

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	4
3.	OBJETIVOS	7
3.1.	Objetivo General	7
3.2.	Objetivos Específicos	7
4.	METODOLOGÍA	8
5.	MARCO CONCEPTUAL	10
5.1.	Teoría de incentivos	10
5.2.	Teoría de contratos.	12
5.2.1.	Tipos de Contratos de Mantención.	15
5.3.	Conceptos de Confiabilidad en Mantenimiento Industrial.....	18
5.3.1.	Confiabilidad Operacional.	19
5.3.2.	Reportes y <i>KPI's</i>	20
5.4.	Dotación de Personal Equivalente a Tiempo Completo (FTE).	21
6.	REVISIÓN CONTRATOS DE SERVICIOS DE MANTENCIÓN EN <i>CMDIC</i>	22
6.1	Información de la Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi (<i>CMDIC</i>)	22
6.2	Áreas de Collahuasi que contemplan los contratos de mantención.	22
6.3	Estado inicial de Confiabilidad de los Procesos <i>CMDIC</i>	25
6.4	Proceso de Licitación de Servicios de Mantención.	26
6.5	Motivación para externalizar los servicios.	28
6.6	Estrategia de Contratación.....	29
6.6.1	Estrategia de contratación para Servicio de Aseo Industrial.	29
6.6.2	Estrategia de contratación para Contrato de Mantención Industrial.....	30
6.7	Análisis de productividad de los contratos de servicios adjudicados.	31
6.8	Análisis de existencia de <i>asimetrías de información</i>	34
6.9	Evaluación de Desempeño de los Contratos de Aseo y Mantención.	37
6.9.1	Evaluación de desempeño Contrato de Aseo.	37
6.9.2	Evaluación de desempeño contrato <i>Agente B</i>	39
6.9.3	Evaluación de desempeño Contrato <i>Agente C</i>	40
6.10	Metodología de Pago de Incentivos	43
6.10.1	Metodología de Pagos <i>Agente A</i>	43
6.10.2	Metodología de Pagos <i>Agentes B y C</i>	46
6.11	Situación actual de Confiabilidad de los Procesos <i>CMDIC</i>	47
6.12	Resumen Incentivos Existentes en Contratos y su Efectividad.....	49
7	PROPUESTAS DE MEJORAS PARA LOS CONTRATOS DE SERVICIOS.....	51

7.1	Propuestas de mejoras en los contratos de servicios de mantención.	51
8.	CONCLUSION	58
8	GLOSARIO	62
9	BIBLIOGRAFÍA	65