



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Administración de mantenimiento de flota vehicular y la
calidad de servicio de una empresa de reparaciones
automotriz de Lima, 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Miguel Angel Vasquez Cokchi

ASESORA:

Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones

PERÚ - 2018

Página del Jurado

Dr. Freddy Ochoa Tataje
PRESIDENTE

Dra. Irma Carhuancho Mendoza
SECRETARIO

Mgtr. Miluska Vega Guevara
VOCAL

Dedicatoria

Esta investigación va dedicada a Jesucristo Nuestro Señor, quien con su inmenso amor guía nuestros pasos y es la fuerza ante cualquier adversidad.

A mis adorados padres, que con su apoyo moral y sus sabios consejos que en su momento me han inculcado es la sabiduría para concretizar mis metas y objetivos. A mis adoradas Hijas Andrea, Mayra, Ángela y Luannita, de la misma manera a mi esposa Jaqueline Rivas.

Agradecimiento

A las distinguidas autoridades, en especial al Dr. César Acuña Peralta, por darme la oportunidad de hacer realidad un sueño en la Escuela de Posgrado de la Universidad César vallejo.

A la Mg. Miluska Vega Guevara, que no escatimó esfuerzos para brindarnos las orientaciones necesarias y el asesoramiento en el desarrollo de la presente tesis.

A todos los Docentes y personal de la UCV que directa e indirectamente aportaron en la culminación de mi carrera profesional.

A todos: mis agradecimientos eternos.

Declaración de autenticidad

Yo, Miguel Angel Vásquez Cokchi, estudiante del Programa de Maestría en Ciencias Empresariales, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09810750, con la tesis titulada “Administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, 2017”.

1) La tesis es de nuestra autoría.

2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo al título profesional.

4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 31 de octubre del 2017.

Br. Miguel Ángel Vasquez Cokchi

DNI N° 09810750

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, 2017”, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la administración de mantenimiento y la calidad de servicio que brindaron los trabajadores administrativos en esa entidad de servicio vehicular; dado que a la luz de la administración moderna, el éxito de una institución depende del papel que cumplen cada uno de los servidores dentro de las entidades y se sustenta en una administración pertinente que considere prioritarios la satisfacción de los clientes a través de un servicio de calidad.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de post. En el capítulo I denominado introducción se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación. En el capítulo III, se consignan los resultados tanto descriptivos como la contrastación de hipótesis. En el capítulo IV se desarrolla la discusión del resultado. En el Capítulo V se sustenta los resultados obtenidos en la investigación. En el capítulo VI se fundamenta las recomendaciones producto de la experiencia y la información teórica. Finalmente, en el capítulo VI se consigna las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINAR

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii

RESUMEN

xi

ABSTRACT

xii

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	41
1.5 Hipótesis	44
1.6 Objetivos	44

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables	47
2.2 Operacionalización de variables	51
2.3 Metodología	52

2.4 Tipos de estudio	52
2.5 Diseño	53
2.6 Población, muestra y muestreo	54
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	55
2.8 Métodos de análisis de datos	59
2.9 Aspectos éticos	61
III. RESULTADOS	63
IV. DISCUSIÓN	78
V. CONCLUSIONES	82
VI. RECOMENDACIONES	85
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
VIII. ANEXOS	
Anexo A Matriz de consistencia	91
Anexo B Matriz Operacionalización de las variables	92
Anexo C Instrumento	95
Anexo D Formato de validación de instrumento	99
Anexo E Matrix de base de datos	114
Anexo F Artículo científico	122
Anexo G Declaración de autoría	134

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la Administración de mantenimiento	51
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio	51
Tabla 3. Promedio de valoración de juicios de expertos del instrumento	57
Tabla 4. Análisis de confiabilidad de la variable Adm. de mantenimiento	57
Tabla 5. Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach Adm. de mantenimiento	58
Tabla 6. Análisis de confiabilidad de la variable Calidad de servicio	58
Tabla 7. Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach V2	58
Tabla 8. Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	60
Tabla 9. Descripción de frecuencia de la variable Adm. de mantenimiento	63
Tabla 10. Distribución de frecuencia: dimensión Mantenimiento detectivo	64
Tabla 11. Distribución de frecuencia: dimensión Mantenimiento preventivo	65
Tabla 12. Distribución de frecuencia: dimensión Mantenimiento correctivo	66
Tabla 13. Distribución de frecuencia de la variable Calidad de servicio	67
Tabla 14. Distribución de frecuencia: dimensión Fiabilidad	68
Tabla 15. Distribución de frecuencia: dimensión Capacidad de respuesta	69
Tabla 16. Distribución de frecuencia: dimensión Seguridad	70
Tabla 17. Distribución de frecuencia: dimensión Empatía	71
Tabla 18. Distribución de frecuencia: dimensión Elementos tangibles	72
Tabla 19. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis general	73
Tabla 20. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis específico 1	74
Tabla 21. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis específico 2	75
Tabla 22. Prueba de correlación de Spearman: hipótesis específico 3	76

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de Administración de mantenimiento	63
Figura 2. Niveles de Mantenimiento detectivo	64
Figura 3. Niveles de Mantenimiento preventivo	65
Figura 4. Niveles de Mantenimiento correctivo	66
Figura 5. Niveles de Calidad de servicio	67
Figura 6. Niveles de Fiabilidad	68
Figura 7. Niveles de <i>Capacidad de respuesta</i>	69
Figura 8. Niveles de Seguridad	70
Figura 9. Niveles de Empatía	71
Figura 10. Niveles de Elementos tangibles	72

RESUMEN

En esta investigación se aborda el problema de la administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio, teniendo en cuenta sus respectivas dimensiones. El objetivo fue determinar la relación entre la administración de mantenimiento y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017. Si la administración de mantenimiento es óptima, bien diseñada y bien aplicada tendrá una influencia determinante en la satisfacción del cliente, por ende, la administración de mantenimiento deberá ser imponderable, oportuna y de buen servicio para la satisfacción de los clientes de flotas vehiculares.

El tipo de investigación desarrollada se enmarca dentro de una investigación básica, cuyo diseño fue de tipo descriptivo-correlacional. La población estuvo constituida por 102 clientes con contrato permanente para la atención de reparaciones de sus flotas vehiculares y por ser la población finita no requirió determinar la población, como tal se aplicó el muestreo censal. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que estuvo constituido por 21 ítems para la variable administración de mantenimiento y 24 para la variable calidad de servicio; el instrumento fue validado por investigadores expertos quienes determinaron su aplicabilidad y el resultado de Alfa de Cronbach determinó una alta confiabilidad.

Para determinar la relación entre la administración de mantenimiento y la calidad de servicio se empleó la prueba paramétrica Rho de Spearman a un nivel de significación del 0.05. Los resultados indicaron que existe un nivel de correlación alta ($r_s=0,770$) entre ambas variables y concluyó que existe una relación significativa ($p=0,000$) entre la administración de mantenimiento y la Calidad de servicio.

Palabras Clave: administración de mantenimiento vehicular, detectivo, preventivo, correctivo, fiabilidad.

ABSTRACT

This research addresses the problem of vehicle fleet maintenance management and quality of service, taking into accounts their respective dimensions. The objective was to determine the relationship between maintenance management and quality of service of a Lima automotive repair company in the year 2017. If maintenance management is optimal, well designed and well applied, it will have a determining influence on satisfaction Of the client, therefore the management of maintenance must be imponderable, timely and of good service for the satisfaction of the clients of vehicular fleets.

The type of research developed is part of a basic research, whose design was descriptive-correlational. The population was constituted by 102 clients with permanent contract for the attention of repairs of their vehicle fleets and because the finite population did not require determining the population, as such the census sampling was applied. The questionnaire was used as a technique and the questionnaire consisted of 21 items for the maintenance management variable and 24 for the customer satisfaction variable; The instrument was validated by expert researchers who determined its applicability and the result of Cronbach's Alpha determined a high reliability.

To determine the relationship between maintenance management and quality of service, the Spearman Rho parametric test was used at a significance level of 0.05. The results indicated that there is a high correlation level ($r_s = 0.770$) between both variables and concluded that there is a significant relationship ($p = 0.000$) between maintenance management and customer satisfaction.

Keywords: vehicle maintenance management, Detective, preventive, corrective, reliability.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Internacionales

Las investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional de las variables de estudio son importantes porque sirven para comparar los resultados obtenidos, lo más relevantes fueron:

Álvarez (2012) satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del Gobierno, describir los criterios utilizados para la medición de la calidad de servicio ofrecido en los servicios de supermercados. El nivel de investigación fue descriptivo, de tipo evaluativa porque a través de ello presentan los criterios que permiten medir el grado de satisfacción del cliente, cuyo diseño fue no experimental, se manejó como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario; la población de estudio lo constituyó 3993 beneficiarios de la red de supermercados, con una muestra de 839 beneficiarios. En este estudio, las conclusiones indicaron que el índice de la calidad del servicio presentó un valor global de 1,27 % indicando que las percepciones de los usuarios son más bajo que las expectativas en un 25,4 % por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total; así mismo, los clientes percibieron que el servicio supera lo esperado en cuanto a la dimensión Fiabilidad, ya que la visualización de los precios de los productos es clara y atractiva; también estos clientes percibieron que el servicio es peor a lo esperado, en relación a las transacciones de venta, esto quiere decir, que el tiempo de espera para acudir a la cancelación en las cajas; en cuanto a la dimensión políticas, ésta excede el servicio esperado, debido al surtido amplio de productos ofrecidos que se caracterizan por su gran calidad y de marca conocida.

Bernal (2012) Manejo y Optimización de las operaciones de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en un Taller Automotriz, cuyo objetivo fue facilitar la administración de un taller mecánico con la implementación de un software y un plan para minimizar el tiempo de parad de un vehículo en mantenimiento. La investigación tuvo un diseño no experimental, cualitativo, se manejó una técnica

conocida como el informe de caso; la población de estudio lo conformó 201 talleres de mantenimiento vehicular. En este estudio, las conclusiones más importantes son que a través de un software de mantenimiento y administración de un taller pequeño es posible optimizar recursos disponibles en mantenimiento, que deberá traducirse a la larga en una disminución de costos. La simplicidad del software que realiza todas las actividades relacionadas con la administración y control de mantenimiento, contrasta con la dificultad o complejidad en la determinación de los parámetros involucrados en mantenimiento como, por ejemplo: obtención de la información general de vehículo con datos del cliente, un historial de trabajos efectuados, técnico que lo realizó, orden de reparación y fecha en la que se realizó, así como también la ágil facturación de los trabajos.

Reyes (2014) *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*, el estudio tuvo como objetivo verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en la Asociación Share, sede Huehuetenango, identificar la calidad percibida por los clientes internos y externos, antes y después de la implementación de la capacitación de calidad de servicio. La presente investigación fue de tipo cuantitativo, con un diseño experimental, para lo cual se determinó un grupo de control y otro experimental a quienes se le aplicó un programa, el estudio lo conformó 200 clientes, a quienes se le aplicó una encuesta con preguntas cerradas. En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%, mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%.

Droguett (2012) *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*, cuyo objetivo fue identificar cuáles fueron las principales causas

de insatisfacción en el servicio de la industria automotriz, saber qué es más importante que salga bien para los usuarios a la hora de decidir si la experiencia de servicio fue satisfactorio o no satisfactorio. La población de estudio lo constituyó 1460 clientes de una determinada marca en los talleres automotrices de Chile, a quienes se les aplicó la técnica conocida como la encuesta con un instrumento de una lista de preguntas de satisfacción; la metodología que se utilizó fue el de regresión lineal múltiple donde la Satisfacción General fue la variable dependiente y las restantes de dichas variables fueron las dependientes. En esta investigación, las conclusiones más relevantes fueron que la mayor parte de las cualidades de las personas hacia una marca de la industria tienen que ver con las experiencias satisfactorias de servicio que ha tenido con la misma, elevando el nivel de recomendación y sugerencias en las marcas que hacen un buen trabajo en los temas relacionados a servicio al cliente.

Padilla (2012) *Plan de Gestión del mantenimiento para la flota vehicular del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural de la ciudad de Cañar*, cuyo objetivo fue promover que las instituciones públicas gestionen sus procesos de mantenimiento, condiciona el manejo eficiente de los recursos disponibles con resultados satisfactorios si se maneja desde un punto de vista técnico. La investigación tuvo un diseño no experimental, mixto, para la cuantitativa se utilizó la técnica de encuesta con preguntas cerradas y para la cualitativa la técnica de observación con una ficha de informe de caso; la población de estudio lo conformó 12 talleres de mantenimiento vehicular. En este estudio, las conclusiones más importantes fueron que no existe un taller debidamente implementado. La flota vehicular se encuentra en una condición general electromecánica satisfactoria, debido al porcentaje de unidades nuevas y con reparaciones recientes. Los equipos y herramientas son escasos, no cubren la demanda de utilización. El personal de la institución demuestra falencias de conocimientos técnicos. La administración, a parte de la lubricación, indirectamente ha adoptado una política de mantenimiento correctivo, situación que no resulta eficiente. La administración de Cañar desconoce que, al no disponer de un taller automotriz, no es suficiente la convicción para ejecutar

tareas de mantenimiento eficiente y no han determinado una política clara de lo que se debe hacer.

Nacionales

Fuertes (2012) *Análisis y mejora de procesos y distribución de planta de una empresa que brinda el servicio de revisiones técnicas vehiculares*, tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. El objetivo principal fue presentar propuesta de mejora para afrontar cada una de las causas de demora en el proceso de inspección técnica vehicular. El tipo de investigación fue de enfoque cualitativa, estudio de caso, cuya unidad de estudio lo constituyó una empresa que brinda el servicio de revisiones técnicas vehiculares. El producto que ofrecía es la realización de revisiones técnicas a todos los vehículos que tengan más de tres años de antigüedad, lo cual consiste en evaluar al vehículo en emisión de gases, luces, inspección visual (mecánica, no mecánica), frenos y suspensión, esta se organizaba en revisiones técnicas para vehículos pesados (camiones, buses, etc.) y revisión técnica para vehículos livianos (autos, camiones, etc.)

En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron que se eliminaron la incertidumbre de la demanda futura y el número de estaciones de trabajo a requerir, se obtuvieron una ampliación de la capacidad de atención en vehículos y una rentabilidad a causa de la distribución de planta, se obtuvieron una mayor rentabilidad mediante las propuestas de mejora para cada estación de trabajo, se lograron una reducción de tiempo en todas las estaciones de trabajo, por último, se lograron eliminar valores fuera de control

Calderón (2014) *Mejora del Tiempo de Operatividad de Camiones Volquetes en Proyectos de Mantenimiento Vial, utilizando Teorías de Confiabilidad en un Sistema Simulado*, el estudio tuvo como objetivo Determinar cómo mejorar el tiempo de operatividad de la flota de camiones volquetes de un proyecto de mantenimiento vial. La presente investigación se enmarco bajo el enfoque cualitativo porque se comprobó la hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, el tipo de investigación fue descriptivo, exploratorio y aplicativo, cuyo diseño fue no experimental y documental, con un método

deductivo; el estudio lo conformó 60 flotas de camiones volquetes, siendo el total de la población la muestra. En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron que si se desea disminuir los cuellos de botella, incrementando el ingreso económico y priorizando la mejora en el tiempo de operatividad; se deberá optar por contratar un mecánico más que atienda en el taller mecánico, y realizar el mantenimiento preventivo cada 250 horas; los componentes críticos en los camiones volquetes son el componente bastidor, subsistema eléctrico, componente tolva, motor básico y subsistema de dirección; estos 5 componentes representaron el 86.6% de todas las fallas presentadas en la flota camiones volquetes.

Tasayco (2015) *Análisis y mejora de la capacidad de atención de servicio de mantenimiento periódico en un concesionario automotriz*, tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. El objetivo principal que tuvo esta investigación fue incrementar la capacidad de atención del Servicio de Mantenimiento Periódico en un Concesionario Automotriz, mediante propuestas de mejora de los procesos actuales y la implementación de una estación especial de servicio de Mantenimiento Periódico que logre el aumento de la productividad. El tipo de investigación fue de enfoque cualitativa, estudio de caso, cuya unidad de estudio lo constituyó uno de los concesionarios autorizados de una marca transnacional de vehículos, la sede de San Miguel, el cual fue nominado como “El Concesionario”, este concesionario se dedicaba a tres actividades principales, que fueron venta de vehículos, servicio post venta y venta de Repuestos originales por mostrador.

En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron que la implementación de las tres propuestas de mejoras, se obtuvieron una ampliación de la capacidad de atención y se logró el aumento de la rentabilidad del taller. Los procesos de Servicio de los principales tipos de Mantenimiento Periódico (producción) y para los tres modelos principales fueron estandarizados y fueron elaborados manuales SOP donde se puede observar el detalle de las actividades realizadas por los técnicos.

1.2 Fundamentación científica

A continuación, se presenta la fundamentación teórica que sustenta esta investigación con respecto a las variables de administración de mantenimiento vehicular y la satisfacción de los clientes, desarrollados desde diferentes enfoques teóricos.

Base teórica de Administración de mantenimiento vehicular

Definición de administración

La administración puede definirse de diversas formas al igual que sucede con otras áreas del conocimiento, pero es posible ofrecer una sola definición para efectos didácticos que incluya sus aspectos más importantes a través del análisis de las principales características que se han dado y expresado por diversos tratadistas.

Al respecto sostuvo que:

La tarea básica de la administración es conseguir que las personas hagan las cosas con eficiencia y eficacia. En las organizaciones (industrias, comercio, servicios públicos, hospitales, universidades, instituciones militares o cualquier otra empresa humana), la eficiencia y la eficacia con las que las personas trabajan en conjunto para alcanzar objetivos comunes dependen directamente de las capacidades de aquellos que ejercen la función administrativa. (Chiavenato, 2012, p.10)

La administración es una de las actividades más importante que el ser humano ha logrado en la sociedad. Desde que los seres humanos comenzaron a formar grupos para cumplir propósitos que no podían alcanzar de manera individual, la administración ha sido esencial para garantizar la coordinación de los esfuerzos individuales y de cada una de las especialidades que ejercen.

De igual forma, Jiménez (2006), "La administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo" (p.17),

a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

Por último, tomaremos los conceptos de quienes señalaron que la administración “es la dirección de un organismo social y su forma efectiva en alcanzar sus objetivos fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes” (Koontz y Odonnell, 2004, p. 6).

Por lo tanto, conceptualizaremos a la administración como un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una empresa o institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar, y sobre todo el compromiso de sus integrantes.

La administración puede ser entendida como la disciplina que se encarga del manejo científico de los recursos y de la dirección del trabajo humano, enfocado a la satisfacción de un interés.

La administración admite varias interpretaciones, a saber:

La administración es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos. La administración implica coordinar y hacer uso de los diversos recursos y competencias de la organización.

La administración exige varias acciones orientadas a alcanzar objetivos por medio de diferentes personas y órganos que trabajan en conjunto en forma integrada.

La administración implica liderar y dirigir las actividades desempeñadas por toda la organización y por personas de todos los niveles de las organizaciones que cumplen diferentes funciones. (Chiavenato, 2012, p. 10)

En consecuencia, cuando se habla de administración, siempre se debe de pensar en el ser humano y por lo tanto su marco de referencia, principios, medios

y su dinamismo se los da el, no solo como medio o proceso sino como principio y mordaz. Por su aplicación debe estar siempre concebida y orientada en términos humanos, por ello sus sistemas deben ser regidos por normas que tengan tal baje, puesto que no puede haber un verdadero esfuerzo cooperativo permanente si tales factores constituyen la médula o lo más importante. La coordinación de ideas y voluntades de acción sólo se logra en forma continuada, cuando los componentes coadyuvan para alcanzar un objetivo común.

Así mismo, se sintetiza que la administración establece un sistema de labor conjunta en el cual cada uno de sus componentes tiene su propia personalidad que influye positivamente o negativamente según su participación en el logro de los objetivos comunes. La capacidad no se puede lograr solo a través de la práctica, sino que demanda un buen conocimiento de los principios sobre los cuales descansa la administración como ciencia que trata justamente de dar las bases filosóficas administrativas y los métodos adecuados científicos para evitar los conflictos sociales.

De acuerdo con Robbins y Coulter (2005), “la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (p. 7).

Complementan los mismos Robbins y Coulter (2005), “La eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión. (...) Se define como “hacer las cosas correctas” (p. 7), es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos”

Funciones administrativa

Como la finalidad que las organizaciones alcancen un objetivo, alguien tiene que definirlo claramente, lo mismo que los medios para conseguirlo. La administración es ese alguien. Los gerentes que desempeñan la función de planeación definen las metas, fijan las estrategias para alcanzarlas y trazan planes para integrar y coordinar las actividades.

Los gerentes también son responsables de disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Llamamos organización a esta función. Cuando los gerentes organizan, determinan qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

En todas las organizaciones hay personas y el gerente debe trabajar con ellas y a través de ellas para alcanzar las metas de la organización. Esta es la función de dirección. Los gerentes dirigen cuando motivan a sus subordinados, influyen en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, eligen el mejor canal de comunicación o de cualquiera otra manera se ocupan del comportamiento de los empleados.

La última función de la administración es la de control. Después de fijar las metas (planeación), formular los planes (planeación), decidir el esquema estructural (organización) y contratar, capacitar y motivar al personal (dirección), es preciso evaluar si las cosas van como estaba previsto. Hay que comparar el desempeño real con las metas fijadas con antelación. Si hay desviaciones significativas, es deber de la administración retomar las riendas del desempeño. Este proceso de vigilar, comparar y corregir es lo que entendemos por la función de control, (Robbins y Coulter, 2005, p. 9).

Etapas de la administración de mantenimiento

En una empresa bien constituida todo está organizado, cada uno cumple sus roles y asume sus responsabilidades, la falla de uno de los integrantes trae consigo obstáculos que perjudican a la empresa.

Al respecto señaló que: La administración del mantenimiento involucra diversas etapas.

Análisis de la estructura funcional.

Descripción de las funciones y objetivos de cada uno de las unidades administrativas y de servicio, así como de las interrelaciones y los flujos de información entre ellas.

Análisis de las relaciones con terceros.

Identificar y caracterizar de las entidades con las que interactúan el servicio y el objeto de dicha interacción

Identificación de los procesos de la institución.

Establecer los circuitos funcionales y los servicios que se prestan.

En todas estas fases se requiere una intensa colaboración por parte del personal que intervienen en los procesos y permiten la identificación de los puntos débiles y de las etapas en que se produce un uso excesivo de recursos. La administración estará atenta a cada uno de los detalles para darle soluciones oportunas y orientar al cumplimiento de las metas.

Las diversas etapas, además de las señaladas, que conforman el desarrollo del modelo de la administración del mantenimiento, son las siguientes:

Análisis de la estructura funcional de la institución.

