

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO VEHICULAR
Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TALLER
AUTOMOTRIZ EN LA EMPRESA CEYCA SS.GG. Y
CONSTRUCCIÓN SAC

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autor:

Díaz Malaver Juan Antonio

Asesor:

Maestro Miguel Ángel Santibáñez de Osambela

Perú

2023

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar si la gestión del mantenimiento vehicular se relaciona con la calidad del servicio del taller automotriz en la empresa Ceyca Servicios Generales y Construcción SAC, en la ciudad de Cajamarca en el año 2022.

La investigación fue básica pura con un nivel de investigación correlacional aplicando el método hipotético deductivo a un diseño no experimental de corte transversal.

La población y muestra de estudio estuvo conformada por 24 colaboradores que la laboran en la empresa Ceyca Servicios Generales y Construcción SAC, en la ciudad de Cajamarca. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, la misma que contó con el instrumento denominado cuestionario para cada una de las variables, la cual estuvo diseñada a través de la escala de Likert con 5 niveles de respuesta. En el caso de la variable gestión del mantenimiento vehicular, la encuesta estuvo conformada por 21 preguntas, y en el caso de la variable calidad del servicio del taller automotriz, la encuesta estuvo conformada por 24 preguntas.

Para el proceso analítico, después de la recolección de información con los cuestionarios, los datos fueron codificados y ordenados en una hoja de cálculo de Excel, luego se procedió a pasarlos al software estadístico SPSS versión 26, con el cual se realizó el procesamiento de los datos.

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva, y en la inferencial, se empleó el estadístico de prueba de Tau B de Kendall, a través del cual se determinó la relación entre la gestión del mantenimiento vehicular y la calidad del servicio del taller automotriz de la empresa Ceyca Servicios Generales y Construcción SAC, en la ciudad de Cajamarca. El coeficiente de correlación calculado fue de (0,64), el cual indica una relación directa entre las variables de estudio. Además, según el valor de significación (0,025), el cual es menor al 5%, indica que la relación entre las variables es significativa.

Palabras claves: mantenimiento vehicular, calidad, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, mantenimiento detectivo.

Abstract

This research aims to determine whether the management of vehicle maintenance is related to the quality of service of the automotive workshop at Ceyca General Services and Construction SAC, in the city of Cajamarca in the year 2022.

The research was pure basic with qualitative approach with a level of correlational research applying the deductive hypothetical method to a non-experimental cross-sectional design.

The population and study sample consisted of 24 collaborators who work for the Ceyca General Services and Construction SAC company, in the city of Cajamarca. The technique that was used for the collection of data was the survey, the same one that had the instrument called questionnaire for each of the variables, which was designed through the Likert scale with 5 levels of response. In the case of the variable vehicle maintenance management the survey consisted of 21 questions, and in the case of the variable service quality of the automotive workshop the survey consisted of 24 questions.

For the analytical process, after the collection of information with the questionnaires, the data was encoded and sorted in an Excel spreadsheet, then proceeded to pass them to the SPSS version 26 statistical software, with which the data was processed.

Descriptive statistics were used for the analysis of data, and the inferential used the Tau B test statistician from Kendall, through which the relationship between the management of vehicle maintenance and the quality of service of the automotive workshop of Ceyca General Services and SAC Construction in the city of Cajamarca was determined. The calculated correlation coefficient was (0,64), which indicates a low inverse relationship between the variables. Moreover, according to the value of significance (0,025), which is greater than 5%, indicates that the relationship between the variables is not significant.

Keywords: vehicle maintenance, quality, preventive maintenance, corrective maintenance, detective maintenance.

Tabla de contenidos

Resumen	ii
Abstract	iii
Dedicatoria y agradecimiento.....	iv
Tabla de contenidos	v
Índice de tablas y figuras.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	10
I.1. Realidad problemática.....	10
I.2. Pregunta de investigación	11
I.2.1. Pregunta general	11
I.2.2. Preguntas específicas	11
I.3. Objetivos de la investigación.....	11
I.3.1. Objetivo general	11
I.3.2. Objetivos específicos.....	11
I.4. Justificación de la investigación	12
I.4.1. Justificación Teórica	12
I.4.2. Justificación Metodológica	12
I.5. Alcance de la investigación.....	12
II. MARCO TEÓRICO.....	13
II.1. Antecedentes.....	13
II.1.1. Antecedentes internacionales	13
II.1.2. Antecedentes nacionales	14
II.2. Conceptos	17
II.2.1. Gestión del mantenimiento vehicular	17
II.2.2. Calidad del servicio del taller automotriz.....	17
II.3. Bases Teóricas.....	17

