tabla presenta una estimación referencial de costos asociados a programas y plataformas tecnológicas similares a la propuesta, considerando valores de implementación inicial, costos mensuales y proyección anual. Esta información permite evaluar la factibilidad económica.

Tabla 2: Costos estimados

Programa / Software	Descripción breve	Costo mensual estimado	Implementación inicial	Costo anual (12 meses)	Costo total primer año
DocuWare Chile	Gestión documental y automatización de procesos.	\$250.000	\$1.500.000	\$3.000.000	\$4.500.000
Softland RRHH	Gestión de personal, cargas familiares y automatización.	\$300.000	\$2.000.000	\$3.600.000	\$5.600.000
Buk	Plataforma digital de RRHH con firma y cargas familiares.	\$220.000	\$1.200.000	\$2.640.000	\$3.840.000
FirmaGob / ClaveÚnica	Integración para validación, identidad digital.	\$150.000	\$200.000	\$600.000 – \$1.800.000	\$800.000 – \$2.000.000
Notaría Digital / Simple	Firma y documentos digitales con trazabilidad.	\$120.000	\$400.000	\$1.440.000	\$1.840.000

Fuente: Elaboración propia.

5.8 Conclusión de la Propuesta

La implementación de una plataforma digital automatizada para la actualización de cargas familiares representa una solución moderna, eficiente y totalmente alineada con las necesidades actuales de los afiliados y de las cajas de compensación. Su diseño no solo contribuye a mejorar la calidad del servicio y reducir los tiempos de espera, sino que también fortalece la gestión interna y la transparencia institucional. Desde el punto de vista técnico y operativo, la propuesta es viable y se ajusta a las capacidades tecnológicas y laborales existentes.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

El diagnóstico realizado a lo largo de este estudio permitió identificar que el proceso de actualización de cargas familiares en las Cajas de Compensación presenta falencias operativas significativas que afectan tanto a los afiliados como al personal administrativo. La sistematización deficiente, la dependencia del trámite presencial, la lentitud en la verificación de documentos y la falta de interconexión entre plataformas internas generan cuellos de botella que dificultan la eficiencia institucional. Estas falencias repercuten directamente en demoras, reprocesos, pérdida de tiempo y baja satisfacción usuaria, evidenciando la necesidad urgente de modernizar y digitalizar la gestión.

A partir de este diagnóstico, se elaboró una propuesta de mejora orientada a automatizar y digitalizar el proceso, permitiendo un flujo más ágil, seguro y trazable. La evaluación de alternativas tecnológicas demostró que la implementación de un sistema digital puede ser técnicamente factible y operativamente viable, siempre que se seleccionen herramientas que garanticen interoperabilidad, seguridad de datos y facilidad de uso. La incorporación de tecnologías como sistemas de gestión documental o plataformas de autoservicio permitiría optimizar la carga laboral interna, reducir tiempos de atención y mejorar la experiencia del afiliado.

Además, se concluye que la digitalización del proceso no solo resolvería los problemas actuales, sino que también fortalecería la capacidad institucional para adaptarse a mayores volúmenes de solicitudes y cambios normativos. La modernización del flujo de actualización de cargas implicaría mejoras en la transparencia, disminución de errores humanos y un mayor control sobre los requisitos documentales. Por lo tanto, la propuesta responde tanto a necesidades operativas como estratégicas, alineándose con las tendencias de transformación digital presentes en organismos públicos y privados del país.

Finalmente, el análisis confirma que la implementación de un sistema digital integrado sería una herramienta clave para mejorar la eficiencia administrativa en las Cajas de Compensación de Copiapó. Esta solución puede generar beneficios sostenibles a largo plazo, siempre que se acompañe de capacitación al personal, actualización de normativas internas y una adecuada gestión del cambio organizacional.

6.2 Recomendaciones

A partir de las conclusiones obtenidas, se recomienda avanzar hacia una planificación estratégica que priorice la digitalización completa del proceso de actualización de cargas familiares. Para ello, es fundamental seleccionar una plataforma tecnológica que se adapte a las necesidades específicas de la institución, considerando criterios como costos, compatibilidad con sistemas existentes, nivel de seguridad y soporte técnico. Es recomendable iniciar con un piloto en la sucursal de Copiapó para evaluar el desempeño de la solución en un entorno acotado antes de su implementación a nivel general.