Análisis de interacciones de la institución con agentes externos.

Identificación de los procesos de la empresa o institución.

Homogenización funcional y definición del manual de organización y funciones.

Identificación de las necesidades de información y definición del manual de procedimientos.

Para que haya desarrollo sostenido de una empresa, efectivamente, todos los elementos tienen que estar articulados, "todas las acciones que se deberán realizar para optimizar la operatividad del mantenimiento de la flota vehicular, en

forma oportuna y eficiente, a ello hay que tener presente la efectividad del personal a su cargo, técnicos y operadores” (Fred, 2003, p. 48).

Concepto de administración mantenimiento vehicular

Administración de mantenimiento vehicular “es un conjunto de actividades que están relacionadas entre sí ordenadamente, cuyo objetivo es contribuir a mantener operativos los vehículos de la empresa, como tal requiere un plan minucioso y aplicable a la realidad” (Silva, 2003, p.50).

El mismo complementa:

...se debe iniciar con el análisis del mantenimiento predictivo y preventivo basado en un diagrama de bloques, en el cual se analizará el historial de tareas ejecutadas en la flota vehicular fijando los problemas y necesidades de la empresa. Permitiendo plantear qué queremos hacer, siendo éste la búsqueda de soluciones a la problemática, el cual se toma como el punto de partida del diseño del Sistema de Mantenimiento. (Silva, 2003, p.51)

Según el mismo autor, “el sistema de mantenimiento dará el cómo lograr un proceso eficiente para que la empresa tenga una flota vehicular idónea y rentable para el trabajo diario, el cual estará incluido organización, planificación y la manera de ejecutar” (Silva, 2003, p.51).

Cuando el plan del sistema de mantenimiento esté operativo se deberá tener en cuenta el seguimiento y rastreo de las posibles fallas y trabas del normal desarrollo del programa y nos permitirá implantar mejoras continuas, para ello debemos considerar:

El historial de los vehículos.

El Plan de Mantenimientos

La operatividad de la flota.

Las mejoras que se debe considerar.

Dimensiones de Administración de mantenimiento vehicular

La administración de mantenimiento vehicular como estructura de apoyo, ocupa un lugar importante dentro de las empresas, y es visto como pieza fundamental, dada la beligerancia de los cambios tecnológicos, a la competitividad entre las empresas, en ese contexto Becerra (2009), “considera que las dimensiones o acciones del mantenimiento vehicular son mantenimiento detectivo, Preventivo y correctivo” (p, 33).

Dimensión 1: Detectivo

El mantenimiento detectivo se lleva a cabo para verificar o detectar si el mantenimiento detectivo está funcionando, a través, de los chequeos funcionales o “labores para encontrar fallas”. Basado en la búsqueda de fallas ocultas o no revelables (no identificadas), es imperioso hacer hincapié en el hecho de que las fallas ocultas afectan sólo a los dispositivos protectores (de vital importancia para la seguridad de los sistemas complejos y modernos)”. Implica el análisis de los modos de fallas, que indiquen hallazgos de síntomas señalando, a través de una demostración palpable, la presencia de problemas u oportunidades.

Según lo menciona lo siguiente:

La detección de fallas ocultas produce el mantenimiento de oportunidad, que se caracteriza por intervenir cuando surge la ocasión de mejorar un estado, usualmente, se presenta durante los paros generales programados de un sistema particular y, realiza tareas conocidas de mantenimiento. (Becerra, 2009, p. 38)

Por su parte, considera que el mantenimiento detectivo:

Es el que se presenta por anomalías que son detectables en el funcionamiento del motor y del vehículo en sí. Estas anomalías son detectadas por equipos de control que se encuentran instaladas en el tablero del vehículo, por la experiencia del conductor y su sistema auditivo. (Silva 2003, p. 54)

Este tipo de mantenimiento se basa en predecir la falla antes de que esta se produzca. Se trata de conseguir adelantarse a la falla o al momento en que el

equipo o elemento deja de trabajar en sus condiciones óptimas. Para conseguir esto se utiliza herramientas y técnicas de monitoreo de parámetros físicos y revisión del historial de cada vehículo

El mantenimiento detectivo es una técnica para pronosticar el punto futuro de falla de un componente de una maquina, de tal forma que dicho componente pueda reemplazarse, con base en un plan, justo antes de que falle. Así, “el tiempo muerto del equipo se minimiza y el tiempo de vida del componente se maximiza” (Becerra, 2009, p.30).

Con este tipo de mantenimiento se busca detectar las fallas en los vehículos de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, desde la falla más compleja hasta la más simple. Planteó ventajas y desventajas de este proceso, las ventajas que presentan cuando se realiza la intervención al vehículo, interna o externamente, obliga a dominar el proceso y a tener unos datos, que comprometerá con un método científico de trabajo riguroso y objetivo. La aplicación de de este sistema está justificada porque se busca mantener los vehículos en óptimas condiciones de funcionamiento, ya que las fallas intempestivas o paradas innecesarias ocasionan pérdidas económicas y pérdida de credibilidad.

El mismo sostiene:

La desventaja cuando se realiza la implantación de un sistema como éste requiere de una inversión inicial importante, los equipos y herramientas en general tienen un elevado costo. De la misma manera se debe destinar personal capacitado para que realice la lectura periódica de los datos. Según el alcance de la intervención, de naturaleza técnica y/o económica, y de acuerdo a los enfoques de mantenimiento antes descritos. (Becerra, 2009, p. 34)

El mantenimiento detectivo puede:

Reparación.

Prescribe el reestablecimiento de los sistemas detectivo y/o sus componentes a un estado de “condición aceptable”, mediante un examen o inspección completa y exhaustiva que determine la ejecución de ajustes para continuar prestando un servicio.

Reemplazo.

Implica sustituir el sistema detectivo o un componente, por otro nuevo o en “condición aceptable”, es decir, es la reposición, cambio o renovación de un SP o componente que interfiera e influya negativamente en el flujo de una operación.

Modificación del Diseño.

Se lleva a cabo para hacer que un sistema detectivo alcance una condición determinada, que sea aceptable en un momento para enfrentar un cambio de capacidad y/o fabricación. Implica el trabajo en equipo, es decir, requiere de la sinergia de varias unidades de la Organización, además introduce mejoras.

Dimensión 2: Preventivo

Al respecto hay diversas opiniones:

Es un mantenimiento totalmente planeado que implica la reparación o reemplazo de componentes a intervalos fijos, efectuándose para hacer frente a fallas potenciales, es decir, ejecuta acciones orientadas a dirimir las consecuencias originadas por condiciones físicas identificables, que están ocurriendo o podrían ocurrir y, conducirían a fallos funcionales de los SP. (Becerra, 2009, p. 34)

Asimismo, este tipo de mantenimiento surge de la necesidad de rebajar el correctivo y todo lo que representa. Pretende reducir las reparaciones mediante una rutina de inspecciones periódicas y la renovación de los elementos dañados, si la segunda o tercera no se realizan, siguientes e inevitables. (Silva, 2003, p. 55)

Principalmente consiste en programar revisiones de los vehículos, apoyándose en el conocimiento de éstos, en base a la experiencia y los datos históricos de mantenimiento obtenidos de las mismas. Se realiza un plan de mantenimiento para cada vehículo donde se realizarán las acciones necesarias, engrasado, cambio de correas, desmontaje, limpieza, y todo lo que se desgasta con el uso.

Según Becerra (2009), sostuvo:

El mantenimiento preventivo tiene ventajas y desventajas. Las ventajas es que se trata de hacer correctamente, ya que previamente se tiene información. Se tiene un conocimiento de las los vehículos y un tratamiento de los datos históricos que ayudará en gran medida a controlar la maquinaria y el taller de automotriz. El cuidado periódico conlleva a un estudio óptimo de conservación con la que es indispensable una aplicación eficaz para contribuir a un correcto sistema de calidad a la mejora continua. (p.36)

Reducir el mantenimiento correctivo representará una reducción de costos de producción y un aumento de la disponibilidad vehicular, esto posibilita una planificación de los trabajos del departamento de mantenimiento, así como una revisión de los recambios o medios necesarios. “Se debe concretar de mutuo acuerdo el mejor momento para realizar el paro de los vehículos con el taller de mantenimiento” (Becerra, 2009, p.36).

Si se hace un correcto y oportuno análisis del nivel de mantenimiento preventivo se puede sobrecargar el costo de mantenimiento sin mejoras sustanciales en la disponibilidad

Los trabajos rutinarios cuando se prolongan en el tiempo produce falta de motivación en el personal, por lo que se deberá en crear sistemas imaginarios para convertir un trabajo repetitivo en un trabajo que genere satisfacción y compromiso, el compromiso de los operarios es indispensable para el éxito del plan.

También el mantenimiento preventivo presenta desventajas, al respecto Becerra (2009), “señala que la desventaja representa una inversión inicial en infraestructura y mano de obra. El desarrollo de planes de mantenimiento se debe realizar por técnicos especialistas” (p.37).

Este tipo de mantenimiento se puede realizar y adaptar de acuerdo a las operaciones que desarrolla la empresa de reparaciones automotriz, con lo cual que se busca es reducir el índice de fallas correctivas en las unidades blindadas, se puede lograr a través de un programa y pasos a revisar, ajustar, cambiar en un determinado tiempo o kilómetros transcurridos en cada vehículo.

El mantenimiento preventivo comprende dos indicadores: con base en las condiciones, también se conoce con el nombre de mantenimiento predictivo Becerra (2009), “en la vigilancia continuada de los parámetros clave que afectan el desempeño al degradar una condición establecida, indicando si algo está fallando” (p.34), se lleva a cabo a través de la captura de valores fuera de especificación mediante la sensibilidad, factor elemental en este tipo de mantenimiento, pues analiza los agentes que causan la degradación a nivel de: efectos dinámicos, efectos de partículas, efectos químicos, efectos físicos, efectos de temperatura y corrosión; captados por observación directa que incluyen los sentidos (que son imprecisos), o bien, por técnicas avanzadas con tecnología de punta (poseen reducida versatilidad, pues con la alta tecnología se analiza sólo un tipo de efecto).

Con base en el uso o en el tiempo, también se conoce con el nombre de mantenimiento de pronóstico.

Según Becerra 2009 sostiene:

Se lleva a cabo de acuerdo al número de horas de funcionamiento establecidas en un calendario, previamente diseñado, con un alto nivel de planeación. Los procedimientos repetitivos, o como comúnmente se les llama “de rutina”, requieren establecer frecuencias que se ajusten a las necesidades, para ello, se

necesitan conocimientos de la distribución de fallas o la confiabilidad del equipo”. (p.35)

Dimensión 3: Correctivo

Al respecto sostiene que:

Se realiza cuándo el equipo es incapaz de seguir operando, es decir, es la intervención cuando los SP o componentes están fallando o han fallado, no teniendo en cuenta intervalos de tiempo, así que la ocurrencia puede ser en cualquier momento (o instante) de tiempo por lo que se deben definir tolerancias de riesgos (incertidumbre)”. En consecuencia, se requiere de la coordinación de esfuerzos para determinar los recursos necesarios y contribuir a satisfacer la demanda de los trabajos de mantenimiento. (Becerra, 2009, p. 32)

Este tipo de mantenimiento los define Silva (2003), como “aquel que se ocupa de la reparación una vez que se ha producido el fallo y paro súbito de la máquina o vehículo. En el mantenimiento correctivo planificado se elabora un plan en el que se prevé repuestos, mano de obra, etc. (p.56).

Por su parte, señala:

Debe ser realizado tan solo por talleres debidamente equipados y con mano de obra calificada, los servicios que han de realizarse por este tipo de mantenimiento son de reparación del motor y de todos los conjuntos mecánicos que conforman el vehículo tomando en consideración la prioridad de cada uno de estos. (Torres, 2001, p.64)

Es aquel que se ocupa de la reparación una vez que se ha producido el fallo y el paro vehicular. En el mantenimiento correctivo planificado se elabora un plan en el que se prevé repuestos y mano de obra calificada.

Según Becerra (2009), indico:

Las Ventajas del mantenimiento correctivo es que si el personal calificado del taller de mantenimiento está preparado la intervención en el fallo es rápida y la reposición en la mayoría de los casos será con el mínimo tiempo. No se requiere de una gran infraestructura, un grupo de operarios calificados será suficiente, por lo tanto, el costo de mano de obra será mínimo, será más prioritario la experiencia y la pericia de los operarios, que la capacidad de análisis o estudio del tipo de problema que se produzca. (p.37)

Las desventajas, según Becerra (2009) indico:

Es que el mantenimiento correctivo produce paradas y daños imprevisibles en los vehículos que afectan a la planificación de manera incontrolada. Se produce, a veces, una baja calidad en las reparaciones debido a la rapidez en la intervención y a la prioridad de reponer antes que reparar definitivamente, por lo que produce un hábito al trabajar defectuosamente, generando una sensación de insatisfacción e impotencia, ya que este tipo de intervenciones a menudo generan otras al cabo del tiempo por mala reparación por lo que será muy difícil corregir esa inercia. (p.37)

El mantenimiento correctivo comprende dos indicadores

De Emergencia.

Becerra (2009), “son las actividades que se realizan a priori, interrumpe todo lo que esta ejecutándose para atender con el mayor apremio la situación en el menor tiempo posible, pues, su omisión impacta negativamente a la Empresa” (p. 31).

De Urgencia.

Becerra (2009), “la modificación de los planes de acción previamente establecidos, iniciándose después de haber concluido lo que está realizándose” (p.31).

Importancia de la administración de mantenimiento de flota vehicular

La administración de mantenimiento de flota vehicular es importante porque a partir de un plan eficaz permite optimizar todos los procesos que intervienen en lo mismo. Así Ballester, Olmeda, Macián y Tornos (2002), “la organización de mantenimiento, tradicionalmente, se ha estructurado en gamas de operaciones a distintos kilometrajes múltiplos y submúltiplos del periodo base” (p.45), este tipo de gamas sería perfecto si los vehículos cumplieran perfectamente los periodos marcados, si no sufrirían averías, pero esto no ocurre”. Evidentemente, los usuarios de los vehículos no toman en cuenta las especificaciones técnicas, no son rígidos con los periodos de duración de la máquina vehicular; entonces es necesario tomar en cuenta la importancia del mantenimiento en todos sus procesos.

Complementan Ballester, Olmeda, Macián y Tornos (2002), al sostener:

Las gamas deben ser variables y específicas para cada vehículo y para cada momento, en función de las operaciones correctivas realizadas, de las operaciones pendientes de realizar, de las operaciones que se deriven de la inspección predictiva y de la combinación de operaciones sistemáticas que requiera el vehículo. Esto requiere de una gran cantidad de datos que, lógicamente, deben informatizarse. (p.45)

Esta acción es responsabilidad de la administración, de la gerencia, de la organización empresarial. Por lo que es vital la funcionalidad de la administración de mantenimiento de flotas vehiculares en una empresa, e incluso en un taller.

Base teórica de Calidad de servicio

Para tener un concepto integral de calidad de servicio es necesario conceptualizar independientemente calidad y servicio al cliente o usuarios de las instituciones prestadoras de servicios o instituciones comercializadoras de productos, en este caso de productos controlados.

Calidad

Calidad es un concepto muy amplio y es utilizado en todos los campos de la actividad humana, en este caso estará relacionado con la actividad de productos controlados.

Para Domínguez (2006), “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño en una organización de servicios” (p.47), una organización de servicio debe tener presente la forma como va operar y que está tenga sostenibilidad a través del tiempo buscando la satisfacción plena de los usuarios.

Asimismo, señaló que:

La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes. (Martínez, 2005, p. 57)

En consecuencia, la calidad debe ser entendida como un modelo de gestión que la empresa o entidad que imparte servicio a través del liderazgo del gerente con la finalidad de satisfacer al cliente o lograr competencias comerciales.

Servicio

El servicio es el conjunto de prestaciones que brinda la empresa o institución con la finalidad de atender al cliente que espera satisfacción, además del producto o del servicio básico, como consecuencia de la imagen y la reputación del mismo. El servicio no es más que un conjunto de soportes que están presentes en el acto de adquirir un producto.

Según Estrada (2007), sostiene:

El servicio es inherente a todos los procesos de interacción entre personas y por lo tanto es el elemento central de transferencia. Lo

que relaciona a la empresa y el cliente es el servicio, como tal, esta debe cumplir su rol condicionante de satisfacer. (p.24)

Calidad de servicio

Se entiende por calidad de servicio a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Para Berry, Bennet y Brown (1989), indico:

La calidad de servicio es en primer lugar un proceso, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal. (p.34)

Asimismo, para Zeithmal, Jo Bitner (2004), sostiene:

Los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes. (p.29)

La calidad depende de cómo el cliente la aprecia, porque es él quien recibe el servicio. Así Tom (1987), señala que “el cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones. Es el cliente quien paga el tributo por razón o serie de razones que él o ella determinan” (p. 20), por lo tanto, la calidad está constituida por una responsabilidad institucional, en los cuales están involucrados por todos los actores, además de cada uno de los aspectos y procesos que la actividad de la empresa o institución realizan.

Berry, Bennet y Brown (1989), complementa amplía la definición de “un servicio de calidad no es ajustarse a las expectativas, como a veces se la defina, sino más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente” (p. 22).

La satisfacción es más exclusiva, influyente sobre ellas las percepciones de la calidad en el servicio, la calidad del producto y el precio, lo mismo que factores situacionales y personales. La evaluación de la calidad en el servicio se centra

especialmente en las dimensiones del servicio, entonces, la percepción de la calidad del servicio es un componente de la satisfacción del cliente.

Finalmente, Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), indico:

La calidad de servicio percibida por el cliente es la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio...las percepciones de calidad derivan de la comparación de las expectativas del cliente con el resultado actual que recibe el servicio.
(p.17)

Entonces es preciso conceptualizar a la calidad de servicio como un conjunto de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los usuarios de las empresas de reparaciones automotrices en Lima, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas.

Principios de calidad de servicio

Sostienen que:

Para el logro de la calidad de servicio es preciso tener en cuenta:

El cliente es el único que evalúa y certifica la calidad del servicio.

El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre va en busca de mejores condiciones de atención

La empresa o establecimiento debe formular planes que le permiten alcanzar los objetivos, obtener ganancias y distinguirse de sus competidores.

La empresa o establecimientos deben tener presente las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las mismas expectativas.

Es posible que los establecimientos o empresas se constituyan en normas de calidad en el servicio.

Es posible evitar negligencias a través de disciplinas férreas y un constante esfuerzo de mejora y cuidado de lo que se brinda. (Berry, Bennet y Brown, 1989, p. 40)

Estos principios no son verticales, es preciso tener en cuenta las características propias de las instituciones o empresas que brindan servicios. Para ello se debe tener en cuenta los siguientes aspectos sobre los cuales se basa el cliente para evaluar la calidad del servicio:

- En primer lugar, es la imagen de la empresa o establecimiento,
- Cumplimiento de las expectativas y percepción acerca de la calidad
- La manera como brindan los servicios las empresa o establecimientos de reparaciones vehiculares.
- La extensión social que realiza la empresa o establecimiento, el cual debería ser extendida en el tiempo.

Dimensiones de la variable 2: calidad de servicio

La calidad de servicio en su proceso presenta elementos que permiten ser excelentes en el servicio como tal las organizaciones de servicio deben presentar una buena apariencia, ser responsables, ser tranquilizador por medio de la cortesía y la competencia, ser empático, pero, sobre todo, debe ser digno de confianza. Bajo estas consideraciones, ser excelente en el servicio con cosas tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía. La calidad del servicio es en realidad una iniciativa humana.

La calidad de servicio, presenta procesos o dimensiones, estas, según Berry, Bennet y Brown (1989), “son la Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles” (p. 42).

Dimensión 1: Fiabilidad

La fiabilidad es una cualidad o probabilidad del funcionamiento adecuado de algún producto.

Así, Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), “que la fiabilidad es la “habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable” (p. 23).

Al respecto; Farfán (2007), precisa que “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción” (p. 11).

La fiabilidad o confiabilidad de un producto consiste en que este no debe presentar fallas o errores que perjudiquen el producto y como tal afecten la calidad. La fiabilidad es la capacidad para identificar oportunamente los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es entonces un factor principal para lograr la seguridad de un producto, con lo cual se asegure un adecuado rendimiento de las entidades o empresas.

Para lograr la fiabilidad, es necesario definir objetivos o metas las cuales son: Determinar si un sistema ha logrado un nivel específico de rendimiento, definir en qué dirección deben de encaminarse las fuentes para la obtención de un resultado óptimo, calcular el logro de las estimaciones por el método de máxima verosimilitud.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Al respecto, Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), sostuvieron que la capacidad de respuesta es la “disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido” (p. 23).

La responsabilidad empresarial o institucional consiste en asumir los compromisos u obligaciones integralmente.

Para Zeithman, Valeria y Bitner (2002), la responsabilidad es: “Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud” (p. 103).

La responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Tiene dos vertientes: individual y colectiva. Individualmente es la capacidad que tiene una persona de conocer y aceptar las consecuencias de sus actos libres y conscientes y Colectivamente es la capacidad de influir en lo posible en las decisiones de una colectividad, al mismo

tiempo que respondemos de las decisiones que se toman como grupo social en donde estamos incluidos.

Dimensión 3: Seguridad

Zeithman, Valerie y Bitner (1992), la seguridad “son los conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente” (p. 23).

Para el desarrollo empresarial o institucional, la seguridad es la capacidad de desarrollar las actividades con claridad y confianza para el logro de los objetivos institucionales

Asimismo, Zeithman, Valerie y Bitner (2002), complementaron que la responsabilidad es “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza” (p. 103).

La seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

Dimensión 4: Empatía

Según Zeithman, Valerie y Bitner (1992), sostuvieron:

Que la empatía es la atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes, como parte de la calidad de servicio, la empatía es una habilidad propia de los trabajadores, con lo cual es posible entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. (p. 23)

Al respecto, Zeithman, Valerie y Bitner, (2002), concluyeron que la empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa” (p. 23).

Para que la empatía pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento de los trabajadores, tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También se debe tener en cuenta las respuestas emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura).

Así mismo, la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás, pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales.

Dimensión 5: Elementos tangibles

Para conocer la calidad de los servicios se requiere que el producto o servicio sea susceptible a los sentidos, es decir acción que se puede manipular o se puede tocar.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), concluyeron que los elementos tangibles son “la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p. 23).

También, Zeithman, Valerie y Bitner (2002), definieron:

Los elementos tangibles como “la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad” (p. 103).

Los elementos tangibles son los elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos. Entonces se puede

decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación.

