

# TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>2</b>
2.1 Características de la empresa.....	2
2.2 Estructura Organizacional.....	2
2.3 Servicios y productos .....	3
2.4 Clientes.....	4
2.5 Ventaja competitiva .....	4
2.6 Visión y misión de Fantasilandia.....	5
2.7 Dimensionamiento de la actividad .....	5
2.8 Mercado .....	6
2.9 Marco institucional y regulatorio.....	7
2.10 Posicionamiento.....	8
2.11 Desempeño organizacional .....	8
<b>3. ANTECEDENTES GENERALES .....</b>	<b>9</b>
3.1 Departamento de mantenimiento .....	9
3.2 Planteamiento del problema .....	12
3.3 Objetivos .....	14
3.3.1 Objetivo general .....	14
3.3.2 Objetivos específicos.....	14
3.4 Alcances .....	14
<b>4. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>16</b>
4.1 Modelo de Negocio.....	16
4.2 Planeación estratégica .....	17
4.3 Gestión del mantenimiento .....	20
4.4 Clasificación del mantenimiento .....	20
<b>5. METODOLOGÍA .....</b>	<b>23</b>
<b>6. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE FANTASILANDIA.....</b>	<b>26</b>
6.1 Proceso declarativo .....	26
6.1.1 Declaración de la visión del departamento de mantenimiento.....	27
6.1.2 Declaración de la misión del departamento de mantenimiento .....	27
6.1.3 Declaración de las metas para el departamento de mantenimiento.....	28
6.2 Proceso Analítico.....	29

6.2.1	Análisis Externo .....	29
6.2.2	Análisis Interno .....	35
6.2.3	Análisis FODA .....	45
6.3	Proceso de ejecución de la propuesta .....	51
6.3.1	Plan de acción de la propuesta de gestión de mantenimiento .....	51
6.3.2	Estrategia número 1 .....	54
6.3.3	Estrategia número 2.....	55
6.3.4	Estrategia número 3.....	56
6.4	Control y seguimiento de la propuesta de gestión de mantenimiento .....	59
6.5	Evaluación económica de la propuesta .....	60
6.5.1	Costos totales de la propuesta de gestión de mantenimiento .....	60
6.5.2	Beneficios totales de la propuesta de gestión de mantenimiento .....	61
6.5.3	Flujo de caja.....	64
<b>7.</b>	<b>MODELO DE NEGOCIO PARA EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.....</b>	<b>66</b>
<b>8.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>69</b>
8.1	Conclusiones.....	69
8.2	Recomendaciones .....	71
<b>9.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>73</b>
<b>10.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>75</b>