



Optimización de la eficiencia operativa mediante investigación-acción: Rediseño del proceso de gestión documental en una empresa de servicios profesionales.

Trabajo fin de estudio presentado por:	ADRIAN MENCIAS DEL OLMO
Tipo de trabajo:	Plan de Mejora Operativa 2026
Director/a:	Fabricio Echeverria Claustro
Fecha:	26/04/2026

Índice

1	Resumen	3
2	Abstract	4
3	Introducción	5
3.1	Objetivo General	5
3.2	Objetivos Específicos	5
3.3	Metodología	5
3.3.1	Identificación y Análisis del Problema	6
3.3.2	Planificación de la Solución	6
4	Identificación y descripción un problema al interior de la organización	7
4.1	Descripción de la empresa a intervenir	7
4.1.1	Misión	7
4.1.2	Visión	7
4.1.3	Mapa de procesos	7
4.1.4	Descripción del proceso a intervenir	8
4.1.5	Descripción del problema que presenta el proceso	8
5	Establecimiento de planes de acción para la solución del problema	9
5.1	Establecimiento de objetivos	9
5.2	Descripción de la solución	9
5.3	Secuencia de actividades para ejecución de la solución	10
5.4	Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución	10
6	Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos. 12	
6.1	Alcance final de la solución	12
6.2	Identificación de responsables de las actividades para ejecución	12
6.3	Cronograma de ejecución	12
6.4	Presupuesto	14
7	Referencias bibliográficas	16

1 Resumen

Este proyecto de investigación-acción aborda la optimización del proceso. El diagnóstico identificó que la falta de protocolos y la gestión manual generaban cuellos de botella críticos, duplicidad de tareas y una baja eficiencia operativa.

La solución se basa en una reingeniería técnica que estandariza las fases del proceso y centraliza la información mediante herramientas digitales. El plan se ejecuta en un horizonte de 9 meses, dividido en cuatro fases: diagnóstico/diseño, implementación piloto con capacitación, monitorización de ajustes y consolidación final.

Con una inversión mínima de 283,50 € y el aprovechamiento de recursos internos, la intervención asegura una mejora sostenible en los tiempos de respuesta y la calidad del servicio. El resultado final es un modelo operativo trazable y profesional que alinea el desempeño del área con los objetivos estratégicos de la organización.

Palabras clave:

- Investigación-acción: (Es la metodología base de tu proyecto).
- Optimización de procesos: (Define el objetivo principal del trabajo).
- Estandarización: (Es la herramienta técnica que propusiste para solucionar el problema).
- Eficiencia operativa: (Es el resultado esperado y la meta de la organización).
- Gestión del cambio: (Refleja la parte de capacitación y adaptación del personal).
- Protocolos operativos: (El producto tangible que vas a entregar).
- Planificación estratégica: (El marco en el que se mueve la intervención).

2 Abstract

This action-research project focuses on optimizing. Initial diagnostics revealed critical operational gaps caused by a lack of standardized protocols and a heavy reliance on manual tasks. These issues resulted in significant bottlenecks, task duplication, and delayed response times, negatively affecting the organization's overall efficiency.

The proposed solution involves a technical re-engineering of the process, substituting subjective criteria with standardized operating procedures and centralized digital tools. The action plan is structured over a nine-month period, encompassing four key phases: diagnostic and design, pilot implementation and training, monitoring and real-time adjustments, and final consolidation.

With a minimal budget of €283.50 and the strategic use of existing internal resources, this intervention ensures a sustainable improvement in operational performance. The final outcome is a traceable, professional workflow that aligns departmental outputs with the organization's strategic quality standards.

Keywords: Action-research, Process Optimization, Standardization, Operational Efficiency, Change Management.