1.3 Justificación

Justificación teórica

La investigación realizada permitió incrementar los conocimientos acerca de la administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad servicio en reparaciones de automotores, así como cada una de las dimensiones de las variables estudiadas. Cabe resaltar que a pesar que estos temas han sido ampliamente desarrollados en otros países y en nuestro medio, a nivel de empresas públicas y privadas, aún son escasas las referencias de investigaciones acerca del tema planteado, más aún son casi nulas la información bibliográfica a nivel nacional. Lo expuesto evidencia que, en esta institución y otras semejantes, no se cuenta con información real, directamente derivada de estudios que consideren contextos similares. En este sentido se trató de explicar a partir de las diferentes teorías de administración de mantenimiento, como cada una de las dimensiones, afectan el nivel de calidad de servicio y cómo éstas podrían mejorar las condiciones de servicio al cliente que asisten a la empresa para reparar sus vehículos.

Justificación práctica

El aporte más significativo a la presente investigación son los resultados y conclusiones a que se arribaron, esto permitirá a los funcionarios y directivos de las empresas de servicio de mantenimiento vehicular, comprender los diferentes componentes de la función administrativa, percibir las dimensiones que la componen y conocer la relación que tienen cada una de estas con el nivel de servicio que brinda a los clientes de flotas vehiculares. La información proporcionada por este trabajo de investigación les dotará, además, de datos reales que podrán ser empleados en el desarrollo de un diagnóstico eficiente y plantear en función de éste, estrategias adecuadas para promover el desarrollo de un buen servicio de mantenimiento vehicular con una calidad de servicio.

La información obtenida y procesada, permitirá formular, diseñar o mejorar las estrategias de la administración de mantenimiento de flotas vehiculares ya existentes.

Los instrumentos que se emplearon en esta investigación, podrán ser usados como instrumentos de autoevaluación objetiva, porque están adecuadamente fundamentados y validados empíricamente o en futuras investigaciones para profundizar en estudios que empleen estas variables de estudio en otros contextos del ámbito técnico.

1.4 Problema

El desarrollo de la industria y la tecnología exige que las empresas brinden servicios de calidad con la finalidad de satisfacer a sus clientes, en este caso, desarrollar una adecuada administración de mantenimiento de flotas vehiculares para brindar servicios de calidad en reparaciones de automotriz a los clientes. Con un eficiente mantenimiento vehicular se busca mejorar y lograr alta rentabilidad y empoderamiento de la empresa a través de procesos, proyecciones e indicadores, control y evaluación de los resultados. Para lograr estos objetivos es necesario tener una empresa automotriz con equipos en óptimas condiciones y funcionamiento, con ello se logrará la operatividad al 100% de toda la flota vehicular. Toda Empresa, para un desarrollo sostenido, requiere invertir en sus activos como equipos, herramientas y vehículos para que los mismos brinden un mejor y eficiente servicio a sus clientes. Esta premisa no se observa en la empresa de reparaciones automotriz de Lima.

La empresa de reparaciones automotriz de Lima busca permanentemente la máxima satisfacción de sus clientes a través de tecnología y mejora continua de los vehículos. Para ello se ha construido un gran equipo y un lugar adecuado para brindar servicios de mantenimiento a flotas vehiculares. En los últimos años se aplicó una política de reingeniería, brindando los servicios específicos a las empresas que tienen flota vehicular para trasladar productos en todo el Perú, como tal deben estar adecuados para lograr los objetivos; es ahí donde el mantenimiento es de suma importancia.

El desarrollo de la empresa ha sido tan explosivo que los sistemas de mantenimiento preventivo del parque automotor no logra abastecerse con eficiencia o simplemente se improvisa lo que genera falta de disponibilidad de las flotas vehiculares, generalmente porque presentan diversas fallas en las unidades, primero creando un malestar en los clientes por no haberlos atendido a tiempo o se haya suspendido algunos servicios, segundo el fastidio e incomodidad del personal que conduce las unidades, pues para remolcarlos a la ciudad o pueblo más cercano demanda de muchas horas, las fallas mayormente se presentan cuando se realizan viajes fuera de la capital, poblados alejados y zonas rurales de difícil acceso y de geografía inhóspita.

El personal técnico no se da abasto para atender y reparar todas las unidades de nuestros clientes, no se tiene un sistema planificado para el mantenimiento vehicular, por ello es necesario, en la base del mantenimiento, contar con un amplio stock de repuestos, vehículos de contingencia y sobre todo de un sistema de mantenimiento de flota vehicular que responda a la necesidad local, es decir con un sistema viable, concreto y ejecutable, administrado, mejor controlado y dirigido.

El hecho de contar con una administración de mantenimiento de flota vehicular, es la única manera de ser una empresa más competitiva, los Colaboradores están obligados a ejecutar dicho sistema, tomar conciencia y de sentirse identificados con la Empresa, constantemente se les debe motivar para que realicen mejor sus trabajos y puedan entregar vehículos bien mantenidos y reparados.

Por las características geográficas que presenta la capital del Perú, pistas deterioradas, rompe muelles sobrecargados, y otros, requiere desarrollar una administración pertinente de flotas vehiculares para el realizar las actividades propias de los clientes, como parte de los planes de mantenimiento, uso de los vehículos, renovación de los mismos para alcanzar un alto nivel de servicio.

Para lograr la satisfacción plena de los clientes de flotas vehiculares se hacen más difundidos los sistemas de posicionamiento de vehículos. Su rango de acción y aplicación es sumamente amplio: Está centrado principalmente en el

mercado de reparaciones de flotas vehiculares de transporte de bienes por carretera, por las zonas más difíciles de la gran capital, lamentablemente por falta de un sistema adecuado no se puede concretizar, asimismo las empresas de servicio tienen como meta lograr una alta calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios y clientes.

Identificado el problema concreto es preciso investigar, qué relación existe entre la Administración de mantenimiento y la calidad de servicio de reparaciones automotriz, cuales son las causas que generan improvisación y fallas técnicas de las flotas vehiculares de las empresas para el logro de la calidad de servicio.

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017?

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de administración de mantenimiento de flota vehicular de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que brinda una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el mantenimiento detectivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre el mantenimiento preventivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre el mantenimiento correctivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre el mantenimiento detectivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre el mantenimiento preventivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre el mantenimiento correctivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones de automotriz de Lima, en el año 2017.

Objetivo específico 1

Conocer el nivel de administración de mantenimiento de flota vehicular de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Objetivo específico 2

Conocer el nivel de la calidad de servicio que brinda una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Objetivo específico 3

Identificar la relación que existe entre el mantenimiento detectivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Objetivo específico 4

Identificar la relación que existe entre el mantenimiento preventivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Objetivo específico 5

Identificar la relación que existe entre el mantenimiento correctivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Variable de estudio, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), lo define como “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93).

En la presente investigación se establecieron como primera variable a la Administración de mantenimiento, Administración de mantenimiento, la misma que se presenta las dimensiones Mantenimiento Detectivo, Mantenimiento Preventivo y Mantenimiento Correctivo. Como segunda variable de estudio a la calidad de servicio, con sus dimensiones Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles

Definición conceptual

Variable 1: Administración de mantenimiento.

La administración de mantenimiento vehicular “es un conjunto de actividades que están relacionadas entre sí ordenadamente, cuyo objetivo es contribuir a mantener operativos los vehículos de la empresa, como tal requiere un plan minucioso y aplicable a la realidad”. (Silva, 2003, p.50)

Dimensión 1: Detectivo

Según indica sobre el mantenimiento detectivo:

Se lleva a cabo para verificar o detectar si el mantenimiento detectivo está funcionando, a través, de los chequeos funcionales o “labores para encontrar fallas”. Basado en la búsqueda de fallas ocultas o no revelables (no identificadas), es imperioso hacer hincapié en el hecho de que las fallas ocultas afectan sólo a los dispositivos protectores (de vital importancia para la seguridad de los sistemas complejos y modernos)”. Implica el análisis de los modos de fallas, que indiquen hallazgos de síntomas señalando, a través de una demostración palpable, la presencia de problemas u oportunidades. La detección de fallas ocultas produce el

mantenimiento de oportunidad, que se caracteriza por intervenir cuando surge la ocasión de mejorar un estado, usualmente, se presenta durante los paros generales programados de un sistema particular y, realiza tareas conocidas de mantenimiento. (Becerra 2009, p.38)

Dimensión 2: Preventivo

Podemos decir lo siguiente:

Es un mantenimiento totalmente planeado que implica la reparación o reemplazo de componentes a intervalos fijos, efectuándose para hacer frente a fallas potenciales, es decir, ejecuta acciones orientadas a dirimir las consecuencias originadas por condiciones físicas identificables, que están ocurriendo o podrían ocurrir y, conducirían a fallos funcionales de los SP. (Becerra, 2009, p. 34)

Dimensión 3: Correctivo

Al respecto sostiene lo siguiente:

Se realiza cuándo el equipo es incapaz de seguir operando, es decir, es la intervención cuando los SP o componentes están fallando o han fallado, no teniendo en cuenta intervalos de tiempo, así que la ocurrencia puede ser en cualquier momento (o instante) de tiempo por lo que se deben definir tolerancias de riesgos (incertidumbre)". En consecuencia, se requiere de la coordinación de esfuerzos para determinar los recursos necesarios y contribuir a satisfacer la demanda de los trabajos de mantenimiento. (Becerra, 2009, p. 32)

Variable 2: Calidad de servicio.

Podemos indicar lo siguiente:

La calidad de servicio es en primer lugar un proceso, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de

prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal. (Berry, Bennet y Brown, 1989, p. 34)

Dimensión 1: Fiabilidad

La fiabilidad es una cualidad o probabilidad del funcionamiento adecuado de algún producto.

Así, Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), sostuvieron que la fiabilidad es la “habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable” (p. 23).

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Al respecto, Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), sostuvieron que la capacidad de respuesta es la “disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido” (p. 23).

La responsabilidad empresarial o institucional consiste en asumir los compromisos u obligaciones integralmente.

Para Zeithman, Valerie y Bitner (2002), la responsabilidad es: “Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud” (p. 103).

Dimensión 3: Seguridad

Zeithman, Valerie y Bitner (1992), sostuvieron que la seguridad son los “conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente” (p. 23).

Para el desarrollo empresarial o institucional, la seguridad es la capacidad de desarrollar las actividades con claridad y confianza para el logro de los objetivos institucionales

Asimismo, Zeithman, Valerie y Bitner (2002), complementaron que la responsabilidad es “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza” (p. 103).

Dimensión 4: Empatía

Zeithman, Valerie y Bitner (1992), sostuvieron que la empatía es “la atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes” (p. 23).

Como parte de la calidad de servicio, la empatía es una habilidad propia de los trabajadores, con lo cual es posible entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Al respecto, Zeithman, Valarie y Bitner, (2002), concluyeron que la empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa” (p.103).

Dimensión 5: Elementos tangibles

Para conocer la calidad de los servicios se requiere que el producto o servicio sea susceptible a los sentidos, es decir acción que se puede manipular o se puede tocar.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), concluyeron que los elementos tangibles es la “apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p. 23).

También, Zeithman, Valerie y Bitner (2002), definieron a los elementos tangibles como “la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad” (p. 103).

Definición operacional

Variable 1: Administración de mantenimiento

Esta variable se midió a través de tres dimensiones, siete indicadores y veintiuno ítems; para la recolección de la información se realizó a través de la técnica encuesta, con una ficha de cuestionario tipo Likert.

Variable 2: calidad de servicio

Esta variable se ha medido a través de cinco dimensiones, doce indicadores y veinticuatro ítems; para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta y una ficha de cuestionario tipo Likert.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable administración de mantenimiento

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles	Rango
Detectivo	Reparación	1, 2,3	1 = Muy deficiente	1= Deficiente
	Reemplazo	4, 5, 6		2= Regular
	Modificación del diseño	7, 8, 9		3= Eficiente
Preventivo	Predictivo	10,	2 = Deficiente	1= Deficiente
	Pronóstico	11,12	3 = Regular	2= Regular
		13,14,15	4 = Eficiente	3= Eficiente
Correctivo	Emergencia	16,17,18	5 = Muy eficiente	1= Deficiente
	Urgencia	19,20,21		2= Regular
				3= Eficiente

Tabla 2*Matriz de operacionalización de la variable Calidad de servicio*

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles	Rango
Fiabilidad	Confianza	1, 2		1= Malo
	Tipo de servicio	3,4		2= Regular 3= Bueno
Capacidad de respuesta	Comunicación	5,6		1= Malo
	Puntualidad en la atenc	7,8	1 = Muy malo	2= Regular
	Ayuda del personal	9,10	2 = Malo	3= Bueno
Seguridad	Seguridad	11,12	3 = Regular	1= Malo
	Amabilidad	13,14	4 = Bueno	2= Regular 3= Bueno
Empatía	Atención	15,16	5 = Muy bueno	1= Malo
	Comodidad	17,18		2= Regular 3= Bueno
Elementos tangibles	Equipamiento	19,20		1= Malo
	Instalaciones	21, 22		2= Regular
	Apariencia	23,24		3= Bueno

2.3. Metodología

En la investigación científica la metodología es un procedimiento general para lograr de manera precisa el objetivo de la investigación.

2.4. Tipo de estudio

Esta investigación, según las características planteadas, presenta los siguientes tipos de estudio:

Por el enfoque planteado, la presente investigación se ubica dentro de la investigación cuantitativa. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Los planteamientos cuantitativos se deriva de la literatura corresponden a una extensa gama de propósitos de investigación, como describir tendencias y patrones, evaluar variaciones, identificar diferencias, medir resultados y probar teorías” (p 36).

Según el nivel de investigación es de nivel descriptivo correlacional, al respecto Hernández *et. al* (2014) sostiene:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos comunidades, procesos objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. (p 92)

La investigación correlacional... es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables (cuantifican relaciones): Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación; tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández *et. al.*, 2014, p. 93)

La investigación que se llevó a cabo en este estudio es de tipo descriptiva porque se analizó cómo es y cómo se manifiesta la percepción que los clientes tienen de la administración de mantenimiento y de la calidad de servicio en una empresa de reparaciones automotriz. A su vez, es correlacional porque se evaluó la relación que existe entre las dos variables de estudio con el fin de conocer el nivel comportamiento entre ellos.

2.5. Diseño

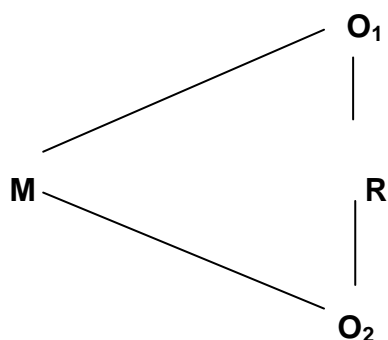
En la literatura sobre investigación es posible encontrar diferentes clasificaciones de los tipos de diseños.

Según la investigación no experimental, quien sostiene que:

Podría definirse la investigación no experimental como el que realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de

estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.149)

El esquema que le corresponde a este tipo de investigación es:



Donde:

M : Muestra

O₁, O₂ : Variable 1 y Variable 2

R : Indica la posible relación entre las variables.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población de estudio

La población de estudio estuvo conformada por 102 clientes de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, con contrato permanente para la atención de reparaciones de sus flotas vehiculares.

2.6.2. Muestra de estudio

Por ser la población finita no requirió determinar la muestra, como tal se consideró a todos los clientes de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, la misma que lo conforman los 102 clientes.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La selección de la técnica y de los instrumentos se realizó después de efectuar la operacionalización de variables. Como consecuencia de este proceso se determinó la siguiente técnica e instrumento.

Técnicas de recolección de datos

La selección de la técnica se determinó en concordancia con el tipo de investigación, como tal se determinó utilizar la técnica de encuesta.

Instrumentos de recolección de datos

Por las características de la presente investigación se determinó utilizar una Ficha de Cuestionario Tipo Likert.

El formato de un típico elemento de Likert con 5 niveles de respuesta sería:

Para la variable 1: Administración de mantenimiento

Muy deficiente (MD)	: 1
Deficiente (D)	: 2
Regular (R)	: 3
Eficiente (E)	: 4
Muy eficiente (ME)	: 5

Para la variable 2: Calidad de servicio

Muy malo (MM)	: 1
Malo (M)	: 2
Regular (R)	: 3
Bueno (B)	: 4
Muy bueno (MB)	: 5

Ficha técnica de la variable: Administración de mantenimiento

Nombre del instrumento: Ficha de Cuestionario de Administración de Mantenimiento vehicular

Autor : Br. Miguel Ángel Vasquez Cokchi

Año : 2017

Tipo de instrumento	: Ficha de cuestionario
Objetivo	: Determinar el nivel de relación entre las variables
Ámbito de aplicación	: Empresa de reparaciones automotriz de Lima
Nº de ítems	: 21 preguntas
Forma de Administración:	Individual.
Duración	: 40 minutos

Ficha técnica de la variable: Calidad de servicio

Nombre del instrumento:	Ficha de Cuestionario de Calidad de servicio
Autor	: Br. Miguel Ángel Vasquez Cokchi
Año	: 2017
Tipo de instrumento	: Ficha de cuestionario
Objetivo	: Determinar el nivel de relación entre las variables
Ámbito de aplicación	: Empresa de reparaciones automotriz de Lima
Nº de ítems	: 24 preguntas
Forma de Administración:	Individual.
Duración	: 40 minutos

Validez del Instrumento

El proceso de validación del instrumento de investigación se realizó mediante la opinión de juicio de expertos, en la presente investigación fueron tres, quienes respondieron al cuestionario de consulta que indaga sobre la validez del instrumento propuesto. Los profesionales fueron docentes universitarios e investigadores de la UCV, quienes tienen la solvencia moral y profesional para realizar dicha acción.

Al respecto sostiene:

Un constructo es una variable medida y que tiene lugar dentro de una hipótesis, teoría o un esquema teórico. Es un atributo que no existe aislado sino en relación con otros. No se puede ver, sentir, tocar o escuchar; pero debe ser inferido de la evidencia que tenemos en nuestras manos y que proviene de las puntuaciones del instrumento que se utiliza. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 203)

Tabla 3

Promedio de valoración de juicios de expertos del instrumento

EXPERTOS INFORMANTES	INDICADORES			OPINIÓN DE APLICABILIDAD	
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Aplicable	No aplicable
	Sí / No	Sí / No	Sí / No		
Mg. Miluska Vega Guevara	Sí	Sí	Sí	X	
Mg. William Flores Sotelo	Sí	Sí	Sí	X	
Dr. Jorge Laguna Velazco	Sí	Sí	Sí	X	
RESULTADO	Sí	Sí	Sí	X	

Luego de consolidar la opinión de los expertos, el resultado de la calificación es aplicable, por lo tanto, el instrumento está bien estructurado con ítems válidos y es confiable para su aplicación. En efecto, su aplicación fue pertinente y los resultados fueron los esperados ya que midió los indicadores estructurados previamente en la presente tesis.

Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, fichas de cuestionario tipo Likert, se aplicó una prueba piloto a 20 clientes de la empresa de reparaciones de automotriz de Lima (promedio representativo del 20% de la población censal), con los cuales se elaboró una base de datos, en seguida se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach del software estadístico SPSS 21. El resultado de la prueba de confiabilidad según el estadista utilizado son los siguientes:

Para la variable Administración de mantenimiento

Tabla 4

Análisis de confiabilidad de la variable Administración de mantenimiento

		N°	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad de la variable Administración de mantenimiento

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,964	21

Inferencia:

En función de los resultados de alfa de Cronbach cuyo valor es 0.964, se estableció que el instrumento tenía una alta confiabilidad, puesto que es mayor que 0.60, según el baremo de estimación, razón por la cual se aceptó la aplicación de dicho instrumento.

Para la variable Calidad de servicio

Tabla 6

Análisis de confiabilidad de la variable Calidad de servicio

		N°	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 7

Estadístico de fiabilidad de la variable Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,884	24

Inferencia:

Tomando en cuenta los resultados de alfa de Cronbach cuyo valor es 0.884, se estableció que el instrumento tenía una alta confiabilidad, puesto que es mayor que 0.60, según el baremo de estimación, razón por la cual se aceptó la aplicación de dicho instrumento.

2.8 Método de análisis de datos

La información que se obtuvo se procesó en el paquete estadístico (SPSS); este software almacena los datos, realiza los cálculos y proporciona información relevante para el estudio.

Análisis descriptivo, consiste en describir el comportamiento de las variables.

Análisis inferencial, consiste en el análisis e interpretación de los resultados acorde con los objetivos de la investigación.

Al respecto Díaz y Fernández, (2010) sostienen que “Al hacer uso del método lógico hipotético deductivo el investigador primero formula una hipótesis y después, a partir de inferencias lógicas deductivas, arriba a conclusiones particulares, que posteriormente se pueden comprobar experimentalmente” (p. 53).

Análisis ligados a las hipótesis, cada una de las hipótesis formuladas ha sido objeto de verificación. Se aplicó la Rho de Spearman para determinar la relación (prueba de hipótesis) de la variable 1 (Administración de mantenimiento) y la variable 2 (Calidad de servicio).

Estadística de contraste de Hipótesis.

La hipótesis de trabajo fue procesada a través del software estadístico SPSS 21, analizado Rho de Spearman, por ser una prueba no paramétrica que permite medir la correlación de datos cuantitativos continuos de la respuesta que se obtuvieron del instrumento aplicado.

Para el análisis estadístico de Rho de Spearman se utilizó la fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s : Correlación de Rho de Spearman

d_i : Frecuencia observada

n : Frecuencia esperada

d_i : $r_{x_i} - r_{y_i}$ es la diferencia entre los rangos de 1 e 2.

i : 1,2, ...n

Criterios para contrastar la hipótesis:

H_0 : $r_s = 0$

H_a : $r_s \neq 0$

Es decir:

$p \geq 0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

$p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 8
Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valores	Interpretación
0.91 a - 1.00	Correlación negativa muy alta
0.71 a - 0.90	Correlación negativa alta
0.41 a - 0.70	Correlación negativa moderada
0.21 a - 0.40	Correlación negativa baja
0.00 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
0.00 a 0.20	Correlación prácticamente nula
0.21 a 0.40	Correlación baja
0.41 a 0.70	Correlación moderada
0.71 a 0.90	Correlación alta
0.91 a 1.00	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009), *Metodología de la Investigación Educativa*.

2.9. Aspectos éticas

Durante el desarrollo de la presente investigación se tuvo presente las siguientes consideraciones éticas:

Se ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Asimismo, se ha solicitado el apoyo directo a los clientes de la empresa de reparaciones automotriz para realizar el proyecto de investigación y el desarrollo de la misma; seguidamente se les comprometió a los clientes de las instituciones para ser parte de la presente investigación, durante la aplicación de la ficha de cuestionario de encuesta.