II.3.1.	Mantenimiento	17
II.3.2.	Gestión del mantenimiento.....	19
II.4.	Marco conceptual (terminología).....	38
III.	HIPÓTESIS	39
III.1.	Declaración de Hipótesis.....	39
III.1.1.	Hipótesis general.....	39
III.1.2.	Hipótesis específicas.....	39
III.2.	Operacionalización de variables	40
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	43
IV.1.	Tipo de investigación.....	43
IV.2.	Nivel de investigación.....	43
IV.3.	Diseño de investigación	43
IV.4.	Método de investigación.....	44
IV.5.	Población.....	44
IV.6.	Muestra.....	44
IV.7.	Unidad de estudio.....	44
IV.8.	Técnicas de recolección de datos	44
IV.8.1.	Técnica	44
IV.8.2.	Encuesta.....	45
IV.8.3.	Instrumento.....	45
IV.9.	Presentación de resultados.....	46
V.	RESULTADOS	46
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	51
VI.1.	Discusión	51
VI.2.	Conclusiones	53
VI.3.	Recomendaciones.....	53
	Lista de referencias	55
	Referencias	55
	Apéndice.....	58

Anexo 1 Validación de expertos.....	58
Anexo 2 Tabulación de encuestas	93
Anexo 3 Mapa de procesos de la empresa.....	97

Índice de tablas y figuras

Tabla n.º 1 Operacionalización de variables.....	40
Tabla n.º 2 Relación entre la gestión del mantenimiento vehicular y la calidad de servicio del taller automotriz en la empresa Ceyca Servicios generales y Construcción SAC	46
Tabla n.º 3 Nivel de la gestión del mantenimiento vehicular de la empresa Ceyca Servicios Generales y Construcción SAC.....	47
Tabla n.º 4 Nivel de la calidad del servicio del taller automotriz de la empresa Ceyca Servicios Generales y Construcción SAC.....	48
Tabla n.º 5 Relación entre el mantenimiento detectivo y la calidad de servicio del taller en la empresa Ceyca Servicios Generales y Construcción SAC	49
Tabla n.º 6 Relación entre el mantenimiento preventivo y la calidad de servicio del taller en la empresa Ceyca Servicios Generales y Construcción SAC	49
Tabla n.º 7 Relación entre el mantenimiento correctivo y la calidad de servicio del taller en la empresa Ceyca Servicios Generales y Construcción SAC	50
Figura n.º 1 Distribución de los porcentajes del nivel de gestión del mantenimiento vehicular de la empresa Ceyca Servicios Generales y Construcción SAC	47
Figura n.º 2 Distribución de los porcentajes del nivel de la calidad del servicio del taller de la empresa Ceyca Servicios Generales y Construcción SAC.....	48

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

Lista de referencias

Referencias

- Ballester, B. S., Olmeda, G. P., Macián, M. B., & Tormos, M. B. (2020). *El mantenimiento de las flotas de transporte. Revista técnica industrial*. Valencia.
- Becerra, F. (2018). *Gestión de mantenimiento para alcanzar la excelencia*. Obtenido de <http://www.mantenimientomundial.com/sites/>
- Bernal Torres, C. A. (2018). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Vol. II). Colombia: Pearson Educación.
- Berry, L. L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (2018). *Calidad del servicio*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Canto Rojas, S. (2018). *Análisis comparativo de los costos y tiempos de ejecución del mantenimiento preventivo del equipo móvil de las dos plantas industriales de la empresa Cementera Nacional UCEM S.A.* Cuenca.
- Carrera, E. C., Ligña, C. C., Moreno, C. G., & Morales, C. R. (2018). *Sistemas de gestión de calidad*. Guayaquil: Ediciones Grupo Compás.
- Chilón Gonzales, W. A. (2018). *Implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9011:2015 para el manejo de información de la empresa corporación El Dorado*. Cajamarca: Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.
- Córdoba, J. C. (2017). *Modelo de Calidad para Portales Bancarios*. San José, Costa Rica.
- Cuatrecasas, L. (2020). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación, Tercera edición ampliada*. Barcelona: Ediciones Gestión 2020.
- Domínguez, C. H. (2019). *El servicio invisible: fundamento de un buen servicio al cliente*. Bogotá: ECOE.
- Estrada, V. W. (2017). *Servicio y atención al cliente. Proyecto de mejoramiento de los servicios de justicia*. Perú.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2018). *Administración y control de la calidad*. México D.F.: Cengage Learning.
- Fred, R. D. (2019). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.
- García Palencia, O. (2016). *Gestión moderna del mantenimiento industrial*. Bogotá: Ediciones de la U.
- García, G. S. (2019). *Organización y Gestión Integral de Mantenimiento*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