3 Introducción

Este proyecto de aplicación en investigación-acción se centró en la identificación y resolución de describa el problema y nombre de la organización, permitiendo integrar teoría y práctica en un entorno real. Mediante un enfoque de investigación-acción, se desarrollaron habilidades de diagnóstico, análisis y planificación orientadas a mejorar la eficiencia y efectividad de un proceso crítico en la organización. La estructura del proyecto incluyó una revisión exhaustiva del contexto organizacional y la implementación de una solución factible que responde a las necesidades de la organización y optimiza su desempeño.

3.1 Objetivo General

El objetivo principal del proyecto fue desarrollar una solución operativa al problema describa el problema, proceso y nombre de la organización. La intervención se orientó no solo a corregir el problema identificado, sino también a proporcionar una propuesta sostenible que pudiera integrarse a la estructura de la organización, elevando los niveles de eficiencia y alcanzando los estándares de desempeño requeridos en el proceso intervenido.

3.2 Objetivos Específicos

Para cumplir con el objetivo general, se establecieron tres objetivos específicos:

1. Realizar una identificación detallada del problema en su contexto organizacional, determinando causas raíz y evaluando su impacto en el desempeño general del proceso.
2. Diseñar un plan de acción estructurado con objetivos claros, actividades específicas y recursos definidos para la ejecución de la solución.
3. Establecer el alcance de la intervención, definiendo responsables, cronograma y presupuesto, para asegurar que la implementación sea organizada y efectiva.

3.3 Metodología

El proyecto se desarrolló mediante la metodología de investigación-acción, la cual facilitó la colaboración continua entre el equipo de estudiantes y docente asesor. Esta metodología permitió un enfoque sistemático para identificar problemas, formular hipótesis y aplicar soluciones en un contexto real, ajustando las estrategias conforme se avanzaba en el proyecto. La investigación-acción proporcionó un marco flexible y participativo para ejecutar el proyecto de manera estructurada, generando una intervención bien fundamentada y con alto potencial de impacto.

El desarrollo del proyecto se estructuró en tres etapas secuenciales, cada una de las cuales abordó un aspecto específico de la intervención. En la primera etapa, se identificó y analizó el problema organizacional, incluyendo una descripción detallada de la organización, su misión, visión y el proceso específico afectado. La segunda etapa se centró en la planificación de la solución, estableciendo objetivos y actividades concretas para abordar el problema. En la tercera fase, se definieron aspectos operativos como el cronograma, el presupuesto y la asignación de roles.

3.3.1 Identificación y Análisis del Problema

En la primera etapa, se realizó un análisis exhaustivo de la organización y del contexto en el cual se desarrolla el proceso afectado. Se documentó el problema identificando sus causas raíz, efectos y puntos críticos que afectaban el desempeño del proceso. Este diagnóstico inicial fue esencial para estructurar la solución y asegurar que la intervención respondiera de manera precisa a las necesidades de la organización.

Describa el método usado en el diagnóstico.

3.3.2 Planificación de la Solución

En la segunda etapa, se desarrolló un plan de acción detallado que incluyó la definición de objetivos específicos y una secuencia de actividades que permitiría mitigar o resolver el problema identificado. Esta fase incluyó el diseño de una estrategia de ejecución organizada y estructurada que facilitara el logro de los objetivos propuestos y maximizara la eficiencia del proceso intervenido. La planificación detallada de actividades y recursos fue clave para asegurar una implementación precisa y efectiva.

3.3.2.1 Definición de Alcance y Recursos

La tercera etapa se enfocó en delimitar el alcance de la intervención y los recursos necesarios. Se establecieron responsables para cada actividad, y se elaboró un cronograma de ejecución para controlar el avance de la implementación. Asimismo, se desarrolló un presupuesto que detalló los costos asociados a cada fase, permitiendo optimizar la asignación de recursos. Esta fase aseguró que todas las variables críticas estuvieran alineadas para una ejecución sin interrupciones.

4 Identificación y descripción un problema al interior de la organización

En esta sección, identifique y describa con claridad un problema específico dentro de un proceso de la organización seleccionada. Comience presentando una breve descripción del contexto organizacional, incluyendo el área o departamento en el cual se observa la problemática. Analice las causas raíz y los efectos del problema, y explique cómo impacta el desempeño del proceso y los objetivos organizacionales. Utilice datos o evidencia que respalden el análisis y asegúrese de que la descripción sea detallada y enfocada en un aspecto relevante para la intervención propuesta.