III. Resultados

Descripción de frecuencia de Administración de Mantenimiento

Tabla 9

Administración de mantenimiento percibido por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz de Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Deficiente	6,9
	Regular	60,8
	Eficiente	33,3
	Total	100,0

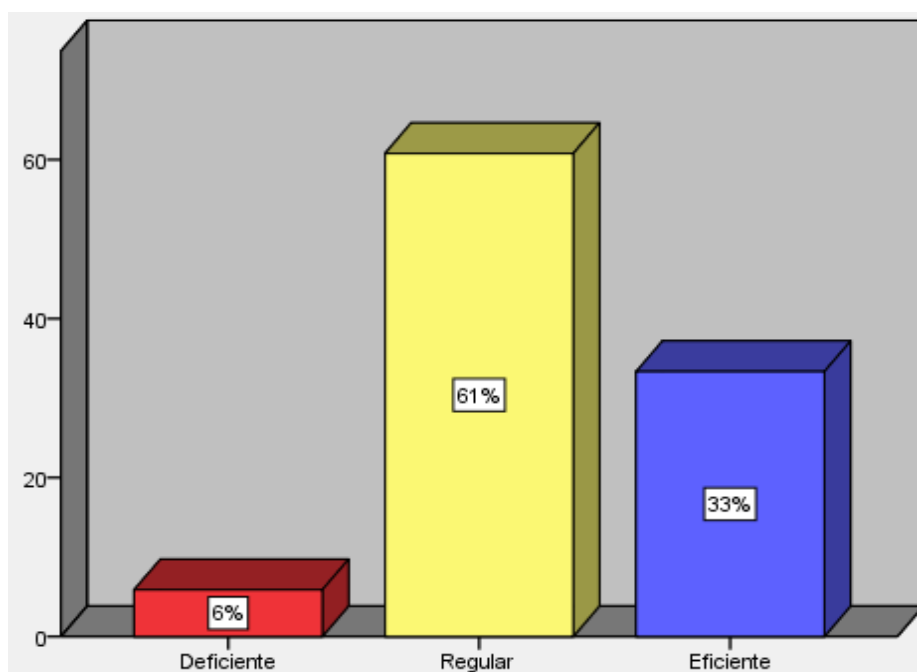


Figura 1. Administración de mantenimiento percibido por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz de Lima, 2017.

Según la tabla 9 y la fig. 1, el 61 % de los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017 consideraron que la Administración del mantenimiento era “regular”, el 33 % considero que era “eficiente” y un escaso 6 % respondió que era “deficiente”.

Descripción de frecuencia de la dimensión Mantenimiento Detectivo

Tabla 10

Mantenimiento detectivo percibido por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	12	11,8
Regular	58	57,8
Válidos Eficiente	30	30,4
Total	102	100,0

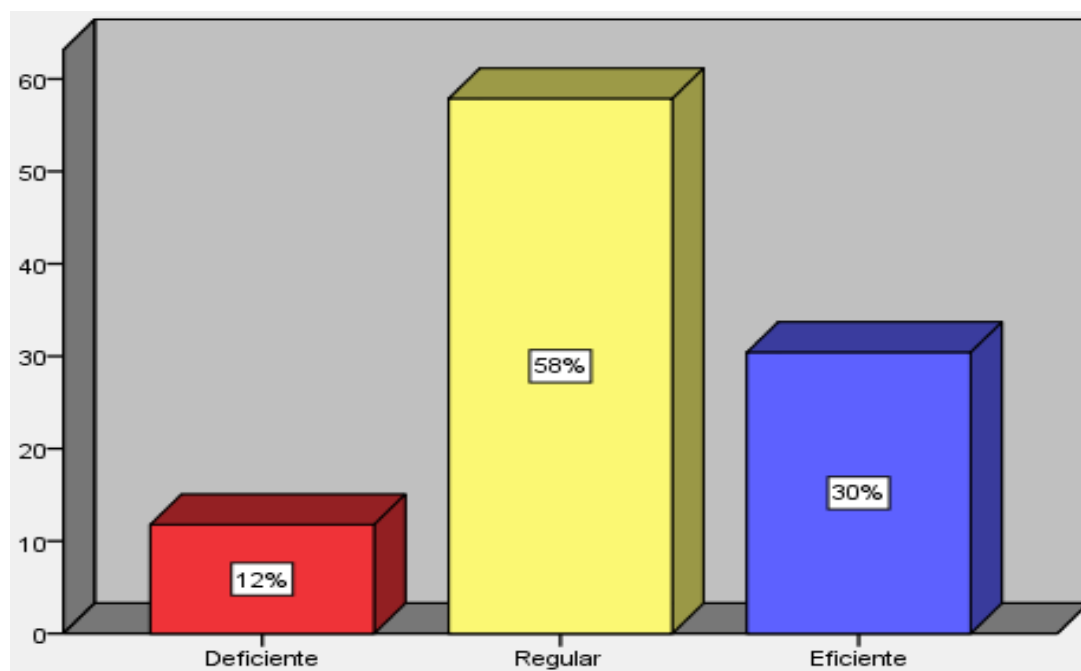


Figura 2. Mantenimiento detectivo percibido por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

Según la tabla 10 y la fig. 2, el 58 % de los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017. Consideraron que el mantenimiento deductivo era “Regular”, el 30 % consideraron que era “Eficiente” y el 12 % consideró que era “Deficiente”.

Descripción de frecuencia de la dimensión Mantenimiento Preventivo

Tabla 11

Mantenimiento preventivo percibido por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Deficiente	18
	Regular	65
	Eficiente	19
	Total	102

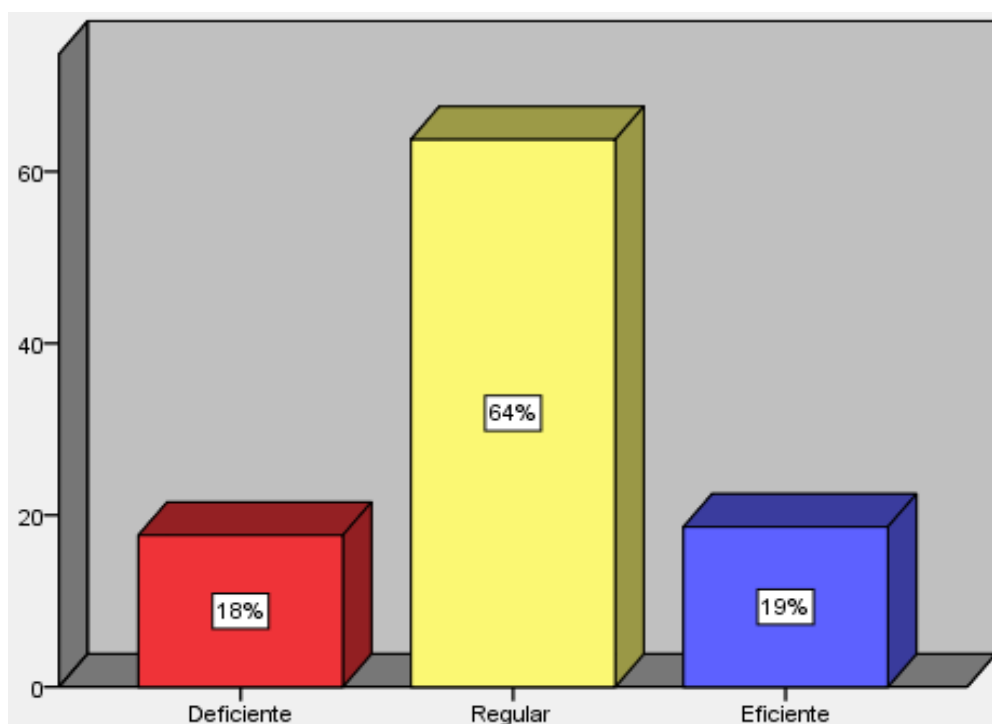


Figura 3. Mantenimiento preventivo percibido por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

Según la tabla 11 y la fig. 3, los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017. Respondieron que en un 64 % que el mantenimiento preventivo era, el 19 % respondió que era “Eficiente” y el 18 % respondió que era “Deficiente”.

Descripción de frecuencia de la dimensión Mantenimiento Correctivo

Tabla 12

Mantenimiento correctivo percibido por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Deficiente	2,0
	Regular	51
	Eficiente	49
	Total	102
		100,0

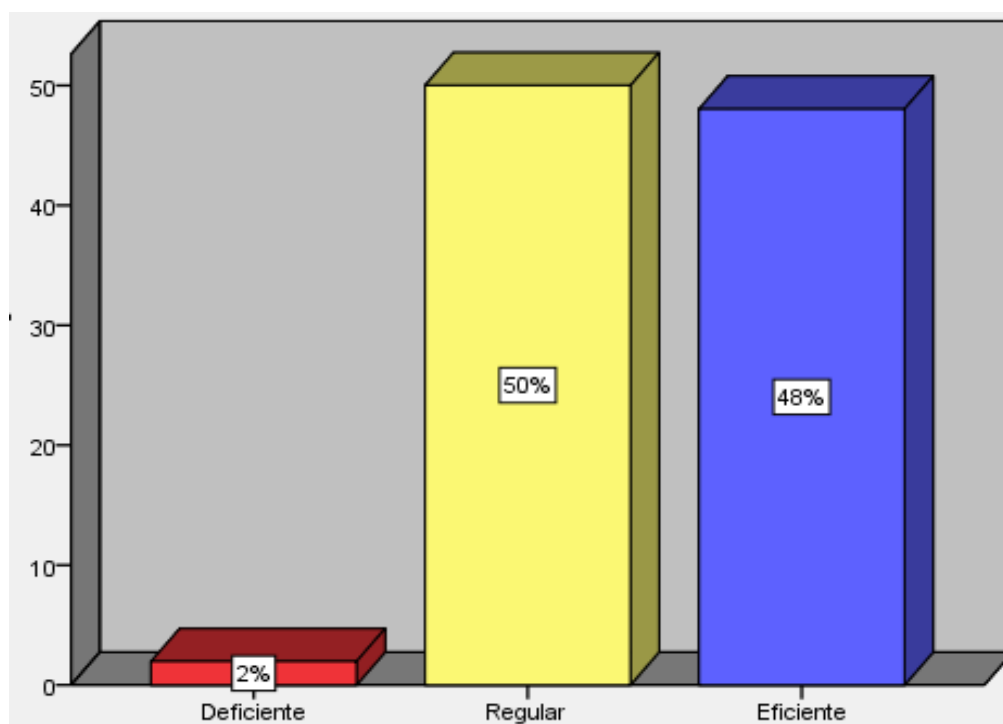


Figura 4. Mantenimiento correctivo percibido por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

Según la tabla 12 y la fig. 4, el 50% de los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017 consideró que era “Regular”, el 48 % consideró que era “Eficiente” y un reducido número de 2 % considero que era “Deficiente”.

Descripción de frecuencia de la variable Calidad de servicio

Tabla 13

Calidad de servicio percibido por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Malo	7,9
	Regular	57,8
	Bueno	35,3
	Total	100,0

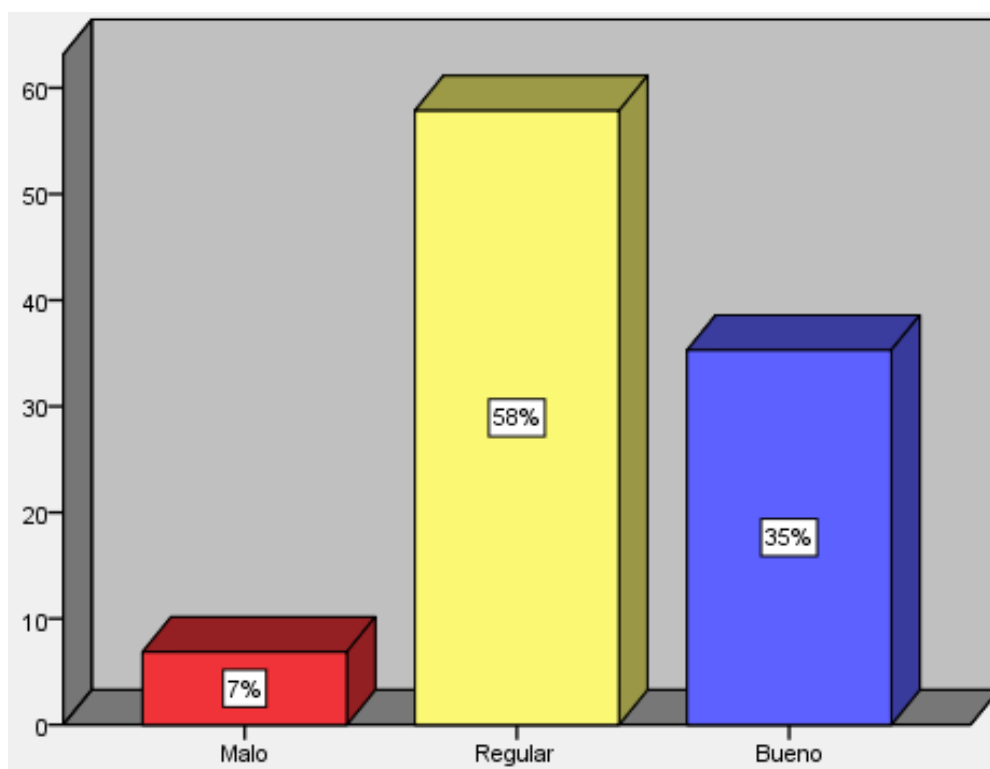


Figura 5. Calidad de servicio percibido por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

Según la tabla 13 y la fig. 5, el 58 % de los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017 respondieron “Regular”, el 35 % “Bueno” y un escaso 7 % “Malo”.

Descripción de frecuencia de la dimensión Fiabilidad

Tabla 14

Fiabilidad percibida por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Malo	5,9
	Regular	61,8
	Bueno	32,4
	Total	100,0

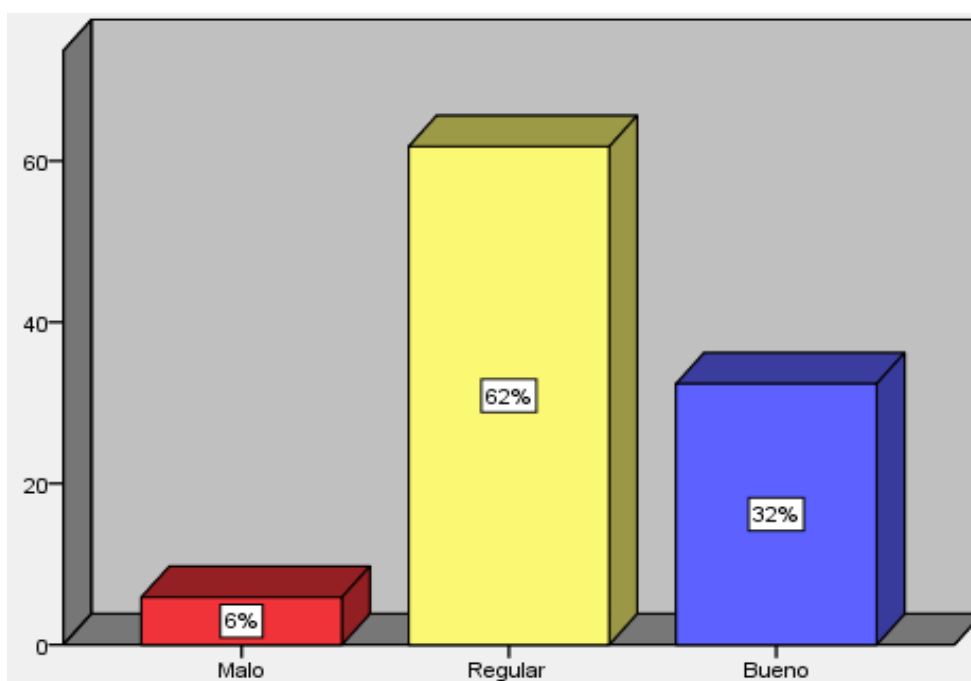


Figura 6. Fiabilidad percibida por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

Según la tabla 14 y la fig. 6, el 62 % de los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017 respondieron “Regular”, el 32 % “Bueno” y un reducido número de 6 % considero “Malo”.

Descripción de frecuencia de la dimensión Capacidad de respuesta

Tabla 15

Capacidad de respuesta percibida por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Malo	36
	Regular	58
	Bueno	8
	Total	102
		100,0

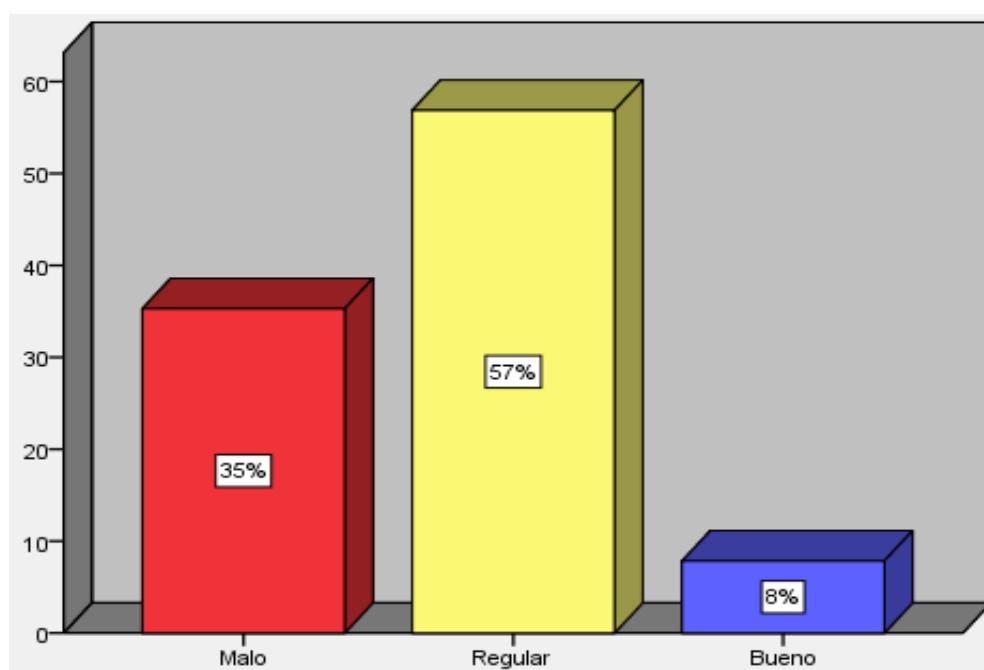


Figura 7. Capacidad de respuesta percibida por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

Según la tabla 15 y la fig.7, el 57 % de los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017 respondieron “Regular”, el 35 % “Malo” y un reducido número de 8 % “Bueno”.

Descripción de frecuencia de la dimensión Seguridad

Tabla 16

Seguridad percibida por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos		
Malo	7	6,9
Regular	35	34,3
Bueno	60	58,8
Total	102	100,0

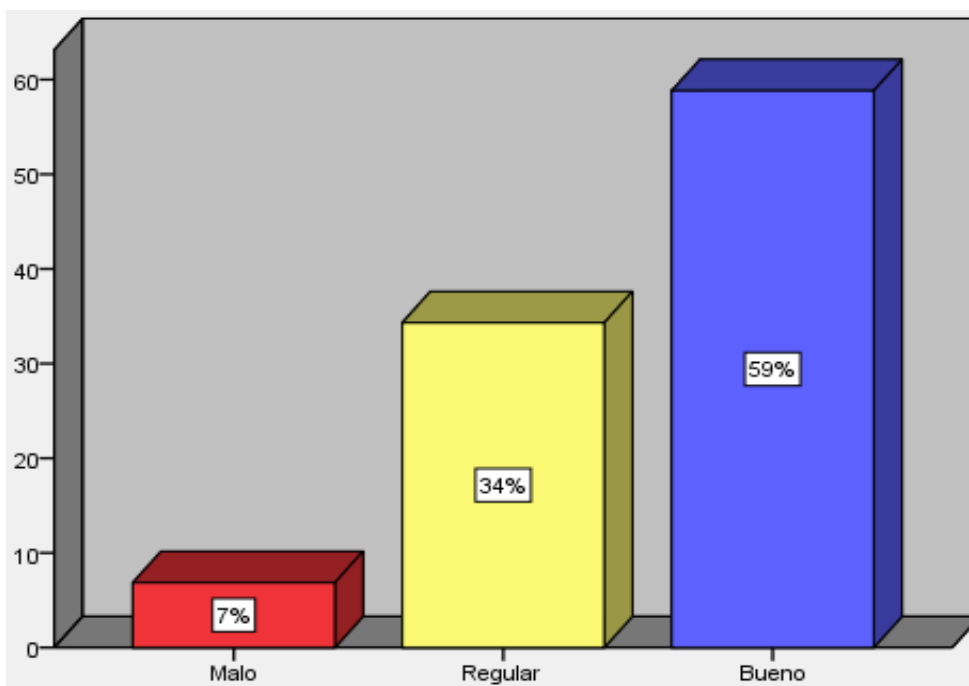


Figura 8. Seguridad percibida por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

Según la tabla 16 y la fig. 8, el 59 % de los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017 respondieron “Bueno”, el 34 % “Regular” y un reducido número de 7 % “Malo”.

Descripción de frecuencia de la dimensión Empatía

Tabla 17

Empatía percibida por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Malo	10
	Regular	65
	Bueno	27
	Total	102
		Porcentaje (%)
		9,8
		63,7
		26,5
		100,0

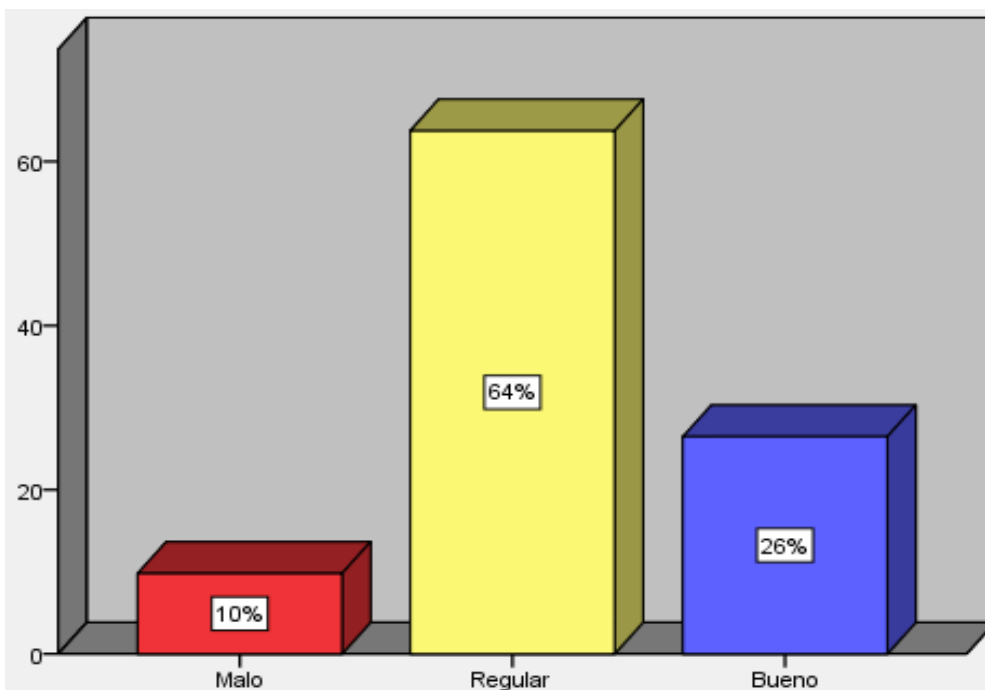


Figura 9. Empatía percibida por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

Según la tabla 17 y la fig. 9, el 64 % de los clientes de la Empresa de transportes de Lima, 2017 respondieron “Regular”, el 26 % “Bueno” y el 10 % menciona que era “Malo”.

