



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Plan de mejora de la gestión de mantenimiento y su influencia en la
calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín
de Porres S.A. Huacho – Lima 2022**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autor

Carlos Rolando Castillo Inoñan

Asesor

Ing. Ulises Robert Martínez Chafalote

Huacho - Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL SISTEMAS E INFORMATICA

ESCUELA PROFESIONAL INGENIERIA INDUSTRIAL

INFORMACIÓN DE METADATOS

| DATOS DEL AUTOR (ES): | | |
|--|----------|-----------------------|
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | FECHA DE SUSTENTACIÓN |
| Carlos Rolando Castillo Inoñan | 75211938 | 03/10/2022 |
| | | |
| DATOS DEL ASESOR: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CÓDIGO ORCID |
| Ulises Robert Martínez Chafalote | 15616588 | 0000-0002-9523-308X |
| DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CODIGO ORCID |
| Jorge Antonio Sánchez Guzmán | 17829652 | 0000-0002-2387-2296 |
| Carlos Enrique Bernal Valladares | 15614554 | 0000-0002-7421-9537 |
| José Antonio Garrido Oyola | 15725918 | 0000-0002-8191-8600 |
| | | |
| | | |

PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SAN MARTÍN DE PORRES S.A. HUACHO – LIMA 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet | 8% |
| 2 | Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante | 3% |
| 3 | repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 4 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 1% |
| 5 | www.isotools.org Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 7 | www.coursehero.com Fuente de Internet | <1% |

repositorio.ucv.edu.pe

Plan de mejora de la gestión de mantenimiento
y su influencia en la calidad del servicio
de la empresa de transporte San Martín
de Porres S.A. Huacho – Lima 2022

CARLOS ROLANDO CASTILLO INOÑAN

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Nota del autor:

Estudiante de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática,
de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, presento la Tesis
con la finalidad de obtener el Título Profesional de Ingeniero
Industrial, esta investigación ha sido desarrollada
y financiada económicamente por aporte propio;
agradezco por las contribuciones y asesorías al
Ing. Ulises Martínez Chafalote en la elaboración de la presente tesis.

ASESOR Y MIEMBROS DE

JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

Asesor

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicado primeramente a Dios y luego a todas las personas que me apoyaron y han hecho posible su realización y que nuestra escuela de Ingeniería Industrial sea reconocida siempre agradeciendo por sus sabias enseñanzas.

El Autor

AGRADECIMIENTO

Expreso mi reconocimiento especial a los trabajadores y usuarios de la Empresa de transportes San Martín de Porres S.A. por haberme brindado todas las facilidades para el desarrollo de mi investigación.

Un especial agradecimiento al Ing Ulises Robert Martinez Chafalote, asesor de tesis, por la orientación, supervisión del proyecto de investigación. Especial reconocimiento merece por el interés mostrado por mi trabajo y las sugerencias recibidas.

A los ingenieros expertos por habernos brindado su apoyo en el desarrollo de esta investigación y validar los instrumentos de acoplamiento de datos que sirvieron para medir la variable en estudio.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibido de nuestras familias y amigos.

El Autor.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la forma que un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022. **Métodos:** La Población estuvo constituida por personas trabajadores y usuarios de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.; en cuanto a la muestra se usó una cantidad mínima estimada; es decir 60 personas integrantes que tienen estrecha relación con el servicio de transporte de la empresa. Se utilizó la Técnica de Observación, Análisis Documental, Encuesta y Entrevista, para medir la relación de variables: Gestión de Mantenimiento y Calidad del Servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima. Con este indicador de alfa de Cronbach se indica que el Cuestionario tiene un 72,7% de validez. **Resultados:** Para elaborar el Plan de Mejora es necesario identificar las áreas de mejora, establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las acciones para conseguirlos, junto con los responsables de las mismas. Cumplir a cabalidad con el mantenimiento requerido en reparaciones, capacitaciones y evaluaciones constantes de las unidades de transporte. Los clientes satisfechos son esenciales para el éxito de la empresa, un cliente satisfecho no solo regresa, si no también trae nuevos clientes. **Conclusiones:** Con un 95% de confianza se comprobó que si existe una buena relación entre la variable Gestión de Mantenimiento y la Calidad del Servicio en la empresa de transporte San Martín de Porres.