4.1 Descripción de la empresa a intervenir

4.1.1 Misión

La misión del departamento consiste en garantizar la excelencia operativa mediante la ejecución de procesos eficientes, estandarizados y orientados a la mejora continua. El compromiso principal reside en transformar los flujos de trabajo actuales para eliminar ineficiencias, asegurando una gestión técnica rigurosa que aporte valor directo a los objetivos estratégicos de la organización y facilite el desempeño óptimo de todos los colaboradores implicados.

4.1.2 Visión

La visión del departamento es consolidarse como un referente interno de eficiencia y calidad técnica, logrando una estructura operativa totalmente optimizada y adaptativa. Se aspira a implementar un modelo de trabajo basado en la excelencia y la innovación de procesos que permita anticipar necesidades, minimizar errores y servir como base para el crecimiento sostenible de la organización en el largo plazo.

4.1.3 Mapa de procesos

El mapa de procesos de la organización se articula en tres niveles estratégicos que permiten una visión integral de la operativa y aseguran que la solución propuesta esté alineada con la cadena de valor:

- **Procesos Estratégicos:** Incluyen la planificación institucional, la gestión de la calidad y la toma de decisiones basada en datos. Son los encargados de dictar las directrices para que la intervención técnica sea coherente con la visión de la empresa.
- **Procesos Operativos (o Clave):** Representan el núcleo de la actividad, abarcando desde la recepción de necesidades hasta la entrega del resultado final. Es en este nivel donde se localiza el problema identificado y donde se ejecutará el plan de acción para optimizar el flujo de trabajo.
- **Procesos de Soporte:** Engloban las actividades necesarias para el mantenimiento del sistema, como la gestión de recursos humanos, el soporte tecnológico y la administración financiera, proporcionando los recursos necesarios para que la solución sea viable y sostenible.

4.1.4 Descripción del proceso a intervenir

El proceso objeto de la intervención es el cual constituye la secuencia de actividades encargada de transformar la entrada. Este flujo operativo se compone de una serie de etapas sucesivas que dependen de la coordinación interdepartamental y el uso de herramientas de registro manuales o digitales.

Actualmente, el proceso se caracteriza por una estructura lineal donde la información fluye a través. La descripción técnica revela que el punto crítico de intervención se localiza en la, donde la falta de estandarización y la dependencia de criterios subjetivos generan cuellos de botella. La intervención propuesta actuará sobre esta dinámica para asegurar que la trazabilidad y la eficiencia se ajusten a los requerimientos de calidad de la organización.

4.1.5 Descripción del problema que presenta el proceso

La problemática central del proceso reside en la **desarticulación operativa** y la falta de protocolos estandarizados, lo que deriva en una pérdida constante de eficiencia. Actualmente, el flujo de trabajo presenta una alta dependencia de la gestión manual y una comunicación fragmentada entre los responsables de cada etapa. Esta situación genera una vulnerabilidad técnica crítica: la información no fluye de manera íntegra, provocando duplicidad de tareas, errores en la captura de datos y un aumento injustificado en los tiempos de respuesta.

A nivel estructural, el problema se manifiesta como un cuello de botella en la fase de validación, donde la ausencia de criterios de control claros impide una toma de decisiones ágil. La evidencia recogida muestra que estas ineficiencias no solo elevan los costes operativos, sino que impactan negativamente en la calidad del resultado final, alejando al departamento de los objetivos de productividad y satisfacción establecidos por la organización. Esta brecha entre el desempeño actual y el esperado justifica la necesidad de una intervención inmediata bajo el enfoque de investigación-acción.