Descripción de frecuencia de la dimensión Elementos tangibles

Tabla 18

Elementos tangibles percibido por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Malo	14	13,7
	Regular	61	59,8
	Bueno	27	26,5
	Total	102	100,0

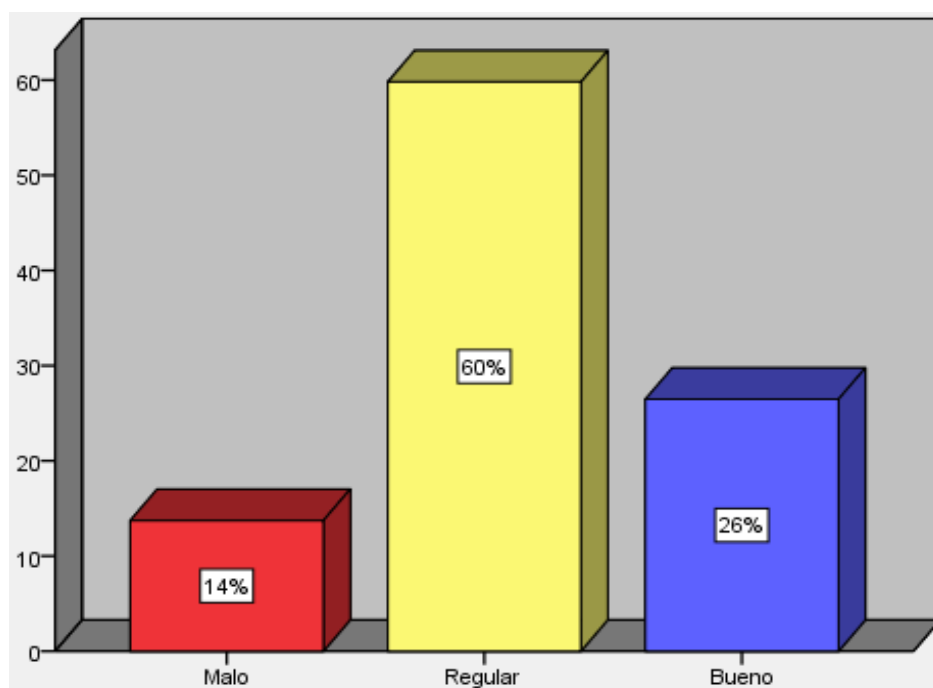


Figura 10. Elementos tangibles percibido por los clientes de la Empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017.

Según la tabla 18 y la fig. 10, el 60 % de los clientes de la Empresa de transportes de Lima, 2017 respondieron que era “Regular”, el 26 % “Bueno” y el 14 % “Malo”.

Contrastación de hipótesis

Distribución de la correlación entre Administración de mantenimiento y calidad de servicio

H₀: No existe relación significativa entre la administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de los servicios de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

H_a: Existe relación significativa entre la administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de los servicios de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Tabla 19

Prueba Correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis General

		Administración de Mantenimiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Administración de Mantenimiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,770**
		N	.
			0,000
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,770**
		Sig. (bilateral)	1,000
		0,000	.
		N	102
			102

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación alta ($r_s = 0,770$) entre la administración de mantenimiento de flotas vehiculares y la calidad de los servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Como el valor de probabilidad $p = 0,000$ es menor que el valor crítico $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, la administración de mantenimiento de flotas vehiculares tiene relación significativa con la calidad de servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Distribución de la correlación entre Mantenimiento detectivo y calidad de servicio

H₀: No existe relación entre el mantenimiento detectivo de flotas vehiculares y la calidad de servicio los servicios de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

H_a: Existe relación entre el mantenimiento detectivo de flotas vehiculares y la calidad de servicio los servicios de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Tabla 20

Prueba Correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis específica 1

		Mantenimiento Detectivo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Mantenimiento	Coeficiente de correlación	1,000
	Detectivo	Sig. (bilateral)	0,808**
		N	.
		Coeficiente de correlación	102
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	102
	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	0,000
		N	.
			1022

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación alta ($r_s = 0,808$) entre mantenimiento detectivo de flotas vehiculares y la calidad de los servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Como el valor de probabilidad $p = 0,000$ es menor que el valor crítico $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, el mantenimiento detectivo de flotas vehiculares tiene relación significativa con la calidad de servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Distribución de la correlación entre Mantenimiento preventivo y calidad de servicio

H₀: No existe relación entre el mantenimiento preventivo de flotas vehiculares y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

H_a: Existe relación entre el mantenimiento preventivo de flotas vehiculares y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Tabla 21

Prueba Correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis específica 2

		Mantenimiento Preventivo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Mantenimiento Preventivo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,403**
		N	102
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,403**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	102

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación moderada ($r_s = 0,403$) entre mantenimiento preventivo de flotas vehiculares y la calidad de los servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Como el valor de probabilidad $p = 0,000$ es menor que el valor crítico $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, el mantenimiento preventivo de flotas vehiculares tiene relación significativa con la calidad de servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Distribución de la correlación entre Mantenimiento correctivo y calidad de servicio

H₀: No existe relación entre el mantenimiento correctivo de flotas vehiculares y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

H_a: Existe relación entre el mantenimiento correctivo de flotas vehiculares y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

Tabla 22

Prueba Correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis específica 3

		Mantenimiento Correctivo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Mantenimiento Correctivo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,613**
		N	.
		N	102
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,613**
		Sig. (bilateral)	0,000
	N	102	
		N	102

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación moderada ($r_s = 0,613$) entre mantenimiento correctivo de flotas vehiculares y la calidad de los servicios de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017. Como el valor de probabilidad $p = 0,000$ es menor que el valor crítico $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, el mantenimiento correctivo de flotas vehiculares tiene relación significativa con la calidad de servicios de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017

IV. Discusión

La presente investigación abordó los temas de la administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz con sus respectivas dimensiones. El marco teórico que sustenta a la variable administración de mantenimiento y sus dimensiones Mantenimiento detectivo, preventivo y correctivo corresponde a Becerra (2009), quien sostiene que la administración de mantenimiento es un conjunto de actividades que están relacionadas entre sí ordenadamente, cuyo objetivo es contribuir a mantener operativos los vehículos asistidos a la empresa de reparaciones automotriz, como tal requiere un plan de mantenimientos y reparaciones, minucioso y aplicable a la realidad. La administración propia le corresponde al gerente quien debe ser un agente de cambio y capaz de adaptarse a las necesidades, un acelerador operacional, pero fundamentalmente un constructor de propuestas, un abridor de caminos para la organización institucional. Esta percepción se fortalece con los resultados obtenidos, los clientes de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, según la tabla 9, fig. 1, el 94 % expresaron su reconocimiento a la actividad de la administración de la empresa de reparaciones automotriz, señalando que son regularmente eficientes; la visión de operacionalidad y eficiencia en la empresa depende de la administración, esta visión es respaldada por los clientes usuarios, aunque es necesario aún perfeccionar el servicio.

Por otro lado, con respecto a la variable calidad de servicio y sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles se sustenta en los fundamentos teóricos de Berry, Bennet y Brown (2004), quienes sostienen que la calidad de servicio percibida por el cliente es la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio recibido con respecto a una actividad; si el cliente expresa su conformidad y vuelve a utilizar el servicio se entiende que este es óptimo, lo cual se puede percibir en los resultados de la encuesta, según la tabla 13, fig. 5 el 93%, los clientes expresaron su satisfacción sobre la calidad de servicio recibido durante el año 2017 por parte de la empresa de reparaciones automotriz de Lima.

Con respecto a los resultados de las investigaciones internacionales que tienen relación con las variables de estudio cuyos resultados permiten contrastar con lo obtenido en la presente tesis son el de Álvarez, (2012), quien desarrolló la

investigación sobre la satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales, tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio ofrecido; los resultados fueron que el índice de la calidad del servicio, percibido por los clientes, presentó un resultado menor que las percepciones de los usuarios, por lo que es necesario realizar mejoras para lograr una satisfacción total. Este resultado es casi opuesto a lo obtenido en la presente investigación ya que la mayoría de los clientes usuarios expresan su reconocimiento casi eficiente por los servicios de reparaciones automotriz. Existe coincidencia de los resultados con la tesis de Bernal (2012), quien estudió el manejo y optimización de operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo, cuyo objetivo fue facilitar la administración de un taller mecánico con la implementación de un software y un plan para minimizar el tiempo y tuvo como resultado que a través de un software de mantenimiento y administración de un taller pequeño es posible optimizar recursos disponibles en mantenimiento, al mismo tiempo se traduce en disminución de costos; en la investigación, el 90% de los clientes de la empresa de transportes de Lima señalaron su conformidad con los servicios de mantenimiento recibido, considerando que la empresa tiene las herramientas y maquinarias que se ajustan a la necesidad del servicio que presta. Con respecto a la investigación realizado por Fuentes (2012) sobre satisfacción laboral y su influencia en la productividad, cuyo objetivo fue establecer la preponderancia en la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano y el resultado más importante fue que no existe predominio entre la satisfacción laboral y productividad; resultado que no coincide con la presente tesis porque en esta investigación, según los resultados de la encuesta existe plena relación entre el buen servicio de mantenimiento y la satisfacción del cliente, entendiendo que para lograr la satisfacción del cliente los trabajadores muestran su complacencia con el trabajo que realizan y el trato que reciben de la empresa.

Con respecto a la investigación realizado por Droguett (2012), sobre calidad y satisfacción de servicio, tuvo como objetivos identificar cuáles son las principales causas de insatisfacción en el servicio al cliente y cuyo resultado es que la mayor parte de las cualidades de las personas hacia una marca de la

industria tienen que ver con las experiencias satisfactorias de servicio del personal que labora, resultado que sí coincide plenamente con la presente investigación, tal como se muestra en la tabla 13, figura 5 más del 90% de los encuestados reconocen la calidad de los servicios que brindan la empresa de mantenimiento de flotas vehiculares a sus clientes, siendo muy insignificante (7%) la insatisfacción de los clientes. Así mismo, la tesis de Padilla (2012), sobre plan de gestión de mantenimiento de flota vehicular tuvo como objetivo promover que las instituciones públicas gestionen sus procesos de mantenimiento, condiciona el manejo eficiente de los recursos disponibles con resultados satisfactorios si se maneja desde un punto de vista técnico y el resultado fue que la administración indirectamente ha adoptado una política de mantenimiento correctivo, situación que no resulta eficiente; resultado que es opuesto a lo obtenido en esta investigación, en la presente, sí el mantenimiento correctivo es eficiente y satisface plenamente a los clientes, tal como lo demuestra la tabla 12, fig. 4, en donde el 98 % de los encuestados sí expresan su satisfacción.

Los trabajos de investigaciones a nivel nacional son muy escasos en relación al tema de investigación, las que tienen alguna coincidencia con las variables de estudio son como el de Vela y Zavaleta (2014), que desarrollaron la investigación Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus-Mall, cuyo objetivo fue establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas, teniendo como resultado que la calidad del servicio que se brinda en la cadena de Tiendas Claro-Tottus influye de manera directa en el nivel de ventas; lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas; resultado que se ajusta a lo obtenido en la presente investigación, tal como muestra la tabla 19, en donde hay relación significativa ($r_s = 0,770$) entre la Administración del mantenimiento y la calidad de servicio en una Empresa de reparaciones automotriz.

V. Conclusiones

Primera, existe un nivel de correlación alta ($r_s = 0,770$) entre las variables Administración de mantenimiento en una empresa de reparaciones automotriz de Lima. Así mismo, con respecto a la hipótesis general queda demostrado que sí existe una relación significativa ($p=0.000 < 0.05$), entre administración de mantenimiento y la calidad de los servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017, por lo tanto, una eficiente administración de mantenimiento ocasionará un servicio de calidad generando una actitud de satisfacción entre los clientes de flotas vehiculares que requieren realizar mantenimiento y reparaciones a sus vehículos.

Segunda, con respecto al primer objetivo específico, según la tabla 9 y la figura 1, se concluye que existe un nivel eficiente (94 %) sobre la administración de mantenimiento de flotas vehiculares en una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017. Se infiere que los clientes recurren a esta empresa porque perciben que los problemas que presentan sus vehículos son resueltos con eficiencia, por lo que se convierten en clientes permanentes.

Tercera, con respecto al segundo objetivo específico, según la tabla 13 y la figura 5, se concluye que existe un buen nivel de aceptación por la calidad de servicio que brinda la empresa de mantenimiento de flotas vehiculares en el año 2017; por lo que se deduce que los clientes se sienten satisfechos por la calidad de servicio que reciben cuando sus vehículos presentan averías, fallas o paralizaciones. La calidad de servicio, además se percibe en todas las dimensiones.

Cuarta, con respecto al tercer objetivo específico, según la tabla 20, se concluye que existe un nivel de correlación alta ($r_s = 0,808$) entre la dimensión mantenimiento detectivo y la variable calidad de servicio. Así mismo, con respecto a la primera hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación significativa ($p=0,000 < 0,05$), entre la dimensión mantenimiento detectivo y la variable calidad de servicio de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en

el año 2017. Por lo tanto, el modelo de mantenimiento detectivo sí tiene relación directa con la calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes.

Quinta, con respecto al cuarto objetivo específico, según la tabla 21, se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($r_s = 0,403$) entre la dimensión mantenimiento preventivo y la variable calidad de servicio. Así mismo, con respecto a la segunda hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación significativa ($p=0,000 < 0,05$), entre el mantenimiento preventivo y la variable calidad de servicio de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017. Por lo tanto, un adecuado y oportuno mantenimiento preventivo tiene relación directa con la calidad de servicio para lograr una actitud positiva de los clientes.

Sexta, con respecto al quinto objetivo específico, según la tabla 22, se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($r_s = 0,613,$) entre la dimensión mantenimiento correctivo y la variable calidad de servicio. Así mismo, con respecto a la tercera hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación significativa ($p=0,000 < 0,05$), entre el mantenimiento correctivo y la variable calidad de servicio de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017. Por lo tanto, un eficiente y oportuno mantenimiento correctivo tiene relación directa con la calidad de servicio logrando confianza y aumentando clientes en cuando al mantenimiento de vehículos de cualquier marca, modelo y año.

VI. Recomendaciones

La empresa de reparaciones automotriz en Lima, cuyo rubro es mantenimiento de flotas vehiculares, debe impulsar la modernización de la administración dentro del marco de la normatividad vigente, con un liderazgo efectivo y eficiente, implementación de tecnología de punta, maquinarias y herramientas de última generación para afrontar el mantenimiento de los vehículos del año, vehículos con nuevas tecnologías, en el menor tiempo posible y con eficiencia para lograr la satisfacción plena de los clientes, como tal la expansión de empresa a otras ciudades importantes del país.

Toda empresa que pretende brindar un servicio de calidad a los clientes y usuarios de mantenimiento de sus vehículos, necesariamente, debe contar con el personal más capacitado, actualizado periódicamente en los sistemas vehiculares de última generación, personal que debe tener ética y profesionalismo para ejercer su labor; al mismo tiempo, deben ser reconocidos con un estipendio significativo por el nivel y responsabilidad de sus funciones, con ello se logrará una alta motivación para ejercer la labor de reparaciones y mantenimientos de vehículos.

La administración de mantenimiento en la empresa de reparaciones automotriz debe capacitar a sus trabajadores para que realicen una comunicación asertiva con los clientes, quienes deben explicar detalladamente lo que necesita los vehículos, en qué consiste la reparación y/o mantenimiento, el tiempo necesario, el costo de las mismas, el costo de la mano de obra, cumplimiento en la entrega de los vehículos, operatividad 100%, entre otros aspectos; asimismo, se debe mostrar las piezas cambiadas o refaccionados. A través de esta comunicación se logrará la confianza plena del cliente, además se logrará la satisfacción plena.

La empresa de mantenimiento de flotas vehiculares debe integrar todos los servicios (detectivo, preventivo y correctivo) en un mismo lugar, para ello se debe contar con un área baste amplio y ubicarse en sitios de fácil acceso; asimismo debe utilizar la tecnología de comunicación vía internet para que pueda recibir

asesoramiento sobre el estatus de su vehículo, recordarles a los clientes sobre el periodo de mantenimiento para evitar accidentes y averías en los vehículos

VII. Referencias Bibliográficas

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*, tesis para optar el título de Magíster en Sistemas de Calidad, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Ballester, S., Olmeda, P., Macián, V. y Tornos, B. (2002). *El mantenimiento de las flotas de transporte*. Lima: Edit.SPUPV.
- Bernal, A. (2012). *Manejo y Optimización de las operaciones de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en un Taller Automotriz*, tesis para optar el título de Ingeniero Mecánico, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Editorial Pearson.
- Berry, L., Bennet, C. y Brown, C (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financiera*. Madrid: Ed. Diaz Santos.
- Becerra, F. (2009). *Gestión de mantenimiento para alcanzar la excelencia*. Venezuela. Disponible en: <http://www.mantenimientomundial.com/sites/mmnew/bib/not.asp>
- Calderón, N. (2014). *Mejora del Tiempo de Operatividad de Camiones Volquetes en Proyectos de Mantenimiento Vial, utilizando Teorías de Confiabilidad en un Sistema Simulado*, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Investigación Operativa, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- CESVIMP. (2008). *Gestión y logística del Mantenimiento de Automóviles*. España: Editorial CESVIMP S.A.

- Chiavenato I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Edit. ECOE ediciones.
- Dounce, E. (2007). *La Productividad en el Mantenimiento Industrial*. Reimpresión. México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*, tesis para optar el Título de Ingeniero Comercial, Universidad Nacional de Chile.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Perú: Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia.
- Farfan, Y. (2007). *La fiabilidad*. Perú: Edit. Moderna, Cusco.
- Fred, D. (2003, p. 48). *Administración Estratégica*. 9na. edición. México: Editorial Pearson Educación
- Hernández, R.; Fernández C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Jiménez, W. (2006) *Teoría Administrativa*. Pearson.
- Koontz. H. y Odonnell,C. (2004). *Curso de Administración Moderna*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Martínez, A. (2005). *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*. México: Edit. El Manual Moderno S.A.

- Reyes, A. (2004). *Administración de empresas, teoría y práctica*. México: Editorial Limusa "La planeación.
- Reyes, S. (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*, tesis para optar el Título de Licenciada en Administración de Empresas, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Padilla, C. (2012). *Plan de Gestión del mantenimiento para la flota vehicular del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural de la ciudad de Cañar*, tesis para optar el Título de Ingeniero Mecánico, Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, Ecuador.
- Silva, E. (2003). *Sistema de gestión de flota vehicular*. Uruguay.
- Tasayco, G. (2015). *Análisis y mejora de la capacidad de atención de servicio de mantenimiento periódico en un concesionario automotriz*, tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Tom, P. (1987). *Thriving on Chaos "Prosperando en medio del Caos"*. New York: Edit. Alfred A. Knopf.
- Torres, M. (2001). *Manual Básico de Mantenimiento automotriz*. Madrid: Thomson-Paraninfo.
- Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.