Palabras claves: Plan de Mejora, Gestión de Mantenimiento y Calidad del Servicio.

ABSTRACT

Objective: Determine the way that an improvement plan in maintenance management influences the quality of the service of the transport company San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022. **Methods:** The population was made up of workers and users of the San Martín de Polrres S.A. transportation company; Regarding the sample, an estimated minimum quantity was used; That is, 60 members who have a close relationship with the company's transportation service. The Observation Technique, Document Analysis, Survey and Interview were used to measure the relationship of variables: Maintenance Management and Service Quality of the transport company San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima. This Cronbach's alpha indicator indicates that the Questionnaire has 72.7% validity. **Results:** To prepare the Improvement Plan, it is necessary to identify the areas of improvement, establish the objectives that are intended to be achieved and design the planning of the actions to achieve them, together with those responsible for them. Fully comply with the maintenance required in repairs, training and constant evaluations of transportation units. Satisfied customers are essential to the success of the company, a satisfied customer not only returns, but also brings new customers. **Conclusions:** With 95% confidence it was proven that there is a good relationship between the Maintenance Management variable and Service Quality in the San Martín de Porres transport company.

Keywords: Improvement Plan, Maintenance Management and Service Quality.

INDICE GENERAL

| | Pág. |
|---|---------------|
| INTRODUCCIÓN | 12 |
| CAP. I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 14 |
| 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA | 14 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 18 |
| 1.2.1 Problema general | 18 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 18 |
| 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 19 |
| 1.3.1 Objetivo general | 19 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 19 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 20 |
| 1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 21 |
| 1.5.1 Delimitación Geográfica | 21 |
| 1.5.2 Delimitación Temporal | 21 |
| 1.5.3 Delimitación de Recursos | 21 |
| 1.6 VIABILIDAD | 21 |
| CAP. II: MARCO TEÓRICO | 22 |
| 2.1 DESCRIPCIÓN DE LA ZONA EN ESTUDIO | 22 |
| 2.1.1 Empresa de Transporte San Martín de Porres S.A. | 22 |
| 2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 24 |
| 2.3 BASES TEÓRICAS | 30 |
| 2.3.1 GESTIÓN DE MANTENIMIENTO | 30 |
| 2.3.2 CALIDAD DE SERVICIO | 37 |
| 2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS | 44 |
| 2.5 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS | 48 |
| 2.5.1 Hipótesis General | 48 |
| 2.5.2 Hipótesis Específica | 48 |
| 2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES | 49 |
| 2.6.1 Variable 1: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO | 49 |
| 2.6.2 Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO | 49 |
| CAP. III: METODOLOGÍA | 50 |
| 3.1 DISEÑO METODOLÓGICO | 50 |
| 3.1.1 Tipo de Investigación | 50 |
| 3.1.2 Nivel | 50 |
| 3.1.3 Enfoque | 50 |
| 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA | 51 |
| 3.2.1 Población | 51 |
| 3.2.2 Muestra | 51 |
| 3.2.3 Técnicas | 52 |
| 3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 52 |
| 3.3.1 Técnicas a Emplear | 52 |
| 3.3.2 Descripción de los Instrumentos | 52 |
| 3.3.3 Validez de los Instrumentos | 53 |
| 3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN | 53 |
| CAP. IV: RESULTADOS | 54 |
| 4.1 RESULTADOS TEÓRICOS | 54 |
| 4.2 RESULTADOS | 61 |
| 4.2.1 Validez del | 61 |
| 4.2.2 Confiabilidad del | 63 |
| | METODOLÓGICOS |
| | Instrumento |
| | Instrumento |

| | | |
|--|--------------------------------|-----|
| 4.2.3 | Tablas y Gráficos Estadísticos | 65 |
| 4.2.4 | Contrastación de Hipótesis | 86 |
| CAP. V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | | 95 |
| 5.1 | CONCLUSIONES | 95 |
| 5.2 | RECOMENDACIONES | 97 |
| CAP. VI: FUENTES DE INFORMACIÓN | | 98 |
| 6.1 | FUENTES BIBLIOGRÁFICAS | 98 |
| ANEXOS | | 101 |

INDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|------|
| Figura N° 01: Terminal terrestre y recojo de pasajeros y encomiendas en la ciudad de Huacho. (Av. San Martín 301, Huacho). | 23 |
| Figura N° 02: Terminal terrestre para el recojo de pasajeros y encomiendas en la ciudad de Lima. (Av. Paseo de la República 1073 – Cercado de Lima) | 23 |
| Figura N° 03: Forma del Mantenimiento de Buses | 30 |
| Figura N° 04: Modelo de Buses Seguros, equipados y protegidos | 32 |
| Figura N° 05: Fallas y daños en buses, el otro problema del usuario. | 33 |
| Figura N° 06: Importancia de los costos de mantenimiento en una empresa | 35 |
| Figura N° 07: Los 8 pilares de un TPM | 36 |
| Figura N° 08: El secreto para medir la calidad de un servicio | 38 |
| Figura N° 09: 7 pecados capitales del servicio. | 42 |
| Figura N° 10: Herramientas para evaluar la calidad de los servicios empresariales – Impulsa popular | 43 |
| Figura N° 11: Diagrama de Ishikawa | 52 |
| Figura N° 12: Respuesta a la pregunta N° 1 del cuestionario | 65 |
| ! | |
| . | |
| Figura N° 32: Respuesta a la pregunta N° 1 del cuestionario | 85 |

INDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 01: Tamaño de Población y Muestra | 51 |
| Tabla 02: Calificación de los Expertos | 62 |
| Tabla 03: Calificación de los Expertos | 63 |
| Tabla 04: Alpha de Cronbach | 64 |
| Tabla 05: Escala de confiabilidad | 64 |
| Tabla 06: Pregunta N° 01 del cuestionario | 65 |
| | |
| . | |
| Tabla 26: Pregunta N° 21 del cuestionario | 85 |
| Tabla 27: $X \rightarrow Y1$ | 86 |
| Tabla 28: Prueba chi cuadrado | 87 |
| Tabla 29: $X \rightarrow Y2$ | 88 |
| Tabla 30: Prueba chi cuadrado | 88 |
| Tabla 31: $X \rightarrow Y3$ | 89 |
| Tabla 32: Prueba chi cuadrado | 89 |
| Tabla 33: $X \rightarrow Y4$ | 90 |
| Tabla 34: Prueba chi cuadrado | 91 |
| Tabla 35: $X \rightarrow Y$ | 92 |
| Tabla 36: Prueba chi cuadrado | 93 |
| Tabla 37: Resumen de Contrastación de Hipótesis | 93 |

INTRODUCCIÓN

Desde tiempos pasados la humanidad vio la aparición de una nueva necesidad sumada a los básicos como alimentación, vivienda y vestimenta. Me refiero a la necesidad de comunicarse, esto nació con el incremento de personas y el alimento ya tenía que buscarse en otros lugares. Es por el que el hombre comenzó a utilizar nuevas vías para seguir consiguiendo su principal necesidad básica. Conforme el transcurrir del tiempo aparecieron muchas herramientas y estrategias para comunicarse mejor. Llegando a trasladar muchas personas y utensilios con unidades de transporte de buses como es el caso de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. materia de nuestra investigación.

Por tal motivo, las variadas alternativas de comunicación para el desarrollo de los pueblos requieren el empleo de nuevas herramientas o unidades de transporte, el mantenimiento y la calidad del servicio de traslado de pasajeros es hoy en día vital en este mundo cada vez más competitivo y en fin en áreas de mucha importancia como es hoy en día el transporte, que permitirá mejoras en diversos campos.

El estudio está orientado a detectar la influencia entre la gestión del mantenimiento y la calidad del servicio en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. y que a mi entender un plan de mejora en la gestión de mantenimiento de los buses, máquinas y capacitaciones del personal, donde la información aparezca ordenada y de forma coherente.

En el capítulo 1, se desarrolla el marco de la realidad problemática formulada sobre las bases de revisiones bibliográficas, estudios exploratorios y técnicas adecuadas para el enfoque del problema.