5 Establecimiento de planes de acción para la solución del problema

En esta sección, comience estableciendo objetivos claros y específicos que el plan de acción busca alcanzar, asegurándose de que estén alineados con la solución al problema identificado. Luego, incluya una descripción detallada de la solución propuesta, explicando cómo esta abordará las causas raíz del problema y mejorará el desempeño del proceso afectado. A continuación, desarrolle una secuencia de actividades organizada para la ejecución de la solución; cada actividad debe estar claramente definida y ordenada cronológicamente. Para cada actividad, incluya también una descripción de los recursos necesarios (humanos, materiales, tecnológicos, y financieros) que permitan una implementación efectiva y eficiente del plan. Asegúrese de que cada paso sea medible y orientado al logro de los objetivos definidos, promoviendo un proceso de mejora sostenible y alineado con las necesidades organizacionales.

5.1 Establecimiento de objetivos

El objetivo principal de este plan es diseñar e implementar una intervención técnica que resuelva de raíz las ineficiencias detectadas en el diagnóstico, optimizando el flujo de trabajo y asegurando que los cambios se mantengan en el tiempo. Buscamos no solo una mejora numérica en los indicadores de desempeño, sino también una transformación en la operativa diaria que facilite la ejecución de las tareas y elimine los cuellos de botella actuales.

Para medir el éxito, nos enfocaremos en metas específicas: reducir los tiempos de respuesta o fallos en un porcentaje realista y lograr que el equipo adopte las nuevas herramientas de forma fluida. El fin último es alinear los resultados del proceso con los estándares de calidad de la organización, creando un precedente de mejora continua que pueda ser evaluado y ajustado tras su puesta en marcha.

5.2 Descripción de la solución

La solución propuesta se basa en la reingeniería de las etapas críticas del proceso, sustituyendo las prácticas actuales que generan fricción por un protocolo estandarizado de actuación. En lugar de aplicar parches temporales, la intervención se centra en eliminar la duplicidad de tareas y centralizar la información en un único punto de control. Esto permite que el flujo de trabajo sea más transparente y que cada miembro del equipo sepa exactamente qué hacer y cuándo, atacando directamente la falta de coordinación que se identificó como causa raíz en el diagnóstico previo.

Además de la parte técnica, la propuesta incluye una fase de capacitación y ajuste en tiempo real. Al ser investigación-acción, la solución no es rígida; se introduce una dinámica de feedback constante donde el desempeño se monitorea semanalmente. Esto asegura que cualquier desviación se corrija sobre la marcha, mejorando el rendimiento general del área afectada y garantizando que la mejora no sea algo puntual, sino un cambio sostenible en la cultura operativa de la organización.

Phasellus posuere lacus a eros finibus, a convallis justo tincidunt. Aliquam erat volutpat. Ut ac erat vestibulum, fringilla sapien sit amet, hendrerit lorem. Nulla facilisi. Vivamus nec fermentum metus. Mauris ultricies quam et turpis interdum, eget feugiat lacus volutpat.

5.3 Secuencia de actividades para ejecución de la solución

La ejecución de la solución se estructura en cuatro fases consecutivas, diseñadas para asegurar una transición controlada desde el modelo actual al propuesto:

- **Fase 1: Preparación y Socialización (Semana 1):** El primer paso consiste en presentar el plan de acción a los actores implicados. No se trata solo de informar, sino de asegurar que todos comprenden el "porqué" del cambio. En esta etapa se definen los roles específicos y se preparan los materiales o accesos técnicos necesarios para la intervención.
- **Fase 2: Implementación Piloto (Semanas 2-3):** Se pone en marcha la solución en un entorno controlado o en una parcela específica del proceso. Esto permite observar en tiempo real cómo reacciona el sistema ante los cambios (nueva normativa, software o flujo de trabajo) sin comprometer toda la operativa. Es la fase crítica de la "acción" dentro del ciclo de investigación.
- **Fase 3: Monitorización y Ajuste (Semana 4):** Coincidiendo con la plena operatividad, se recogen datos y feedback directo. Si algo no funciona como se preveía en el diseño inicial, se realizan ajustes inmediatos. Este paso es el que garantiza que la solución se adapte realmente a las necesidades de la organización y no sea una imposición teórica.
- **Fase 4: Consolidación y Evaluación Final (Semana 5 en adelante):** Una vez estabilizado el proceso, se formalizan los nuevos métodos como el estándar a seguir. Se realiza una sesión de cierre para evaluar si los objetivos iniciales se han cumplido y se documentan las lecciones aprendidas para asegurar la sostenibilidad de la mejora.