Anexo A: Matriz de Consistencia						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de administración de mantenimiento de flota vehicular de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que brinda una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el mantenimiento detectivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el mantenimiento preventivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el mantenimiento correctivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, 2017.</p> <p>Objetivos específicos: Conocer el nivel de administración de mantenimiento de flota vehicular de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, 2017.</p> <p>Conocer el nivel de la calidad de servicio que brinda de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, 2017</p> <p>Identificar la relación que existe entre el mantenimiento detectivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el mantenimiento preventivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el mantenimiento correctivo de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el mantenimiento detectivo y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre el mantenimiento preventivo y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre el mantenimiento correctivo y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.</p>	Variable 1: Administración de mantenimiento			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Mantenimiento Detectivo	Reparación Reemplazo Modificación del diseño	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9	Escala de Likert Calificación de: 1 = Muy deficiente 2 = Deficiente 3 = Regular 4 = Eficiente 5 = Muy eficiente
			Mantenimiento Preventivo	Predictivo Pronóstico	10, 11, 12 13, 14, 15	
			Mantenimiento Correctivo	Emergencia Urgencia	16, 17, 18 19, 20, 21	
Variable 2: Calidad de servicio		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
Fiabilidad	Confianza Tipo de servicio	1, 2 3, 4	Escala de Likert Calificación de: 1 = Muy malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno			
Capacidad de respuesta	Comunicación Puntualidad en la atención	5, 6 7, 8 9, 10				
Seguridad	Ayuda del personal Seguridad Amabilidad	11, 12 13, 14				
Empatía	Atención Comodidad	15, 16 17, 18				
Elementos tangibles	Equipamiento Instalaciones Apariencia	19, 20 21, 22 23, 24				

Anexo B: Matriz de operacionalización de las variables
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ADMINISTRACIÓN DE MANTENIMIENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	Escala de valoración	Niveles o rangos
Administración de mantenimiento	Mantenimiento Detectivo	Reparación	1. En la empresa existe planificación para ejecutar el mantenimiento detectivo de flota vehicular. Según tu criterio esto es 2. El mantenimiento detectivo, como tal la reparación de vehículos que realiza la empresa, según tu criterio es 3. Para realizar el mantenimiento detectivo, reparación de los vehículos, la empresa utiliza tecnología de punta. Según tu criterio esto es	1. Muy deficiente (MD) 2. Deficiente (D) 3. Regular (R) 4. Eficiente (E) 5. Muy eficiente (ME)	1=Deficiente 2=Regular 3=Eficiente
		Reemplazo	4. En la empresa se realiza el mantenimiento detectivo para reemplazar las partes deterioradas. Según tu criterio esto es 5. El reemplazo de las autopartes que realiza la empresa, como parte de su mantenimiento detectivo, según tu criterio es 6. El mantenimiento detectivo que realiza la empresa permite evitar accidentes y fallas de los vehículos. Según tu criterio esto es		
		Modificación del diseño	7. El mantenimiento detectivo que realiza la empresa permite modificar el diseño vehicular acorde con las necesidades locales. Según tu criterio esto es 8. La modificación del diseño vehicular se realiza acorde con los estándares internacionales. Según tu criterio esto es 9. La modificación del diseño vehicular debe permitir mayor rendimiento para el usuario. Según tu criterio esto es		
	Mantenimiento Preventivo	Predictivo	10. El mantenimiento predictivo que realiza la empresa periódicamente se ajusta a las necesidades de los clientes. Según tu criterio esto es 11. El mantenimiento predictivo que ejecuta la empresa es acorde con el presupuesto de los clientes. Según tu criterio esto es 12. El mantenimiento predictivo que realiza la empresa lo ejecuta con tecnología moderna. Según tu criterio esto es		
		Pronóstico	13. La empresa planifica el check list de acuerdo a las actividades vehiculares para asegurar el mantenimiento preventivo de las flotas vehiculares. Según tu criterio esto es 14. La Administración de la Empresa, efectúa el control preventivo para pronosticar las fallas de los vehículos. Según tu criterio, esto es 15. La administración de mantenimiento de flotas vehiculares registra el control de cada vehículo, para incrementar el historial de cada unidad. Según tu criterio esto es		
	Mantenimiento Correctivo	Emergencia	16. La empresa administra y registran las fallas intempestivas de la flota vehicular utilizando sistema informático, con ello se desarrolla el mantenimiento correctivo de emergencia. Según tu criterio esto es 17. La empresa desarrolla mantenimiento correctivo para reemplaza las piezas, fluidos y repuestos por emergencia en el tiempo correcto para su ejecución. Según tu criterio esto es 18. La empresa presenta equipos necesarios para ejecutar mantenimiento correctivo de emergencia. Según tu criterio esto es		
		Urgencia	19. La empresa desarrolla reparaciones y mantenimiento urgentes de flotas vehiculares de manera planificada. Según tu criterio esto es 20. La empresa ejecuta el mantenimiento correctivo de urgencia utilizando repuestos originales, pero también los ensamblados. Según tu criterio esto es 21. El mantenimiento correctivo de urgencia que desarrolla la empresa soluciona las averías y fallas de las flotas vehiculares. Según tu criterio esto es		

Anexo B: Matriz de operacionalización de las variables
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	Escala de valoración	Niveles o rangos
Calidad de servicio	Fiabilidad	Confianza	1. Cuando se presenta un problema de administración de mantenimiento vehicular, el personal pone un sincero interés para resolverlo. Con este servicio queda Ud. 2. Cuando el personal de mantenimiento de la empresa de reparaciones automotriz asume el servicio en un plazo determinado de tiempo. Al término de este servicio queda Ud.	1.Muy malo (MM) 2.Malo (M) 3.Regular (R) 4.Bueno (B) 5.Muy bueno (MB)	1=Malo 2=Regular 3=Bueno
		Tipo de servicio	3. El tipo de servicio que brinda la empresa de mantenimiento vehicular busca cubrir la expectativa de tu vehículo. Con el servicio que recibe queda Ud. 4. Los trabajadores de mantenimiento buscan realizar sus actividades con eficacia. Al culminar sus operaciones Ud. queda		
	Capacidad de respuesta	Comunicación	5. Cuando necesitas resolver algunas dudas de administración de mantenimiento vehicular y lo comunicas al personal, este le brinda su servicio. Con el apoyo del personal queda Ud. 6. La comunicación que utiliza la empresa de reparaciones automotriz buscan atender sus requerimientos oportunamente. Con la comunicación que recibió Ud. queda.		
		Puntualidad en el servicio	7. La empresa de mantenimiento de flota vehicular desarrolla los procesos en un plazo establecido. Con los plazos establecidos queda Ud. 8. El tiempo que aguarda para obtener el servicio de la empresa de reparaciones automotriz está dentro de lo establecido. Con la atención recibida queda Ud.		
		Ayuda del personal	9. Los directivos de la empresa de reparaciones automotriz brindan ayuda a los clientes usuarios. Con la ayuda que Ud. recibió quedó 10. Los trabajadores de la empresa de mantenimiento de flota vehicular siempre están dispuestos brindar ayuda a los clientes. Con la ayuda de los trabajadores Ud. quedó		
	Seguridad	Seguridad	11. El comportamiento de los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz inspira confianza y seguridad a los clientes. Con la confianza de los trabajadores queda Ud. 12. La empresa de reparaciones automotriz desarrolla una administración justa e igualitaria, dentro del marco de la ley. Ud. queda con este servicio		
		Amabilidad	13. Los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que Ud.		

			<p>recibió quedó</p> <p>14. Cuando Ud. presenta un reclamo en la empresa de reparaciones automotriz, inmediatamente le deben brindar los resultados con amabilidad. Ud. con esta atención quedó</p>		
	Empatía	Atención	<p>15. La empresa de reparaciones automotriz brinda un servicio individualizado a sus clientes. Con la atención individualizada que recibió, Ud. quedó</p> <p>16. Los trabajadores de la empresa de mantenimiento atienden las necesidades específicas de los clientes usuarios. La atención que recibió le dejó</p>		
		Comodidad	<p>17. La empresa de mantenimiento se preocupa por brindar servicio de acuerdo a las necesidades de tiempo y espacio de los clientes. La atención a sus necesidades le dejó a Ud.</p> <p>18. Los servicios de mantenimiento que brinda la empresa están bien controlados con lo cual se logra comodidad en el servicio. La comodidad de servicio recibido a Ud. le deja</p>		
	Elementos tangibles	Equipamiento	<p>19. La empresa utiliza maquinarias modernas para realizar el mantenimiento vehicular. Los equipos modernos utilizados a Ud. le deja</p> <p>20. Los elementos materiales (folletos, publicidad) que utiliza la empresa son visiblemente atractivos. A Ud. los materiales publicitarios le parece</p>		
		Instalaciones	<p>21. Las infraestructuras físicas de la empresa son atractivas, cuidadas y están aptas para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a Ud. le parece</p> <p>22. La empresa de mantenimiento tiene equipos modernos y suficientes para detectar los problemas vehiculares. Los equipos utilizados a Ud. le dejan una impresión de</p>		
		Apariencia	<p>23. Los trabajadores la empresa de mantenimiento tiene una apariencia agradable y limpia. Esta apariencia le deja a Ud. una impresión de</p> <p>24. Los softwares utilizados por la empresa son modernas y aptas para brindar un buen servicio. La aplicación de estos programas le deja a Ud. una impresión de</p>		

Anexo C Instrumento de Evaluación

FICHA DE CUESTIONARIO

Variable 1: Administración de mantenimiento

Estimado Sr. (a):

.....

Agradezco su valiosa colaboración.

Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tienen por finalidad obtener información sobre la **“Administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa reparaciones automotriz en Lima, 2017”**.

Hacemos de conocimiento que esta encuesta es **anónima** y los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

INSTRUCCIONES: Marca con una (x) la alternativa que más se acerque a su opinión, de acuerdo a lo indicado, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas.

Escala de Valoración:

1	2	3	4	5
MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	MUY EFICIENTE

Nº	ITEM	RESPUESTAS				
		1 MD	2 D	3 R	4 E	5 ME
1	En la empresa existe planificación para ejecutar el mantenimiento detectivo de flota vehicular. Según tu criterio esto es					
2	El mantenimiento detectivo, como tal la reparación de vehículos que realiza la empresa, según tu criterio es					
3	Para realizar el mantenimiento detectivo, reparación de los vehículos, la empresa utiliza tecnología de punta. Según tu criterio esto es					
4	En la empresa se realiza el mantenimiento detectivo para reemplazar las partes deterioradas. Según tu criterio esto es					
5	El reemplazo de los autopartes que realiza la empresa, como parte de su mantenimiento detectivo, según tu criterio es					

6	El mantenimiento detectivo que realiza la empresa permite evitar accidentes y fallas de los vehículos. Según tu criterio esto es					
7	El mantenimiento detectivo que realiza la empresa permite modificar el diseño vehicular acorde con las necesidades locales. Según tu criterio esto es					
8	La modificación del diseño vehicular se realiza acorde con los estándares internacionales. Según tu criterio esto es					
9	La modificación del diseño vehicular debe permitir mayor rendimiento para el usuario. Según tu criterio esto es					
10	El mantenimiento predictivo que realiza la empresa periódicamente se ajusta a las necesidades de los clientes. Según tu criterio esto es					
11	El mantenimiento predictivo que ejecuta la empresa es acorde con el prepuesto de los clientes. Según tu criterio esto es					
12	El mantenimiento predictivo que realiza la empresa lo ejecuta con tecnología moderna. Según tu criterio esto es					
13	La empresa planifica el check list de acuerdo a las actividades vehiculares para asegurar el mantenimiento preventivo de las flotas vehiculares. Según tu criterio esto es					
14	La Administración de la Empresa, efectúa el control preventivo para pronosticar las fallas de los vehículos. Según tu criterio, esto es					
15	La administración de mantenimiento de flotas vehiculares registra el control de cada vehículo, para incrementar el historial de cada unidad. Según tu criterio esto es					
16	La empresa administra y registran las fallas intempestivas de la flota vehicular utilizando sistema informático, con ello se desarrolla el mantenimiento correctivo de emergencia. Según tu criterio esto es					
17	La empresa desarrolla mantenimiento correctivo para reemplaza las piezas, fluidos y repuestos por emergencia en el tiempo correcto para su ejecución. Según tu criterio esto es					
18	La empresa presenta equipos necesarios para ejecutar mantenimiento correctivo de emergencia. Según tu criterio esto es					
19	La empresa desarrolla reparaciones y mantenimiento urgentes de flotas vehiculares de manera planificada. Según tu criterio esto es					
20	La empresa ejecuta el mantenimiento correctivo de urgencia utilizando repuestos originales, pero también los ensamblados. Según tu criterio esto es					
21	El mantenimiento correctivo de urgencia que desarrolla la empresa soluciona las averías y fallas de las flotas vehiculares. Según tu criterio esto es					

FICHA DE CUESTIONARIO

Variable 2: Calidad de servicio

Estimado Sr. (a):

.....

Agradezco su valiosa colaboración.

Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tienen por finalidad obtener información sobre la **“Administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz en Lima, 2017”**.

Hacemos de conocimiento que esta encuesta es **anónima** y los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

INSTRUCCIONES: Marca con una (x) la alternativa que más se acerque a su opinión, de acuerdo a lo indicado, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas.

Escala de Valoración:

1	2	3	4	5
MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO

Nº	ITEM	RESPUESTAS				
		1 MM	2 M	3 R	4 B	5 MB
1	Cuando se presenta un problema de administración de mantenimiento vehicular, el personal pone un sincero interés para resolverlo. Con este servicio queda Ud.					
2	Cuando el personal de mantenimiento de la empresa de reparaciones automotriz asume el servicio en un plazo determinado de tiempo. Al término de este servicio queda Ud.					
3	El tipo de servicio que brinda la empresa de reparaciones automotriz busca cubrir la expectativa de tu vehículo. Con el servicio que recibe queda Ud.					
4	Los trabajadores de mantenimiento buscan realizar sus actividades con eficacia. Al culminar sus operaciones Ud. queda					
5	Cuando necesitas resolver algunas dudas de administración de mantenimiento vehicular y lo comunicas al personal, este le brinda su servicio. Con el apoyo del personal queda Ud.					
6	La comunicación que utiliza la empresa de reparaciones automotriz busca atender sus requerimientos oportunamente. Con la comunicación que recibió Ud. queda.					
7	La empresa de reparaciones automotriz desarrolla los procesos en un plazo establecido. Con los plazos establecidos queda Ud.					

8	El tiempo que aguarda para obtener el servicio de la empresa de reparaciones automotriz está dentro de lo establecido. Con la atención recibida queda Ud.					
9	Los directivos de la empresa de mantenimiento de flota vehicular brindan ayuda a los clientes usuarios. Con la ayuda que Ud. recibió quedó					
10	Los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz siempre están dispuestos brindar ayuda a los clientes. Con la ayuda de los trabajadores Ud. quedó					
11	El comportamiento de los trabajadores de la empresa de mantenimiento de flota vehicular inspira confianza y seguridad a los clientes. Con la confianza de los trabajadores queda Ud.					
12	La empresa de reparaciones automotriz desarrolla una administración justa e igualitaria, dentro del marco de la ley. Ud. queda con este servicio					
13	Los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que Ud. recibió quedó					
14	Cuando Ud. presenta un reclamo en la empresa de reparaciones automotriz, inmediatamente le deben brindar los resultados con amabilidad. Ud. con esta atención quedó					
15	La empresa de reparaciones automotriz brinda un servicio individualizado a sus clientes. Con la atención individualizada que recibió, Ud. quedó					
16	Los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz atienden las necesidades específicas de los clientes usuarios. La atención que recibió le dejó					
17	La empresa de reparaciones automotriz se preocupa por brindar servicio de acuerdo a las necesidades de tiempo y espacio de los clientes. La atención a sus necesidades le dejó a Ud.					
18	Los servicios de mantenimiento que brinda la empresa están bien controlados con lo cual se logra comodidad en el servicio. La comodidad de servicio recibido a Ud. le deja					
19	La empresa utiliza maquinarias modernas para realizar el mantenimiento vehicular. Los equipos modernos utilizados a Ud. le deja					
20	Los elementos materiales (folletos, publicidad) que utiliza la empresa son visiblemente atractivos. A Ud. los materiales publicitarios le parece					
21	Las infraestructuras físicas de la empresa son atractivas, cuidadas y están aptas para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a Ud. le parece					
22	La empresa de mantenimiento tiene equipos modernos y suficientes para detectar los problemas vehiculares. Los equipos utilizados a Ud. le dejan una impresión de					
23	Los trabajadores la empresa de reparaciones automotriz tiene una apariencia agradable y limpia. Esta apariencia le deja a Ud. una impresión de					
24	El software utilizado por la empresa es modernas y aptas para brindar un buen servicio. La aplicación de estos programas le deja a Ud. una impresión de					

Anexo D Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ADMINISTRACIÓN DE MANTENIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: MANTENIMIENTO DETECTIVO							
1	En la empresa existe planificación para ejecutar el mantenimiento detectivo de flota vehicular. Según tu criterio esto es	✓		✓		✓		
2	El mantenimiento detectivo, como tal la reparación de vehículos que realiza la empresa, según tu criterio es	✓		✓		✓		
3	Para realizar el mantenimiento detectivo, reparación de los vehículos, la empresa utiliza tecnología de punta. Según tu criterio esto es	✓		✓		✓		
4	En la empresa se realiza el mantenimiento detectivo para reemplazar las partes deterioradas. Según tu criterio esto es	✓		✓		✓		
5	El reemplazo de los autopartes que realiza la empresa, como parte de su mantenimiento detectivo, según tu criterio es	✓		✓		✓		
6	El mantenimiento detectivo que realiza la empresa permite evitar accidentes y fallas de los vehículos. Según tu criterio esto es	✓		✓		✓		
7	El mantenimiento detectivo que realiza la empresa permite modificar el diseño vehicular acorde con las necesidades locales. Según tu criterio esto es	✓		✓		✓		
8	La modificación del diseño vehicular se realiza acorde con los estándares internacionales. Según tu criterio esto es	✓		✓		✓		
9	La modificación del diseño vehicular debe permitir mayor rendimiento para el usuario. Según tu criterio esto es	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El mantenimiento predictivo que realiza la empresa periódicamente se ajusta a las necesidades de los clientes. Según tu criterio esto es	✓		✓		✓		
11	El mantenimiento predictivo que ejecuta la empresa es acorde con el presupuesto de los clientes. Según tu criterio esto es	✓		✓		✓		
12	El mantenimiento predictivo que realiza la empresa lo ejecuta con tecnología moderna. Según tu criterio esto es	✓		✓		✓		
13	La empresa planifica el check list de acuerdo a las actividades vehiculares para asegurar el mantenimiento preventivo de las flota vehicular. Según tu criterio esto es	✓		✓		✓		
14	La Administración de la Empresa, efectúa el control preventivo para pronosticar las fallas de los vehículos. Según tu criterio, esto es	✓		✓		✓		

	utilizando sistema informático, con ello se desarrolla el mantenimiento correctivo de emergencia. Según tu criterio esto es	/	/	/	/		
17	La empresa desarrolla mantenimiento correctivo para reemplaza las piezas, fluidos y repuestos por emergencia en el tiempo correcto para su ejecución. Según tu criterio esto es	/	/	/	/		
18	La empresa presenta equipos necesarios para ejecutar mantenimiento correctivo de emergencia. Según tu criterio esto es	/	/	/	/		
19	La empresa desarrolla reparaciones y mantenimiento urgentes de flotas vehiculares de manera planificada. Según tu criterio esto es	/	/	/	/		
20	La empresa ejecuta el mantenimiento correctivo de urgencia utilizando repuestos originales, pero también los ensamblados. Según tu criterio esto es	/	/	/	/		
21	El mantenimiento correctivo de urgencia que desarrolla la empresa soluciona las averías y fallas de las flotas vehiculares. Según tu criterio esto es	/	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable - Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Herloska Vega Guevara DNI: 28284526

Especialidad del validador: Inv. Científicas

31 de 05 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Cuando se presenta un problema de administración de mantenimiento vehicular, el personal pone un sincero interés para resolverlo. Con este servicio queda Ud.	/		/		/		
2	Cuando el personal de mantenimiento de la empresa de reparaciones automotriz asume el servicio en un plazo determinado de tiempo. Al término de este servicio queda Ud.	/		/		/		
3	El tipo de servicio que brinda la empresa de reparaciones automotriz busca cubrir la expectativa de tu vehículo. Con el servicio que recibe queda Ud.	/		/		/		
4	Los trabajadores de mantenimiento buscan realizar sus actividades con eficacia. Al culminar sus operaciones Ud. queda	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE REPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando necesitas resolver algunas dudas de administración de mantenimiento vehicular y lo comunicas al personal, este le brinda su servicio. Con el apoyo del personal queda Ud.	/		/		/		
6	La comunicación que utiliza la empresa de reparaciones automotriz busca atender sus requerimientos oportunamente. Con la comunicación que recibió Ud. queda.	/		/		/		
7	La empresa de mantenimiento de flota vehicular desarrollan los procesos en un plazo establecido. Con los plazos establecidos queda Ud.	/		/		/		
8	El tiempo que aguarda para obtener el servicio de la empresa de reparaciones automotriz está dentro de lo establecido. Con la atención recibida queda Ud.	/		/		/		
9	Los directivos de la empresa de reparaciones automotriz brindan ayuda a los clientes usuarios. Con la ayuda que Ud. recibió quedó	/		/		/		
10	Los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz siempre están dispuestos brindar ayuda a los clientes. Con la ayuda de los trabajadores Ud. Quedó	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El comportamiento de los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz inspira confianza y seguridad a los clientes. Con la confianza de los trabajadores queda Ud.	/		/		/		
12	La empresa de reparaciones automotriz desarrolla una administración justa e igualitaria, dentro del marco de la ley. Ud. queda con este servicio	/		/		/		
13	Los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que Ud. recibió quedó	/		/		/		

		SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	La empresa de reparaciones automotriz brinda un servicio individualizado a sus clientes. Con la atención individualizada que recibió, Ud. quedó	/		/		/	
16	Los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz atienden las necesidades específicas de los clientes usuarios. La atención que recibió le dejó	/		/		/	
17	La empresa de reparaciones automotriz se preocupa por brindar servicio de acuerdo a las necesidades de tiempo y espacio de los clientes. La atención a sus necesidades le dejó a Ud.	/		/		/	
18	Los servicios de mantenimiento que brinda la empresa están bien controlados con lo cual se logra comodidad en el servicio. La comodidad de servicio recibido a Ud. le deja	/		/		/	
	DIMENSIÓN 5 : ELEMENOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No
19	La empresa utiliza maquinarias modernas para realizar el mantenimiento vehicular. Los equipos modernos utilizados a Ud. le deja	/		/		/	
20	Los elementos materiales (folletos, publicidad) que utiliza la empresa son visiblemente atractivos. A Ud. los materiales publicitarios le parece	/		/		/	
21	Las infraestructuras físicas de la empresa son atractivas, cuidadas y están aptas para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a Ud. le parece	/		/		/	
22	La empresa de reparaciones automotriz tiene equipos modernos y suficientes para detectar los problemas vehiculares. Los equipos utilizados a Ud. le dejan una impresión de	/		/		/	
23	Los trabajadores la empresa de reparaciones automotriz tiene una apariencia agradable y limpia. Esta apariencia le deja a Ud. una impresión de	/		/		/	
24	El software utilizado por la empresa es modernas y aptas para brindar un buen servicio. La aplicación de estos programas le deja a Ud. una impresión de	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Rolanda Vega Guevara

DNI: 28284526

Especialidad del validador: Juv. Científico

31 de 05 del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ADMINISTRACIÓN DE MANTENIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MANTENIMIENTO DETECTIVO								
1	En la empresa existe planificación para ejecutar el mantenimiento detectivo de flota vehicular. Según tu criterio esto es	/		/		/		
2	El mantenimiento detectivo, como tal la reparación de vehículos que realiza la empresa, según tu criterio es	/		/		/		
3	Para realizar el mantenimiento detectivo, reparación de los vehículos, la empresa utiliza tecnología de punta. Según tu criterio esto es	/		/		/		
4	En la empresa se realiza el mantenimiento detectivo para reemplazar las partes deterioradas. Según tu criterio esto es	/		/		/		
5	El reemplazo de los autopartes que realiza la empresa, como parte de su mantenimiento detectivo, según tu criterio es	/		/		/		
6	El mantenimiento detectivo que realiza la empresa permite evitar accidentes y fallas de los vehículos. Según tu criterio esto es	/		/		/		
7	El mantenimiento detectivo que realiza la empresa permite modificar el diseño vehicular acorde con las necesidades locales. Según tu criterio esto es	/		/		/		
8	La modificación del diseño vehicular se realiza acorde con los estándares internacionales. Según tu criterio esto es	/		/		/		
9	La modificación del diseño vehicular debe permitir mayor rendimiento para el usuario. Según tu criterio esto es	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 : MANTENIMIENTO PREVENTIVO								
10	El mantenimiento predictivo que realiza la empresa periódicamente se ajusta a las necesidades de los clientes. Según tu criterio esto es	/		/		/		
11	El mantenimiento predictivo que ejecuta la empresa es acorde con el presupuesto de los clientes. Según tu criterio esto es	/		/		/		
12	El mantenimiento predictivo que realiza la empresa lo ejecuta con tecnología moderna. Según tu criterio esto es	/		/		/		
13	La empresa planifica el check list de acuerdo a las actividades vehiculares para asegurar el mantenimiento preventivo de las flota vehicular. Según tu criterio esto es	/		/		/		
14	La Administración de la Empresa, efectúa el control preventivo para pronosticar las fallas de los vehículos. Según tu criterio, esto es	/		/		/		