- Gisbert Soler, V. (2017). *Realización de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pyme Comunidad Valenciana*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Harrington, H. (2019). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Colombia: McGraw-Hill.
- Huamán Leiva, G. (2019). *Gestión de mantenimiento y calidad del servicio en la Universidad Nacional del Callao, 2018*. Lima: Escuela de posgrado Universidad César Vallejo.
- Huanambal, F. B. (20 de Noviembre de 2020). *Monografías.com*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos103/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria2.shtml>
- Intriago Rivadeneira, F. L., & Menendez Rodriguez, F. (2017). *Estudio del servicio otorgado por las empresas de mantenimiento vehicular y propuesta de soluciones técnicas, económicas y medio ambientales para la industria en la ciudad de Manta año 2010*. Manta.
- ISO. (2015). *ISO 9000:2015*. Ginebra.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Fundamentos de Marketing. Octava Edición*. México: Pearson Educación de México, S.A.
- Martínez, R. A. (2020). *Manual de gestión y mejora de procesos en los servicios de salud*. México: Manual Moderno S.A.
- Mora, C. C. (2021). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. São Paulo: REMark – Revista Brasileira de Marketing.
- Moubray, J. (2018). *Reliability-Centered Maintenance. Second Edition 2. "Mantenimiento Centrado en la Confiabilidad"*. New York: Industrial Press Inc.
- Navarro, E. L., Pastor, T. A., & Mugaburu, L. J. (2018). *Gestión integral de mantenimiento*. Barcelona: Marcombo.
- Oleas Santillán, J. C. (2017). *El mantenimiento automotriz y su relación en la operabilidad de los vehículos tácticos y administrativos del comando logístico N° 25 reino de Quito*. Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Pérez Cevallos, D. E. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción caso Construecuador S.A*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.
- RAE. (2022). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/>
- Rashuamán Flores, R. (2019). *Modelo de gestión de mantenimiento para el incremento de disponibilidad de las máquinas en una planta de fabricación de bombas centrífugas*. Callao: Escuela de posgrado Universidad Nacional del Callao.
- Reeves, C., & Bednar, D. (Julio, 2017). *Defining Quality: Alternatives and Implications*. *The Academy of Management Review*, 419-445.

- Rocha Torres, D. d. (2019). *Análisis de experiencias y métodos de integración de sistemas de gestión en empresas de servicio certificadas en ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 en Bogotá D.C.* Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Rodríguez, P. E., Bonet, B. C., & Pérez, Q. L. (Abril-Junio de 2016). Propuesta de un sistema de mantenimiento a los vehículos de transporte urbano y agrícola de una base de transporte de carga. *Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias*, 61.
- Sánchez García, E. R. (2018). *Calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios de la Caja Municipal de Sullana S.A. del distrito de Huacho, 2018.* Huacho: Escuela de posgrado Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Silva, E. (2019). *Sistema de gestión de flota vehicular.* Uruguay.
- Tavares, L. (2020). *Administración Moderna de Mantenimiento. Primera edición.* Brasil: Novo Polo Publicaciones.
- Tom, P. (2017). *Thriving on Chaos, (Prosperando en medio del caos).* New York: Alfred A. Knopf.
- Torres, L. (2021). *Mantenimiento su Implementación y Gestión. Tercera Edición.* Argentina: Córdoba Universitas 2021.
- Torrico, I. (15 de Enero de 2016). *Mantenimiento Industrial de Equipos.* Obtenido de <http://mantenimientoindustrialdeequipos.blogspot.com/>
- Uzcátegui S, M. J. (2021). *Gestión del mantenimiento de la maquinaria pesada del proceso de carga y transporte de la empresa Construcciones Asfalto Andes C.A.* Mérida.
- Valdunciel, L. M. (2017). Análisis de la Calidad de Servicio que prestan las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la Entidad. *Revista Asturiana de Economía*, 85.
- Valencia, A. (2022). Una visión para hacer mas eficiente el desempeño del Sector Bancario en América Latina. *IDC- Analyze The Future*, 1.
- Valverde Ibarrola, P. (2017). *Sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2015 en Construcciones Ayala S.A.* La Rioja: Universidad Internacional de La Rioja.
- Vasquez Cokchi, M. A. (2018). *Administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, 2017.* Lima: Escuela de posgrado Universidad César Vallejo.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2020). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. Edición 2.* México: McGraw Hill.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (2021). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores.* Madrid: Díaz de Santos.