Se sugiere también desarrollar un plan de capacitación dirigido al personal administrativo, enfocado en el uso del sistema digital, la gestión documental electrónica y la atención al usuario en entornos virtuales. La modernización tecnológica debe ir acompañada de un proceso de alfabetización digital interno que garantice un uso correcto y eficiente de la herramienta. Asimismo, se recomienda generar manuales operativos y flujos estandarizados que permitan mantener uniformidad en el proceso y minimizar errores durante la transición.

Otra recomendación clave es fortalecer la comunicación con los afiliados, promoviendo el uso de plataformas digitales mediante campañas informativas, tutoriales, señalética en sucursales y la habilitación de un servicio de asistencia para orientar a quienes tengan dificultades. Para asegurar una adopción exitosa de la herramienta, es fundamental que los usuarios conozcan sus beneficios y puedan acceder a ella de manera sencilla, transparente y guiada.

Finalmente, se recomienda establecer indicadores de evaluación que permitan monitorear el impacto de la implementación digital. Entre ellos se pueden considerar tiempos de tramitación, número de errores detectados, cantidad de trámites completados en línea y satisfacción del usuario. El seguimiento continuo permitirá corregir fallas, mejorar el sistema y garantizar que la solución permanezca alineada con las necesidades institucionales y de los afiliados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). (2023). Compendio de Normas del Sistema de Seguridad Social: Cajas de Compensación de Asignación Familiar. SUSESO.

<https://www.suseso.cl>

Ministerio del Trabajo y Previsión Social (MTPS). (1989). Ley N.º 18.833: Regula a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. Biblioteca del Congreso Nacional. <https://www.bcn.cl>

SUSESO. (2022). Circular N.º 3657: Modificaciones al régimen de subsidios por incapacidad laboral administrado por las Cajas de Compensación. SUSESO. <https://www.suseso.cl>

SUSESO. (s. f.). Cajas de Compensación de Asignación Familiar: Marco normativo y funciones. SUSESO. <https://www.suseso.cl>

Ministerio Secretaría General de la Presidencia – Gobierno Digital. (2023). Estrategia de Transformación Digital del Estado de Chile 2020–2025. Gobierno de Chile.

<https://www.gob.cl/gobiernodigital>

Gobierno de Chile. (s. f.). Transformación Digital del Sector Público. Gobierno Digital.

<https://www.gob.cl>

Chile Atiende. (2024). Actualización de cargas familiares: Información de requisitos, trámites y beneficios. Gobierno de Chile. <https://www.chileatiende.gob.cl>

SUSESO. (2021). Estadísticas de Prestaciones Familiares y Subsidios. SUSESO.

<https://www.suseso.cl>

SUSESO. (2024). Boletín Informativo: 100 años de la seguridad social – Rol de las Cajas de Compensación. SUSESO. <https://www.suseso.cl>

ANEXOS

Anexo 1: pregunta y respuesta abierta de la pregunta 6.

Imagen 8: Anexo

¿Que cambios o mejoras adicionales le gustaria que se implementaran en el proceso?
56 respuestas

- Menos rechazos
- Menos errores
- Que fuera mas rapido sin tanto problema
- que sea mas facil y rapido
- La manera de realizar tramites asi ya es anticuado, deberia actualizar y hacerlo de manera web, seria mucho mas rapido
- Seria mas rapido hacerlo de forma digital.
- Que sea mas rapido
- Mas rapido y automáticamente
- Que sea automatico me gustaría

Fuente: elaboración propia.

Anexo 2: pregunta y respuestas abiertas de la pregunta 7.

Imagen 9: Anexo

¿Desea agregar algun comentario sobre su experiencia o sobre como mejorar el proceso?
54 respuestas

- Me lo habian rechazado no me llego el correo avisandome tuve que ir a la caja pedir permiso en mi trabajo
- Si que sea automático
- Es buen proyecto
- Que el tramite no necesariamente sea en sucursal
- menos errores
- Tramite digital
- Buen proyecto
- Np
- si que sea automatico