15	La administración de mantenimiento de flotas vehiculares registra el control de cada vehículo, para incrementar el historial de cada unidad. Según tu criterio esto es	/		/		/	
DIMENSIÓN 3 : MANTENIMIENTO CORRECTIVO		Si	No	Si	No	Si	No
16	La empresa administra y registran las fallas intempestivas de la flota vehicular utilizando sistema informático, con ello se desarrolla el mantenimiento correctivo de emergencia. Según tu criterio esto es	/		/		/	
17	La empresa desarrolla mantenimiento correctivo para reemplaza las piezas, fluidos y repuestos por emergencia en el tiempo correcto para su ejecución. Según tu criterio esto es	/		/		/	
18	La empresa presenta equipos necesarios para ejecutar mantenimiento correctivo de emergencia. Según tu criterio esto es	/		/		/	
19	La empresa desarrolla reparaciones y mantenimiento urgentes de flotas vehiculares de manera planificada. Según tu criterio esto es	/		/		/	
20	La empresa ejecuta el mantenimiento correctivo de urgencia utilizando repuestos originales, pero también los ensamblados. Según tu criterio esto es	/		/		/	
21	El mantenimiento correctivo de urgencia que desarrolla la empresa soluciona las averías y fallas de las flotas vehiculares. Según tu criterio esto es	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. JORGE F. LAGUNA VELAZCO DNI: 20072507

Especialidad del validador: DOCTOR EN DUD. PUBLICA

.....de.....del 20....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Cuando se presenta un problema de administración de mantenimiento vehicular, el personal pone un sincero interés para resolverlo. Con este servicio queda Ud.	/		/		/		
2	Cuando el personal de mantenimiento de la empresa de reparaciones automotriz asume el servicio en un plazo determinado de tiempo. Al término de este servicio queda Ud.	/		/		/		
3	El tipo de servicio que brinda la empresa de reparaciones automotriz busca cubrir la expectativa de tu vehículo. Con el servicio que recibe queda Ud.	/		/		/		
4	Los trabajadores de mantenimiento buscan realizar sus actividades con eficacia. Al culminar sus operaciones Ud. queda	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE REPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando necesitas resolver algunas dudas de administración de mantenimiento vehicular y lo comunicas al personal, este le brinda su servicio. Con el apoyo del personal queda Ud.	/		/		/		
6	La comunicación que utiliza la empresa de reparaciones automotriz busca atender sus requerimientos oportunamente. Con la comunicación que recibió Ud. queda.	/		/		/		
7	La empresa de mantenimiento de flota vehicular desarrollan los procesos en un plazo establecido. Con los plazos establecidos queda Ud.	/		/		/		
8	El tiempo que aguarda para obtener el servicio de la empresa de reparaciones automotriz está dentro de lo establecido. Con la atención recibida queda Ud.	/		/		/		
9	Los directivos de la empresa de reparaciones automotriz brindan ayuda a los clientes usuarios. Con la ayuda que Ud. recibió quedó	/		/		/		
10	Los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz siempre están dispuestos brindar ayuda a los clientes. Con la ayuda de los trabajadores Ud. Quedó	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El comportamiento de los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz inspira confianza y seguridad a los clientes. Con la confianza de los trabajadores queda Ud.	/		/		/		
12	La empresa de reparaciones automotriz desarrolla una administración justa e igualitaria, dentro del marco de la ley. Ud. queda con este servicio	/		/		/		
13	Los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que Ud. recibió quedó	/		/		/		

14	Cuando Ud. presenta un reclamo en la empresa de reparaciones automotriz, inmediatamente le deben brindar los resultados con amabilidad. Ud. con esta atención quedó	/		/		/		
DIMENSIÓN 4 : EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
15	La empresa de reparaciones automotriz brinda un servicio individualizado a sus clientes. Con la atención individualizada que recibió, Ud. quedó	/		/		/		
16	Los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz atienden las necesidades específicas de los clientes usuarios. La atención que recibió le dejó	/		/		/		
17	La empresa de reparaciones automotriz se preocupa por brindar servicio de acuerdo a las necesidades de tiempo y espacio de los clientes. La atención a sus necesidades le dejó a Ud.	/		/		/		
18	Los servicios de mantenimiento que brinda la empresa están bien controlados con lo cual se lograr comodidad en el servicio. La comodidad de servicio recibido a Ud. le deja	/		/		/		
DIMENSIÓN 5 : ELEMETOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19	La empresa utiliza maquinarias modernas para realizar el mantenimiento vehicular. Las equipos modernos utilizados a Ud. le deja	/		/		/		
20	Los elementos materiales (folletos, publicidad) que utiliza la empresa son visiblemente atractivos. A Ud. los materiales publicitarios le parece	/		/		/		
21	Las infraestructuras físicas de la empresa son atractivas, cuidadas y están aptas para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a Ud. le parece	/		/		/		
22	La empresa de reparaciones automotriz tiene equipos modernos y suficientes para detectar los problemas vehiculares. Los equipos utilizados a Ud. le dejan una impresión de	/		/		/		
23	Los trabajadores la empresa de reparaciones automotriz tiene una apariencia agradable y limpia. Esta apariencia le deja a Ud. una impresión de	/		/		/		
24	El software utilizado por la empresa es modernas y aptas para brindar un buen servicio. La aplicación de estos programas le deja a Ud. una impresión de	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

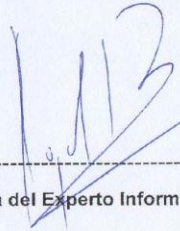
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: Dr. JORGE G. ROYALD VELAZCO
DNI: 20071507

Especialidad del validador: Doctor en Salud Pública

.....de.....del 20....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ADMINISTRACIÓN DE MANTENIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MANTENIMIENTO DETECTIVO								
1	En la empresa existe planificación para ejecutar el mantenimiento detectivo de flota vehicular. Según tu criterio esto es	/		/		/		
2	El mantenimiento detectivo, como tal la reparación de vehículos que realiza la empresa, según tu criterio es	/		/		/		
3	Para realizar el mantenimiento detectivo, reparación de los vehículos, la empresa utiliza tecnología de punta. Según tu criterio esto es	/		/		/		
4	En la empresa se realiza el mantenimiento detectivo para remplazar las partes deterioradas. Según tu criterio esto es	/		/		/		
5	El reemplazo de los autopartes que realiza la empresa, como parte de su mantenimiento detectivo, según tu criterio es	/		/		/		
6	El mantenimiento detectivo que realiza la empresa permite evitar accidentes y fallas de los vehículos. Según tu criterio esto es	/		/		/		
7	El mantenimiento detectivo que realiza la empresa permite modificar el diseño vehicular acorde con las necesidades locales. Según tu criterio esto es	/		/		/		
8	La modificación del diseño vehicular se realiza acorde con los estándares internacionales. Según tu criterio esto es	/		/		/		
9	La modificación del diseño vehicular debe permitir mayor rendimiento para el usuario. Según tu criterio esto es	/		/		/		
DIMENSIÓN 2 : MANTENIMIENTO PREVENTIVO								
10	El mantenimiento predictivo que realiza la empresa periódicamente se ajusta a las necesidades de los clientes. Según tu criterio esto es	/		/		/		
11	El mantenimiento predictivo que ejecuta la empresa es acorde con el presupuesto de los clientes. Según tu criterio esto es	/		/		/		
12	El mantenimiento predictivo que realiza la empresa lo ejecuta con tecnología moderna. Según tu criterio esto es	/		/		/		
13	La empresa planifica el check list de acuerdo a las actividades vehiculares para asegurar el mantenimiento preventivo de las flota vehicular. Según tu criterio esto es	/		/		/		
14	La Administración de la Empresa, efectúa el control preventivo para pronosticar las fallas de los vehículos. Según tu criterio, esto es	/		/		/		

15	La administración de mantenimiento de flotas vehiculares registra el control de cada vehículo, para incrementar el historial de cada unidad. Según tu criterio esto es	/		/		/	
DIMENSIÓN 3 : MANTENIMIENTO CORRECTIVO		Si	No	Si	No	Si	No
16	La empresa administra y registran las fallas intempestivas de la flota vehicular utilizando sistema informático, con ello se desarrolla el mantenimiento correctivo de emergencia. Según tu criterio esto es	/		/		/	
17	La empresa desarrolla mantenimiento correctivo para reemplaza las piezas, fluidos y repuestos por emergencia en el tiempo correcto para su ejecución. Según tu criterio esto es	/		/		/	
18	La empresa presenta equipos necesarios para ejecutar mantenimiento correctivo de emergencia. Según tu criterio esto es	/		/		/	
19	La empresa desarrolla reparaciones y mantenimiento urgentes de flotas vehiculares de manera planificada. Según tu criterio esto es	/		/		/	
20	La empresa ejecuta el mantenimiento correctivo de urgencia utilizando repuestos originales, pero también los ensamblados. Según tu criterio esto es	/		/		/	
21	El mantenimiento correctivo de urgencia que desarrolla la empresa soluciona las averías y fallas de las flotas vehiculares. Según tu criterio esto es	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Flores Sotelo Wilfray Sebastian DNI: 06175729

Especialidad del validador: Gestión gerencial / Economía

.....de.....del 20....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
UCV Docente Post Grado

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Cuando se presenta un problema de administración de mantenimiento vehicular, el personal pone un sincero interés para resolverlo. Con este servicio queda Ud.	/		/		/		
2	Cuando el personal de mantenimiento de la empresa de reparaciones automotriz asume el servicio en un plazo determinado de tiempo. Al término de este servicio queda Ud.	/		/		/		
3	El tipo de servicio que brinda la empresa de reparaciones automotriz busca cubrir la expectativa de tu vehículo. Con el servicio que recibe queda Ud.	/		/		/		
4	Los trabajadores de mantenimiento buscan realizar sus actividades con eficacia. Al culminar sus operaciones Ud. queda	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE REPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando necesitas resolver algunas dudas de administración de mantenimiento vehicular y lo comunicas al personal, este le brinda su servicio. Con el apoyo del personal queda Ud.	/		/		/		
6	La comunicación que utiliza la empresa de reparaciones automotriz busca atender sus requerimientos oportunamente. Con la comunicación que recibió Ud. queda.	/		/		/		
7	La empresa de mantenimiento de flota vehicular desarrollan los procesos en un plazo establecido. Con los plazos establecidos queda Ud.	/		/		/		
8	El tiempo que aguarda para obtener el servicio de la empresa de reparaciones automotriz está dentro de lo establecido. Con la atención recibida queda Ud.	/		/		/		
9	Los directivos de la empresa de reparaciones automotriz brindan ayuda a los clientes usuarios. Con la ayuda que Ud. recibió quedó	/		/		/		
10	Los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz siempre están dispuestos brindar ayuda a los clientes. Con la ayuda de los trabajadores Ud. Quedó	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El comportamiento de los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz inspira confianza y seguridad a los clientes. Con la confianza de los trabajadores queda Ud.	/		/		/		
12	La empresa de reparaciones automotriz desarrolla una administración justa e igualitaria, dentro del marco de la ley. Ud. queda con este servicio	/		/		/		
13	Los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que Ud. recibió quedó	/		/		/		

14	Cuando Ud. presenta un reclamo en la empresa de reparaciones automotriz, inmediatamente le deben brindar los resultados con amabilidad. Ud. con esta atención quedó	/		/		/		
DIMENSIÓN 4 : EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
15	La empresa de reparaciones automotriz brinda un servicio individualizado a sus clientes. Con la atención individualizada que recibió, Ud. quedó	/		/		/		
16	Los trabajadores de la empresa de reparaciones automotriz atienden las necesidades específicas de los clientes usuarios. La atención que recibió le dejó	/		/		/		
17	La empresa de reparaciones automotriz se preocupa por brindar servicio de acuerdo a las necesidades de tiempo y espacio de los clientes. La atención a sus necesidades le dejó a Ud.	/		/		/		
18	Los servicios de mantenimiento que brinda la empresa están bien controlados con lo cual se lograr comodidad en el servicio. La comodidad de servicio recibido a Ud. le deja	/		/		/		
DIMENSIÓN 5 : ELEMETOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19	La empresa utiliza maquinarias modernas para realizar el mantenimiento vehicular. Las equipos modernos utilizados a Ud. le deja	/		/		/		
20	Los elementos materiales (folletos, publicidad) que utiliza la empresa son visiblemente atractivos. A Ud. los materiales publicitarios le parece	/		/		/		
21	Las infraestructuras físicas de la empresa son atractivas, cuidadas y están aptas para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a Ud. le parece	/		/		/		
22	La empresa de reparaciones automotriz tiene equipos modernos y suficientes para detectar los problemas vehiculares. Los equipos utilizados a Ud. le dejan una impresión de	/		/		/		
23	Los trabajadores la empresa de reparaciones automotriz tiene una apariencia agradable y limpia. Esta apariencia le deja a Ud. una impresión de	/		/		/		
24	El software utilizado por la empresa es modernas y aptas para brindar un buen servicio. La aplicación de estos programas le deja a Ud. una impresión de	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Flores Sotelo Willem Sebastian

DNI: 00175729

Especialidad del validador: Gestión económica empresarial / Economía

.....de.....del 20....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.


²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

 Mag. Willem S. Flores Sotelo
Docente Post Grado

Anexo E Matriz de Base de Datos

V(1)= Administración de mantenimiento																					V(2)= Calidad de servicio																												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	4						
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4					
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	1	1	4				
5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2	2	3	3	2				
2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1				
4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2				
4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2				
4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	2	4	2	2	5	5	2
2	2	3	2	4	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	1	1	3	3	2			
4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2				
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	
4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	4	3			
4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3	3	4			
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5			
4	3	4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	5	4	2	2	5	4	5	4	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	5	5	4	4	4	2	
4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	2	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5		
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4			
5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4			

VARIABLE	V1=Administración de mantenimiento																					TOTAL D1	Niv D1	TOTAL D2	Niv D2	TOTAL D3	Niv D3	SUMA V1	Niv V1
Dimensión	Mantenimiento Detectivo								Mantenimiento Preventivo							Mantenimiento Correctivo						Deter.	Deter.	Prevent.	Correct.	Correct.	V1	Adm. Mant.	
Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21								
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	2	25	2	24	2	86	2
2	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	41	3	27	3	28	3	96	3
3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	40	3	27	3	27	3	94	3
4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	41	3	26	2	28	3	95	3
5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	36	2	21	1	24	2	81	2
6	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	35	2	26	2	23	2	84	2
7	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	37	2	26	2	23	2	86	2
8	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	38	2	27	3	26	3	91	3
9	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	38	2	25	2	27	3	90	3
10	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	37	2	28	3	25	3	90	3
11	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	3	4	4	39	3	24	2	25	3	88	2
12	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	37	2	25	2	24	2	86	2
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	31	1	26	2	20	1	77	1
14	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	35	2	24	2	25	3	84	2
15	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	40	3	27	3	26	3	93	3
16	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	38	2	26	2	24	2	88	2
17	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	39	3	24	2	26	3	89	3
18	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	35	2	24	2	24	2	83	2
19	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	38	2	29	3	23	2	90	3
20	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	39	3	25	2	26	3	90	3
21	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	40	3	25	2	27	3	92	3
22	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	1	24	2	23	2	81	2
23	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	40	3	26	2	26	3	92	3
24	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	37	2	23	1	24	2	84	2

25	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	35	2	26	2	23	2	84	2
26	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	39	3	27	3	25	3	91	3
27	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	39	3	24	2	25	3	88	2
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	34	1	24	2	23	2	81	2	
29	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	37	2	25	2	25	3	87	2	
30	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	36	2	25	2	23	2	84	2	
31	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	38	2	25	2	24	2	87	2	
32	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	37	2	27	3	23	2	87	2	
33	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	39	3	24	2	27	3	90	3	
34	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	36	2	24	2	24	2	84	2	
35	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	37	2	23	1	22	2	82	2	
36	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	39	3	29	3	25	3	93	3		
37	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	39	3	24	2	26	3	89	3	
38	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	35	2	25	2	22	2	82	2	
39	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	37	2	23	1	22	2	82	2	
40	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	39	3	29	3	25	3	93	3		
41	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	39	3	24	2	26	3	89	3	
42	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	35	2	25	2	22	2	82	2	
43	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	36	2	22	1	25	3	83	2	
44	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	42	3	26	2	27	3	95	3	
45	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	36	2	23	1	24	2	83	2	
46	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	34	1	24	2	22	2	80	1	
47	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	36	2	26	2	22	2	84	2	
48	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	37	2	25	2	26	3	88	2	
49	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	38	2	26	2	24	2	88	2	
50	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	37	2	25	2	24	2	86	2	
51	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	36	2	26	2	23	2	85	2	
52	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	40	3	24	2	26	3	90	3	

53	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	34	1	23	1	24	2	81	2
54	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	40	3	27	3	26	3	93	3
55	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	36	2	24	2	24	2	84	2
56	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	38	2	25	2	25	3	88	2
57	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	32	1	24	2	21	2	77	1
58	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	42	3	26	2	28	3	96	3
59	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	40	3	28	3	25	3	93	3
60	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	34	1	23	1	24	2	81	2
61	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	37	2	25	2	23	2	85	2
62	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	40	3	28	3	26	3	94	3
63	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	31	1	25	2	18	1	74	1
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	36	2	28	3	24	2	88	2
65	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	42	3	25	2	27	3	94	3
66	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	35	2	23	1	25	3	83	2
67	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	35	2	22	1	24	2	81	2
68	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	40	3	26	2	25	3	91	3
69	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	33	1	27	3	22	2	82	2
70	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	38	2	27	3	25	3	90	3
71	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	37	2	23	1	26	3	86	2
72	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	40	3	27	3	25	3	92	3
73	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	36	2	25	2	23	2	84	2
74	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	37	2	26	2	24	2	87	2
75	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	37	2	25	2	24	2	86	2
76	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	37	2	28	3	23	2	88	2
77	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	34	1	25	2	23	2	82	2
78	3	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	37	2	23	1	26	3	86	2
79	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	39	3	29	3	25	3	93	3
80	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	39	3	24	2	26	3	89	3

81	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	35	2	25	2	22	2	82	2	
82	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	2	22	1	25	3	83	2
83	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	42	3	26	2	27	3	95	3
84	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	36	2	23	1	24	2	83	2
85	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	34	1	24	2	22	2	80	1
86	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	36	2	26	2	22	2	84	2
87	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	37	2	25	2	26	3	88	2
88	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	36	2	22	1	25	3	83	2
89	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	39	3	25	2	25	3	89	3
90	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	37	2	26	2	24	2	87	2
91	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	35	2	24	2	22	2	81	2
92	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	36	2	24	2	24	2	84	2
93	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	35	2	25	2	22	2	82	2
94	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	36	2	22	1	25	3	83	2
95	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	42	3	26	2	27	3	95	3
96	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	36	2	23	1	24	2	83	2
97	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	34	1	24	2	22	2	80	1
98	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	36	2	26	2	22	2	84	2
99	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	37	2	25	2	26	3	88	2
100	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	36	2	22	1	25	3	83	2
101	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	39	3	25	2	25	3	89	3
102	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	37	2	26	2	24	2	87	2

VARIABLE		V2=Calidad de Servicio																																		
Dimensión	Fiabilidad				Capacidad de Respuesta					Seguridad				Empatía				Elementos Tangibles				TOTAL D1 Fiabilidad	NIV D1 Fiabilidad	TOTAL D2 Cap. Resp.	NIV D2 Cap. Resp.	TOTAL D3 Seg. Uti.	NIV D3 Seg. Uti.	TOTAL D4 Empatía	NIV D4 Empatía	TOTAL D5 Elt. Tang.	NIV D5 Elt. Tang.	SUM AV2	NIV V2 Cal. Serv.			
	Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20													21	22	23
1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	17	2	26	2	19	3	17	2	26	3	105	3
2	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	19	3	27	3	18	3	19	3	27	3	110	3
3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	18	3	25	2	19	3	18	3	26	3	106	3
4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	17	2	28	3	17	3	18	3	28	3	108	3
5	3	5	2	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	3	15	2	25	2	17	3	15	2	24	2	96	2
6	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	17	2	26	2	16	2	17	2	27	3	103	3
7	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	16	2	23	1	18	3	16	2	24	2	97	2
8	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	18	3	24	2	19	3	18	3	24	2	103	3
9	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	18	3	24	2	17	3	18	3	25	2	102	3
10	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	18	3	23	1	16	2	17	2	24	2	98	2
11	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	19	3	25	2	19	3	20	3	25	2	108	3
12	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	16	2	29	3	16	2	17	2	28	3	106	3
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	12	1	23	1	17	3	13	1	22	1	87	1
14	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	17	2	23	1	17	3	17	2	23	2	97	2
15	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	19	3	25	2	18	3	20	3	25	2	107	3
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	16	2	24	2	18	3	17	2	25	2	100	2
17	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	18	3	26	2	19	3	17	2	26	3	106	3
18	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	17	2	21	1	16	2	18	3	21	1	93	2
19	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	16	2	25	2	18	3	17	2	25	2	101	2
20	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	18	3	26	2	18	3	17	2	26	3	105	3
21	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	18	3	26	2	16	2	18	3	27	3	105	3

22	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	16	2	23	1	18	3	17	2	23	2	97	2
23	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	17	2	27	3	17	3	17	2	26	3	104	3
24	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	17	2	23	1	17	3	16	2	25	2	98	2	
25	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	17	2	22	1	16	2	18	3	22	1	95	2	
26	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	18	3	26	2	18	3	19	3	25	2	106	3	
27	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	17	2	26	2	17	3	18	3	25	2	103	3	
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	16	2	23	1	17	3	15	2	23	2	93	2	
29	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	17	2	24	2	15	2	18	3	25	2	99	2	
30	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	16	2	25	2	16	2	15	2	26	3	97	2	
31	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	17	2	23	1	18	3	17	2	23	2	98	2	
32	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	17	2	25	2	16	2	17	2	24	2	99	2	
33	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	18	3	25	2	16	2	18	3	26	3	103	3	
34	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	16	2	23	1	17	3	16	2	23	2	95	2	
35	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	16	2	24	2	17	3	17	2	23	2	97	2	
36	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	19	3	24	2	18	3	20	3	24	2	105	3	
37	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	18	3	26	2	17	3	17	2	26	3	104	3	
38	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	15	2	24	2	17	3	14	1	23	2	93	2	
39	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	16	2	24	2	17	3	17	2	23	2	97	2	
40	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	19	3	23	1	18	3	19	3	23	2	102	3	
41	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	18	3	26	2	16	2	17	2	26	3	103	3	
42	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	15	2	24	2	17	3	14	1	23	2	93	2	
43	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	16	2	23	1	16	2	17	2	23	2	95	2	
44	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	19	3	26	2	18	3	18	3	27	3	108	3	
45	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	17	2	23	1	14	1	17	2	23	2	94	2	
46	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	14	1	24	2	17	3	14	1	24	2	93	2	
47	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	16	2	25	2	16	2	15	2	24	2	96	2	
48	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	18	3	23	1	16	2	17	2	24	2	98	2	
49	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	17	2	24	2	18	3	17	2	24	2	100	2	
50	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	17	2	24	2	15	2	19	3	22	1	97	2	
51	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	15	2	24	2	16	2	14	1	24	2	93	2	
52	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	18	3	25	2	18	3	18	3	25	2	104	3	
53	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	17	2	22	1	16	2	16	2	22	1	93	2	
54	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	19	3	25	2	18	3	19	3	24	2	105	3	

Anexo F Artículo Científico

1. TITULO

Administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, 2017.