5.4 Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución

Para garantizar que el plan de acción no se quede solo en el papel, se requiere la movilización de los siguientes recursos:

- **Recursos Humanos:** Es el pilar fundamental. Se requiere la participación activa del **investigador (tú)** como facilitador, además de la implicación directa del personal operativo del área afectada. Es vital contar con el respaldo de un **responsable de área** que valide los cambios y actúe como apoyo ante posibles resistencias del equipo.

- **Recursos Materiales y Tecnológicos:** Se utilizarán los equipos informáticos y la infraestructura de red ya existentes en la organización. A nivel de software, se requiere el uso de **herramientas de gestión y seguimiento** (como hojas de cálculo compartidas, software de gestión de proyectos o tableros tipo Kanban) para monitorizar el progreso. También se incluye el material de oficina necesario para las sesiones de trabajo grupal y formación.
- **Recursos Financieros:** El presupuesto se considera de **bajo impacto directo**, ya que la mayor parte de la inversión se traduce en el **coste de oportunidad** de las horas de trabajo del personal involucrado en las reuniones y capacitaciones. No obstante, se contempla una pequeña partida para posibles licencias de software específicas o materiales didácticos necesarios para la fase de implementación.

6 Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.

En esta sección, inicie definiendo el alcance de la solución propuesta, especificando los límites, objetivos específicos y resultados esperados de la intervención. A continuación, identifique a las partes interesadas clave y a los responsables de cada actividad dentro del plan de acción, asegurando que los roles y las responsabilidades estén claramente asignados para una ejecución coordinada. Elabore un cronograma detallado que muestre la secuencia temporal de cada actividad, indicando fechas de inicio y fin, así como los hitos clave que permitirán evaluar el progreso de la implementación. Finalmente, desarrolle un presupuesto que desglose los recursos financieros necesarios para cada fase del proyecto, justificando cada costo de manera que se optimice el uso de los recursos y se garantice la viabilidad de la solución. Asegúrese de que esta planificación detallada promueva una implementación eficiente y permita una evaluación continua del avance y los resultados alcanzados.

6.1 Alcance final de la solución

El alcance final de la solución se centra exclusivamente en la optimización operativa del proceso de [nombre del proceso], actuando sobre los cuellos de botella detectados en la fase de diagnóstico. La intervención abarca desde el rediseño de los protocolos de actuación interna hasta la capacitación del personal directamente implicado. No se incluye en esta propuesta ninguna modificación estructural de la jerarquía de la empresa ni la adquisición de grandes activos fijos, ya que el foco es la mejora de la eficiencia mediante la reorganización de los recursos que la organización ya tiene disponibles.

Como resultado esperado, la solución debe entregar un modelo de trabajo estandarizado y documentado que sea sostenible por el equipo sin supervisión externa. El éxito se definirá mediante la consecución de los hitos operativos marcados, asegurando que la mejora no sea un evento aislado, sino una nueva base de funcionamiento que permita la evaluación continua dentro del ciclo de mejora de la organización.

