

# TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I : INTRODUCCIÓN .....	1
I.1 ANTECEDENTES GENERALES: FANTASILANDIA .....	2
I.1.1 Estructura organizacional .....	3
I.1.2 Clientes .....	4
I.1.3 Ventaja competitiva y caracterización del mercado de fantasilandia. ....	4
I.1.4 Tendencias del mercado y desempeño organizacional .....	7
I.2 ANTECEDENTES GENERALES: ÁREA DE MANTENCIÓN .....	9
I.2.1 Estructura organizacional .....	9
I.2.2 Clientes .....	13
I.2.3 Propuesta de valor, visión y misión .....	13
I.2.4 Descripción del proceso de mantención .....	14
I.2.5 Resultado organizacional del área de mantención. ....	19
CAPITULO II : SITUACIÓN ACTUAL.....	25
II.1 FASE EXPLORATORIA .....	25
II.1.1 Análisis del levantamiento actual del proceso de mantención .....	27
II.1.2 Identificación y medición de impacto de los problemas del proceso de mantención .....	29
II.1.3 Niveles de confiabilidad y disponibilidad .....	33
II.2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	38
CAPITULO III : DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE TÍTULO.....	41
III.1 JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE TÍTULO .....	41
III.2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	45
III.3 OBJETIVOS .....	46
III.3.1 Objetivo general .....	46
III.3.2 Objetivos específicos .....	47
III.4 ALCANCES .....	47
III.5 MARCO CONCEPTUAL.....	48
III.5.1 Conceptos y estrategias de mantenimiento .....	48
III.5.2 Calculo de confiabilidad y disponibilidad de sistemas .....	49
III.5.3 Técnica para jerarquizar activos: Modelos de riesgo .....	51
III.5.4 Clasificación general de las actividades de mantenimiento según nivel .....	53
III.5.5 Rediseño de procesos.....	54
III.6 METODOLOGÍA.....	56
III.6.1 Metodología de trabajo.....	56

III.6.2 Herramientas para el modelamiento.....	57
CAPITULO IV : DEFINICIÓN DEL MACROPROCESO DE MANTENCIÓN .....	59
IV.1 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS .....	59
IV.2 VALIDACIÓN DE PROCESOS .....	61
IV.3 ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS .....	76
CAPITULO V : REDISEÑO DE PROCESOS PLANIFICACIÓN, PLAN MATRIZ Y PROGRAMACIÓN .....	79
V.1 ESTRATEGIA DE NEGOCIOS Y VISIÓN DE ESTRATÉGICA DE LOS PROCESOS .....	79
V.2 OBJETIVO Y ATRIBUTOS DEL REDISEÑO .....	80
V.3 DIRECCIONES DE CAMBIO .....	80
V.4 MODELAMIENTO DEL REDISEÑO .....	82
CAPITULO VI : PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE PLAN DE MANTENCIÓN .....	88
VI.1 ANÁLISIS DE DATOS.....	88
VI.2 JERARQUIZACIÓN DE ATRACCIONES CRÍTICAS.....	91
VI.3 PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE PLAN DE MANTENCIÓN .....	95
CAPITULO VII : EVALUACIÓN DEL PROYECTO DE TÍTULO.....	99
VII.1 PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE TÍTULO .....	99
VII.2 BENEFICIOS E IMPACTOS ASOCIADOS AL PROYECTO.....	100
VII.3 EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL PROYECTO.....	102
VI.3.1 Estructura de costos .....	103
VI.3.2 Evaluación de escenarios .....	105
VII.3.2 Evaluación económica final.....	107
CAPITULO VIII : CONCLUSIONES .....	108
CAPITULO IX : MATERIAL COMPLEMENTARIO.....	110
IX.1 BIBLIOGRAFÍA .....	110
IX.2 ANEXOS .....	111
IX.2.1 Anexo A: Desglose de matriz impacto por atributo clasificado de las 6M de calidad .....	111
IX.2.2 Anexo B: Niveles de confiabilidad y disponibilidad mensual para cada una de las atracciones del parque de diversiones.....	116
IX.2.3 Anexo C: Marco conceptual: Resumen distribuciones de probabilidad. ....	119
IX.2.4 Anexo D: Marco conceptual: Matriz de criticidad.....	120
IX.2.5 Anexo E: Levantamiento de procesos en notación BPMN Bizagi.....	121
IX.2.6 Anexo F: Rediseño de procesos. ....	129
IX.2.7 Anexo G: Antecedentes de la evaluación económica. ....	132