
**PROPUESTA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LA UNIDAD DE
MANTENIMIENTO DEL CAMPUS TALCA, DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA**

**RICARDO JESÚS RAMOS LEAL
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

El presente proyecto da cuenta de la propuesta de mejora diseñada a los servicios realizados por la unidad de mantenimiento del campus Talca, de la Universidad de Talca. Estos servicios son básicamente de mantenimiento a las instalaciones, infraestructura y equipamiento de la universidad. En primera instancia se presenta la empresa y el área en donde estará enfocado el proyecto para luego, identificar la problemática principal de esta unidad. Se procede a realizar un diagnóstico de la situación inicial de los servicios entregados, caracterizando y cuantificando la problemática identificada. Luego, mediante el levantamiento de información de los procesos, se establece la brecha entre los niveles de servicio acordados y el desempeño actual de la unidad. Se estudian diferentes metodologías de mejora continua para ser aplicadas como base, seleccionando el ciclo de Deming a través de una matriz multicriterio, basado en las necesidades del proyecto. A partir de esto, se propone una metodología de solución, definiendo el alcance y las actividades a realizar para dar cumplimiento a los objetivos específicos definidos. Dentro de las propuestas desarrolladas, se diseñó un Procedimiento para el sistema de gestión de mantenimiento que tiene como pilar fundamental un plan de mantenimiento para formalizar los procesos de resolución de requerimientos de los clientes. Además, se generaron propuestas de indicadores, con el fin de monitorear el desempeño del servicio. Finalmente, se presenta la evaluación de los impactos de este proyecto, para los cuales se realizó una evaluación costo-beneficio para la bodega, las licitaciones y el prototipo realizado, obteniendo como resultado beneficios económicos de \$17.199.274, \$29.831.570 y \$200.006, respectivamente y una evaluación de impactos sociales con base en la metodología de EPVA.