6.2 Identificación de responsables de las actividades para ejecución

Para garantizar una ejecución coordinada y evitar solapamientos, se han asignado responsabilidades específicas según el perfil y la capacidad de decisión de cada interviniente:

- **Líder de Proyecto (Investigador):** Actúa como el motor del plan de acción. Su responsabilidad principal es la coordinación técnica, el seguimiento del cronograma y la recopilación de datos para la fase de reflexión. Es el encargado de facilitar las herramientas al equipo y ajustar el plan si se detectan desviaciones.
- **Patrocinador / Responsable de Área:** Es el perfil con autoridad dentro de la organización. Su función no es operativa, sino estratégica: debe validar los nuevos protocolos, asegurar que el equipo tenga el tiempo necesario para las actividades y mediar en caso de resistencia al cambio o conflictos de prioridad.
- **Equipo Ejecutor (Stakeholders operativos):** Son los responsables de aplicar la solución en su día a día. Su compromiso es crítico, ya que además de ejecutar las nuevas tareas, deben reportar incidencias y sugerir mejoras basadas en la práctica real, alimentando así el ciclo de mejora continua.
- **Apoyo Técnico (opcional/puntual):** En caso de requerirse ajustes en sistemas o materiales, este rol asegura que los recursos tecnológicos o físicos estén operativos en los plazos marcados por el cronograma, dando soporte preventivo y correctivo durante la fase piloto.

6.3 Cronograma de ejecución

La implementación de la solución se ha proyectado en un horizonte temporal de nueve meses, permitiendo un despliegue progresivo que asegura la maduración de los cambios y la recogida de datos significativos. Este cronograma no es una simple sucesión de tareas, sino que responde a la naturaleza cíclica de la investigación-acción, donde se reservan periodos específicos para la evaluación de resultados y el reajuste de la estrategia. La planificación se divide en tres etapas críticas: una fase inicial de preparación y lanzamiento (Meses 1-2), una fase central de ejecución y seguimiento intensivo (Meses 3-7) y una fase final de consolidación y análisis de impacto (Meses 8-9).

Tabla 1. Cronograma de actividades.

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9
Fase 1: Diagnóstico y Diseño	X	X							
Definición de protocolos y roles	X	X							
Fase 2: Implementación y Acción			X	X	X	X	X		
Despliegue de la solución técnica			X	X					
Formación y capacitación continua			X	X	X				
Fase 3: Observación y Ajuste				X	X	X	X		
Recogida de datos y feedback				X	X	X	X		
Reuniones de ajuste de ciclo					X		X		
Fase 4: Reflexión y Cierre								X	X
Análisis de resultados finales								X	
Elaboración de informe de mejora									X

6.4 Presupuesto

Texto de justificación: El presupuesto para este plan de acción se ha diseñado bajo un criterio de eficiencia y aprovechamiento de los recursos internos de la organización. La mayor parte de la inversión no requiere un desembolso de capital externo (CAPEX), sino que se centra en gastos operativos (OPEX) derivados de la dedicación horaria del personal y el uso de la infraestructura existente. Esta optimización garantiza la viabilidad del proyecto, asegurando que el retorno de la inversión se vea reflejado en la mejora de los indicadores de desempeño y el ahorro de tiempos en el corto plazo.

Tabla 2. Presupuesto.

Rubro	Valor
Personal (Coste de horas de dedicación)	0,00€ (Asumido internamente)
Licencias de Software y Herramientas Digitales	150,00€
Materiales de Formación y Papelería	120,00€
Infraestructura y Suministros (Proporcional)	0,00€ (Recursos existentes)
Reserva para Contingencias (5% del total teórico)	13,50€
TOTAL ESTIMADO	283,50€

7 Referencias bibliográficas

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. (Fundamental para justificar la metodología de investigación-acción).

Hammer, M., & Champy, J. (1994). Reingeniería de la empresa. Parramón. (El texto clásico para sustentar la reingeniería de procesos que propusiste).

Latorre, A. (2003). La investigación-acción: conocer y cambiar la práctica educativa. Graó. (Aunque es del ámbito educativo, es la base técnica sobre los ciclos de planificar, actuar, observar y reflexionar que usaste en tu cronograma).

Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. Norma. (Referencia para el diagnóstico y causas raíz).

Pérez Marqués, M. (2012). Gestión por procesos. Alfaomega. (Para sustentar el mapa de procesos y la mejora operativa).

Senge, P. M. (2010). La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Granica. (Útil para justificar la parte de capacitación y cultura operativa).