2. AUTORA

Miguel Angel Vasquez Cokchi, miguelvaco16@hotmail.com

Escuela de pos grado

Universidad Cesar Vallejo Lima norte

3. RESUMEN

El tipo de investigación desarrollada se enmarca dentro de una investigación básica, cuyo diseño fue de tipo descriptivo-correlacional. La población estuvo constituida por 102 clientes con contrato permanente para la atención de reparaciones de sus flotas vehiculares y por ser la población finita no requirió determinar la población, como tal se aplicó el muestreo censal. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que estuvo constituido por 21 ítems para la variable administración de mantenimiento y 24 para la variable calidad de servicio; el instrumento fue validado por investigadores expertos quienes determinaron su aplicabilidad y el resultado de Alfa de Cronbach determinó una alta confiabilidad.

4. PALABRAS CLAVES

Administración de mantenimiento vehicular, detectivo, preventivo, correctivo, fiabilidad.

5. Abstract

The type of research developed is part of a basic research, whose design was descriptive-correlational. The population was constituted by 102 clients with permanent contract for the attention of repairs of their vehicle fleets and because the finite population did not require determining the population, as such the census sampling was applied. The questionnaire was used as a technique and the questionnaire consisted of 21 items for the maintenance management variable and 24 for the customer satisfaction variable; The instrument was validated by expert researchers who determined its applicability and the result of Cronbach's Alpha determined a high reliability.

Keywords:

Vehicle maintenance management, Detective, preventive, corrective, reliability.

6. INTRODUCCIÓN

Las investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional de las variables de estudio son importantes porque sirven para comparar los resultados obtenidos, lo más relevantes fueron:

Álvarez (2012) *satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del Gobierno, describir los criterios utilizados para la medición de la calidad de servicio ofrecido en los servicios de supermercados. El nivel de investigación fue descriptivo, de tipo evaluativa porque a través de ello presentan los criterios que permiten medir el grado de satisfacción del cliente, cuyo diseño fue no experimental, se manejó como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario; la población de estudio lo constituyó 3993 beneficiarios de la red de supermercados, con una muestra de 839 beneficiarios. En este estudio, las conclusiones indicaron que el índice de la calidad del servicio presentó un valor global de 1,27 % indicando que las percepciones de los usuarios son más bajo que las expectativas en un 25,4 % por lo que existe oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total; así mismo, los clientes percibieron que el servicio supera lo esperado en cuanto a la dimensión Fiabilidad, ya que la visualización de los precios de los productos es clara y atractiva; también estos clientes percibieron que el servicio es peor a lo esperado, en relación a las transacciones de venta, esto quiere decir, que el tiempo de espera para acudir a la cancelación en las cajas; en cuanto a la dimensión políticas, ésta excede el servicio esperado, debido al surtido amplio de productos ofrecidos que se caracterizan por su gran calidad y de marca conocida.

Bernal (2012) *Manejo y Optimización de las operaciones de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en un Taller Automotriz*, cuyo objetivo fue facilitar la administración de un taller mecánico con la implementación de un software y un plan para minimizar el tiempo de parad de un vehículo en mantenimiento. La investigación tuvo un diseño no experimental, cualitativo, se manejó una técnica conocida como el informe de caso; la población de estudio lo conformó 201 talleres de mantenimiento vehicular. En este estudio, las conclusiones más importantes son que a través de un software de mantenimiento y administración de un taller pequeño es posible optimizar recursos disponibles en mantenimiento, que deberá traducirse a la larga en una disminución de costos. La simplicidad del software que realiza todas las actividades relacionadas con la administración y control de mantenimiento, contrasta con la dificultad o complejidad en la determinación de los parámetros involucrados en mantenimiento como, por ejemplo: obtención de la información general de vehículo con datos del cliente, un historial de trabajos efectuados, técnico que lo realizó, orden de reparación y fecha en la que se realizó, así como también la ágil facturación de los trabajos.

Reyes (2014) *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*, el estudio tuvo como objetivo verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en la Asociación Share, sede Huehuetenango, identificar la calidad percibida por los clientes internos y externos, antes y después de la implementación de la capacitación de calidad de servicio. La presente investigación fue de tipo cuantitativo, con un diseño experimental, para lo cual se determinó un grupo de control y otro experimental a quienes se le aplicó un programa, el estudio lo conformó 200 clientes, a quienes se le aplicó una encuesta con preguntas cerradas. En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%, mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%.

Fuertes, (2012) *Análisis y mejora de procesos y distribución de planta de una empresa que brinda el servicio de revisiones técnicas vehiculares*, tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. El objetivo principal fue presentar propuesta de mejora para afrontar cada una de las causas de demora en el proceso de inspección técnica vehicular. El tipo de investigación fue de enfoque cualitativa, estudio de caso, cuya unidad de estudio lo constituyó una empresa que brinda el servicio de revisiones técnicas vehiculares. El producto que ofrecía es la realización de revisiones técnicas a todos los vehículos que tengan más de tres años de antigüedad, lo cual consiste en evaluar al vehículo en emisión de gases, luces, inspección visual (mecánica, no mecánica), frenos y suspensión, esta se organizaba en revisiones técnicas para vehículos pesados (camiones, buses, etc.) y revisión técnica para vehículos livianos (autos, camiones, etc.). Se conclusiones más relevantes fueron que se eliminaron la incertidumbre de la demanda futura y el número de estaciones de trabajo a requerir, se obtuvieron una ampliación de la capacidad de atención en vehículos y una rentabilidad a causa de la distribución de planta, se obtuvieron una mayor rentabilidad mediante las propuestas de mejora para cada estación de trabajo, se lograron una reducción de tiempo en todas las estaciones de trabajo, por último, se lograron eliminar valores fuera de control

Calderón (2014) *Mejora del Tiempo de Operatividad de Camiones Volquetes en Proyectos de Mantenimiento Vial, utilizando Teorías de Confiabilidad en un Sistema*

Simulado, el estudio tuvo como objetivo Determinar cómo mejorar el tiempo de operatividad de la flota de camiones volquetes de un proyecto de mantenimiento vial. La presente investigación se enmarco bajo el enfoque cualitativo porque se comprobó la hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, el tipo de investigación fue descriptivo, exploratorio y aplicativo, cuyo diseño fue no experimental y documental, con un método deductivo; el estudio lo conformó 60 flotas de camiones volquetes, siendo el total de la población la muestra. La conclusiones más relevantes fueron que si se desea disminuir los cuellos de botella, incrementando el ingreso económico y priorizando la mejora en el tiempo de operatividad; se deberá optar por contratar un mecánico más que atienda en el taller mecánico, y realizar el mantenimiento preventivo cada 250 horas; los componentes críticos en los camiones volquetes son el componente bastidor, subsistema eléctrico, componente tolva, motor básico y subsistema de dirección; estos 5 componentes representaron el 86.6% de todas las fallas presentadas en la flota camiones volquetes.

Tasayco (2015) *Análisis y mejora de la capacidad de atención de servicio de mantenimiento periódico en un concesionario automotriz*, tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. El objetivo principal que tuvo esta investigación fue incrementar la capacidad de atención del Servicio de Mantenimiento Periódico en un Concesionario Automotriz, mediante propuestas de mejora de los procesos actuales y la implementación de una estación especial de servicio de Mantenimiento Periódico que logre el aumento de la productividad. El tipo de investigación fue de enfoque cualitativa, estudio de caso, cuya unidad de estudio lo constituyó uno de los concesionarios autorizados de una marca transnacional de vehículos, la sede de San Miguel, el cual fue nominado como "El Concesionario", este concesionario se dedicaba a tres actividades principales, que fueron venta de vehículos, servicio post venta y venta de Repuestos originales por mostrador. Las conclusiones más relevantes fueron que la implementación de las tres propuestas de mejoras, se obtuvieron una ampliación de la capacidad de atención y se logró el aumento de la rentabilidad del taller. Los procesos de Servicio de los principales tipos de Mantenimiento Periódico (producción) y para los tres modelos principales fueron estandarizados y fueron elaborados manuales SOP donde se puede observar el detalle de las actividades realizadas por los técnicos.

7. METODOLOGÍA

El presente estudio se ha hecho bajo el enfoque cuantitativo, método enfoque cuantitativo se utilizará el método hipotético deductivo, no experimental- transversal.

La muestra ha sido extraída a través del diseño probabilístico, aleatorio simple

Los participantes son constituyeron 102 personas, clientes de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, se encuentra en el parámetro de la normalidad.

Se construyó un instrumento Cuestionario de pregunta de acuerdo con la Escala de Likert, que abarca en la primera dimensión 3 y en la segunda dimensión de 5, para cada dimensión se redactaron en la primera variable 21 ítem y la segunda variable 21 ítem bajo una escala Likert.

La aplicación del instrumento es individual, necesitándose 40 minutos para la aplicación el cuestionario.

El instrumento fue validado a través del juicio de expertos aplicando un piloto alcanzando un coeficiente de confiabilidad de Cronbach ,964 en la variable administración de mantenimiento y calidad de servicio ,884, lo que le otorga un nivel de confiabilidad amplia aceptabilidad

El instrumento fue aplicado los clientes de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, la misma que lo conforman los 102 clientes.

Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva inferencial a través del paquete estadístico SPSS 22,0.

8. RESULTADOS

Según los resultados distribución de la correlación entre las variables administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de los servicios, Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación alta ($r_s = 0,770$) entre la administración de mantenimiento de flotas vehiculares y la calidad de los servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017. Como el valor de probabilidad $p = 0,000$ es menor que el valor crítico $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, la administración de mantenimiento de flotas vehiculares tiene relación significativa con la calidad de servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

También entre la dimensión el mantenimiento detectivo de flotas vehiculares y la calidad de servicio los servicios Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación alta ($r_s = 0,808$) entre mantenimiento detectivo de flotas vehiculares y la calidad de los servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017. Como el valor de probabilidad $p = 0,000$ es menor que el valor crítico $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, el

mantenimiento detectivo de flotas vehiculares tiene relación significativa con la calidad de servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

La correlación entre la dimensión el mantenimiento preventivo de flotas vehiculares y la calidad de servicio Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación moderada ($r_s = 0,403$) entre mantenimiento preventivo de flotas vehiculares y la calidad de los servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017. Como el valor de probabilidad $p = 0,000$ es menor que el valor crítico $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, el mantenimiento preventivo de flotas vehiculares tiene relación significativa con la calidad de servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017

La distribución de la correlación el mantenimiento correctivo de flotas vehiculares y la calidad de servicio Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación moderada ($r_s = 0,613$) entre mantenimiento correctivo de flotas vehiculares y la calidad de los servicios de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017. Como el valor de probabilidad $p = 0,000$ es menor que el valor crítico $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, el mantenimiento correctivo de flotas vehiculares tiene relación significativa con la calidad de servicios de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017.

9. DISCUSIÓN

La presente investigación abordó los temas de la administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz con sus respectivas dimensiones. El marco teórico que sustenta a la variable administración de mantenimiento y sus dimensiones Mantenimiento detectivo, preventivo y correctivo corresponde a Becerra (2009), quien sostiene que la administración de mantenimiento es un conjunto de actividades que están relacionadas entre sí ordenadamente, cuyo objetivo es contribuir a mantener operativos los vehículos asisten a la empresa de reparaciones automotriz, como tal requiere un plan de mantenimientos y reparaciones, minucioso y aplicable a la realidad. La administración propia le corresponde al gerente quien debe ser un agente de cambio y capaz de adaptarse a las necesidades, un acelerador operacional,

pero fundamentalmente un constructor de propuestas, un abridor de caminos para la organización institucional. Esta percepción se fortalece con los resultados obtenidos, los clientes de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, según la tabla 9, fig. 1, el 94 % expresaron su reconocimiento a la actividad de la administración de la empresa de reparaciones automotriz, señalando que son regularmente eficientes; la visión de operabilidad y eficiencia en la empresa depende de la administración, esta visión es respaldada por los clientes usuarios, aunque es necesario aún perfeccionar el servicio.

Por otro lado, con respecto a la variable calidad de servicio y sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles se sustenta en los fundamentos teóricos de Berry, Bennet y Brown (2004), quienes sostienen que la calidad de servicio percibida por el cliente es la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio recibido con respecto a una actividad; si el cliente expresa su conformidad y vuelve a utilizar el servicio se entiende que este es óptimo, lo cual se puede percibir en los resultados de la encuesta, según la tabla 13, fig. 5 el 93%, los clientes expresaron su satisfacción sobre la calidad de servicio recibido durante el año 2017 por parte de la empresa de reparaciones automotriz de Lima.

Con respecto a los resultados de las investigaciones internacionales que tienen relación con las variables de estudio cuyos resultados permiten contrastar con lo obtenido en la presente tesis son el de Álvarez, (2012), quien desarrolló la investigación sobre la satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales, tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio ofrecido; los resultados fueron que el índice de la calidad del servicio, percibido por los clientes, presentó un resultado menor que las percepciones de los usuarios, por lo que es necesario realizar mejoras para lograr una satisfacción total. Este resultado es casi opuesto a lo obtenido en la presente investigación ya que la mayoría de los clientes usuarios expresan su reconocimiento casi eficiente por los servicios de reparaciones automotriz. Existe coincidencia de los resultados con la tesis de Bernal (2012), quien estudió el manejo y optimización de operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo, cuyo objetivo fue facilitar la administración de un taller mecánico con la implementación de un software y un plan para minimizar el tiempo y tuvo como resultado que a través de un software de mantenimiento y administración de un taller pequeño es posible optimizar recursos disponibles en mantenimiento, al mismo tiempo se traduce en disminución de costos; en la investigación, el 90% de los clientes de la empresa de transportes de Lima señalaron su conformidad con los servicios de mantenimiento recibido, considerando que la

empresa tiene las herramientas y maquinarias que se ajustan a la necesidad del servicio que presta. Con respecto a la investigación realizado por Fuentes (2012) sobre satisfacción laboral y su influencia en la productividad, cuyo objetivo fue establecer la preponderancia en la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano y el resultado más importante fue que no existe predominio entre la satisfacción laboral y productividad; resultado que no coincide con la presente tesis porque en esta investigación, según los resultados de la encuesta existe plena relación entre el buen servicio de mantenimiento y la satisfacción del cliente, entendiendo que para lograr la satisfacción del cliente los trabajadores muestran su complacencia con el trabajo que realizan y el trato que reciben de la empresa.

Con respecto a la investigación realizado por Droguett (2012), sobre calidad y satisfacción de servicio, tuvo como objetivos identificar cuáles son las principales causas de insatisfacción en el servicio al cliente y cuyo resultado es que la mayor parte de las cualidades de las personas hacia una marca de la industria tienen que ver con las experiencias satisfactorias de servicio del personal que labora, resultado que sí coincide plenamente con la presente investigación, tal como se muestra en la tabla 13, figura 5 más del 90% de los encuestados reconocen la calidad de los servicios que brindan la empresa de mantenimiento de flotas vehiculares a sus clientes, siendo muy insignificante (7%) la insatisfacción de los clientes. Así mismo, la tesis de Padilla (2012), sobre plan de gestión de mantenimiento de flota vehicular tuvo como objetivo promover que las instituciones públicas gestionen sus procesos de mantenimiento, condiciona el manejo eficiente de los recursos disponibles con resultados satisfactorios si se maneja desde un punto de vista técnico y el resultado fue que la administración indirectamente ha adoptado una política de mantenimiento correctivo, situación que no resulta eficiente; resultado que es opuesto a lo obtenido en esta investigación, en la presente, sí el mantenimiento correctivo es eficiente y satisface plenamente a los clientes, tal como lo demuestra la tabla 12, fig. 4, en donde el 98 % de los encuestados sí expresan su satisfacción.

Los trabajos de investigaciones a nivel nacional son muy escasos en relación al tema de investigación, las que tienen alguna coincidencia con las variables de estudio son como el de Vela y Zavaleta (2014), que desarrollaron la investigación Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus-Mall, cuyo objetivo fue establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas, teniendo como resultado que la calidad del servicio que se brinda en la

cadena de Tiendas Claro- Tottus influye de manera directa en el nivel de ventas; lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas; resultado que se ajusta a lo obtenido en la presente investigación, tal como muestra la tabla 19, en donde hay relación significativa ($r_s = 0,770$) entre la Administración del mantenimiento y la calidad de servicio en una Empresa de reparaciones automotriz.

10. CONCLUSIONES

Primera, existe un nivel de correlación alta ($r_s = 0,770$) entre las variables Administración de mantenimiento en una empresa de reparaciones automotriz de Lima. Así mismo, con respecto a la hipótesis general queda demostrado que sí existe una relación significativa ($p=0.000 < 0.05$), entre administración de mantenimiento y la calidad de los servicios de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017, por lo tanto, una eficiente administración de mantenimiento ocasionará un servicio de calidad generando una actitud de satisfacción entre los clientes de flotas vehiculares que requieren realizar mantenimiento y reparaciones a sus vehículos.

Segunda, con respecto al primer objetivo específico, según la tabla 9 y la figura 1, se concluye que existe un nivel eficiente (94 %) sobre la administración de mantenimiento de flotas vehiculares en una empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017. Se infiere que los clientes recurren a esta empresa porque perciben que los problemas que presentan sus vehículos son resueltos con eficiencia, por lo que se convierten en clientes permanentes.

Tercera, con respecto al segundo objetivo específico, según la tabla 13 y la figura 5, se concluye que existe un buen nivel de aceptación por la calidad de servicio que brinda la empresa de mantenimiento de flotas vehiculares en el año 2017; por lo que se deduce que los clientes se sienten satisfechos por la calidad de servicio que reciben cuando sus vehículos presentan averías, fallas o paralizaciones. La calidad de servicio, además se percibe en todas las dimensiones.

Cuarta, con respecto al tercer objetivo específico, según la tabla 20, se concluye que existe un nivel de correlación alta ($r_s = 0,808$) entre la dimensión mantenimiento detectivo y la variable calidad de servicio. Así mismo, con respecto a la primera hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación significativa ($p=0,000 < 0,05$), entre la dimensión mantenimiento detectivo y la variable calidad de servicio de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017. Por lo tanto, el modelo de

mantenimiento detectivo sí tiene relación directa con la calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes.

Quinta, con respecto al cuarto objetivo específico, según la tabla 21, se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($r_s = 0,403$) entre la dimensión mantenimiento preventivo y la variable calidad de servicio. Así mismo, con respecto a la segunda hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación significativa ($p=0,000 < 0,05$), entre el mantenimiento preventivo y la variable calidad de servicio de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017. Por lo tanto, un adecuado y oportuno mantenimiento preventivo tiene relación directa con la calidad de servicio para lograr una actitud positiva de los clientes.

Sexta, con respecto al quinto objetivo específico, según la tabla 22, se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($r_s = 0,613$) entre la dimensión mantenimiento correctivo y la variable calidad de servicio. Así mismo, con respecto a la tercera hipótesis específica queda demostrado que sí existe una relación significativa ($p=0,000 < 0,05$), entre el mantenimiento correctivo y la variable calidad de servicio de la empresa de reparaciones automotriz de Lima, en el año 2017. Por lo tanto, un eficiente y oportuno mantenimiento correctivo tiene relación directa con la calidad de servicio logrando confianza y aumentando clientes en cuando al mantenimiento de vehículos de cualquier marca, modelo y año.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*, tesis para optar el título de Magíster en Sistemas de Calidad, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Ballester, S., Olmeda, P., Macián, V. y Tornos, B. (2002). *El mantenimiento de las flotas de transporte*. Lima: Edit.SPUPV.
- Bernal, A. (2012). *Manejo y Optimización de las operaciones de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en un Taller Automotriz*, tesis para optar el título de Ingeniero Mecánico, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Editorial Pearson.
- Berry, L., Bennet, C. y Brown, C (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financiera*. Madrid: Ed. Diaz Santos.
- Becerra, F. (2009). *Gestión de mantenimiento para alcanzar la excelencia*. Venezuela. Disponible en: <http://www.mantenimientomundial.com/sites/mmnew/bib/not.asp>

- Calderón, N. (2014). *Mejora del Tiempo de Operatividad de Camiones Volquetes en Proyectos de Mantenimiento Vial, utilizando Teorías de Confiabilidad en un Sistema Simulado*, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Investigación Operativa, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- CESVIMP. (2008). *Gestión y logística del Mantenimiento de Automóviles*. España: Editorial CESVIMP S.A.
- Chiavenato I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Edit. ECOE ediciones.
- Dounce, E. (2007). *La Productividad en el Mantenimiento Industrial*. Reimpresión. México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*, tesis para optar el Título de Ingeniero Comercial, Universidad Nacional de Chile.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Perú: Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia.
- Farfan, Y. (2007). *La fiabilidad*. Perú: Edit. Moderna, Cusco.
- Fred, D. (2003, p. 48). *Administración Estratégica*. 9na. edición. México: Editorial Pearson Educación
- Hernández, R.; Fernández C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Jiménez, W. (2006) *Teoría Administrativa*. Pearson.
- Koontz. H. y Odonnell,C. (2004). *Curso de Administración Moderna*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Martínez, A. (2005). *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*. México: Edit. El Manual Moderno S.A.
- Reyes, A. (2004). *Administración de empresas, teoría y práctica*. México: Editorial Limusa "La planeación.
- Reyes, S. (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*, tesis para optar el Título de Licenciada en Administración de Empresas, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

- Padilla, C. (2012). *Plan de Gestión del mantenimiento para la flota vehicular del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural de la ciudad de Cañar*, tesis para optar el Título de Ingeniero Mecánico, Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, Ecuador.
- Silva, E. (2003). *Sistema de gestión de flota vehicular*. Uruguay.
- Tasayco, G. (2015). *Análisis y mejora de la capacidad de atención de servicio de mantenimiento periódico en un concesionario automotriz*, tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Tom, P. (1987). *Thriving on Chaos "Prosperando en medio del Caos"*. New York: Edit. Alfred A. Knopf.
- Torres, M. (2001). *Manual Básico de Mantenimiento automotriz*. Madrid: Thomson-Paraninfo.
- Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.

Anexo G Declaración de autoría

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Miguel Angel Vasquez Cokchi, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09810750, con el artículo titulado.

Administración de mantenimiento de flota vehicular y la calidad de servicio de una empresa de reparaciones automotriz de Lima, 2017.

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 24 de octubre de 2017.

Miguel Angel Vasquez Cokchi.