

---

**DESARROLLO DE UNA PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN  
UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE MEJORA CONTINUA, APLICADO A  
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO EN ESPACIO URBANO GRAN AVENIDA.**

**FRANCISCO ANDRÉS GUERRA TOLOSA  
PROYECTO DE MEJORAMIENTO  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

**RESUMEN**

En la búsqueda de poder eliminar la variabilidad existente dentro de la gestión del mantenimiento de los distintos Centros Comerciales administrados por la empresa SRI Chile, y visible dentro de los indicadores controlados por la oficina central de la compañía para esta área e iniciar el cambio hacia la mejora continua, se generaron en el desarrollo de este proyecto propuestas al modelo de mantenimiento existente, siendo el Centro Comercial Espacio Urbano Gran Avenida, el piloto para la implementación de éstas.

En el presente informe se puede observar como fue el camino que se siguió para la creación, desarrollo e implementación de cada una de estas propuestas, donde se destaca la creación de un Manual de Gestión del Mantenimiento, que estandariza los distintos procesos de mantenimiento desarrollados en la administración del Centro Comercial, estableciendo instancias de planificación, control y supervisión por parte del Jefe de Operaciones del *mall*, elemento clave para iniciar el cambio a la mejora continua.

Se da a conocer también el proceso de transformación de la Bodega de Mantenimiento del Centro Comercial piloto del proyecto a un Taller de Mantenimiento, el cual fue desarrollado mediante la implementación de la filosofía 5s, herramienta de mejora continua, donde se inició el almacenamiento de un *stock* de materiales claves para asegurar la continuidad operativa del Centro Comercial, situación absolutamente dispar a la que se realizaba previo al proyecto, donde se compraba los materiales según la necesidad diaria del Centro Comercial.

Al existir un *stock* de materiales, es importante poder controlar y gestionar los artículos albergados, en este informe podrá ver el sistema de control y gestión de

---

inventario creado para el Centro Comercial y así llevar un registro acabado de los materiales y herramientas presente dentro del taller.

Una vez implementadas estas mejoras, se generaron indicadores de rendimiento que permitan preservar las propuestas desarrolladas y asegurar que la gestión del Mantenimiento se realiza bajo los estándares propuestos por la oficina central de la compañía, para ello se establecen distintas mediciones y estrategias detalladas en este informe.

Finalmente, como se mencionó este proyecto constituye una búsqueda de mejora del área de Mantenimiento, por lo que en el corto plazo las herramientas implementadas en piloto se extenderán a los demás Centros Comerciales administrados por la empresa, y para ello se crea un Plan táctico de implementación, con el cual se busca dar a conocer los lineamientos y requerimientos de manera clara a las distintas administraciones de Centros Comerciales y evitar una posible variabilidad en la implementación.