En el capítulo 2, denominado marco teórico, se detalla sobre la zona en estudio y se mencionan nacionales y extranjeros que fueron tomados en cuenta; así mismo se exponen las bases teórico científicas de las variables enfocadas (Plan de mejora de la gestión de mantenimiento y su influencia en la calidad del servicio).

En el capítulo 3, denominado marco metodológico, se precisan los elementos principales del protocolo de investigación como: hipótesis, variables, tipo de investigación, diseño, método de estudio, población y muestra, técnicas de acopio de datos y método de análisis de datos.

En el capítulo 4, denominado resultados, se precisan el proceso a seguir de la aplicación, descripción y sustentación de la propuesta de un plan de mejora de la gestión de mantenimiento y su influencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. y la discusión del análisis de las consecuencias y los resultados, se presentan los hallazgos explorados y expresados en tablas estadísticas, gráficos y medidas de resumen. Complementado con interpretaciones y prueba de hipótesis, de acuerdo a los objetivos generales y específicos establecidos previamente. Enseguida se discuten los resultados destacando nuestra opinión sobre la validez de los resultados y estableciendo la relación con los antecedentes y las teorías precisados en el estudio.

En la parte final del trabajo de investigación se formulan de manera puntual las conclusiones más relevantes, se plantean recomendaciones dirigidas a los trabajadores, clientes, profesionales u otros. Y en la sección de anexos se adjuntan las evidencias que contribuyen a lograr la credibilidad del estudio.

El Autor.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La aparición o desarrollo de mover o tener la opción de transportar se produjo alrededor del año 3.500 a. C., por lo que se encuentra aislado durante mucho tiempo de nuestros días. Los ponis y los toros fueron, junto a la rueda, el eje del transporte terrestre humano durante mucho tiempo. El otro componente central lo formaban las calles.

Los ponis y los toros fueron, junto con la rueda, el eje del transporte terrestre humano durante mucho tiempo. El otro componente principal lo componían las calles. Un gran número de los extraordinarios establecimientos cívicos de la época clásica tuvieron la oportunidad de percibir claramente cómo las calles más desarrolladas funcionaban con el intercambio y las correspondencias, trayendo riquezas y trabajando en la satisfacción personal de sus residentes.

El hambre fue la razón por la que el hombre comenzó a moverse para obtener su comida y, en consecuencia, comenzó el tipo de transporte en lo que respecta a la actualidad. Dado que el individuo es frágil como vehículo de fuerza, esperaba domar a las criaturas desde el principio. El canino fue el primero, luego utilizó criaturas más grandes y más terrestres para mover productos más pesados.

Esta necesidad de mover cosas con un volumen más prominente y cuyo peso no podría ser sostenido por una criatura solitaria, impulsó la creación y posterior avance de la rueda. Apareció en la antigüedad y ha sido quizás el desarrollo más magnífico de toda la historia. Además, es que actualmente lo usamos todos los días, de hecho, hoy en día se ha desarrollado tanto que sus diseñadores no serían capaces de percibir su propia creación. La rueda

permitió el desarrollo del transporte terrestre y la aparición del hombre a lugares tan lejanos en cada vez menos tiempo. Los camiones tirados por caballos y las diligencias cultivaron el comercio de una amplia gama de materiales debido a la fundación de las rutas de navegación.

Con la Primera Guerra Mundial, las necesidades de transporte se expandieron y, en consecuencia, surgieron los transportes y la extraordinaria industria del motor que existe hoy en día, que incorpora estrategias de transporte tan modificadas como la ruta ferroviaria, el vehículo metropolitano, el tranvía o el tren rápido. Su avance ha sido vital para asegurar el inventario de alimentos y una amplia gama de mano de obra y productos. Ha sido esencial para el progreso de la humanidad misma.

Se aplica vehículo público o vehículo normal al transporte agregado de viajeros. A diferencia del vehículo particular, los viajeros del vehículo público deben ajustarse a los horarios y cursos presentados por el administrador y dependen el mayor o menor medida de la intercesión administrativa del Gobierno.

Los exploradores en su mayor parte comparten el método de transporte y las diversas unidades son accesibles para la población en general. Incorpora diferentes medios como transportes, taxis, trolebuses, teleféricos, trenes, rutas ferroviarias rurales, barcos y bicicletas.

Dentro de los componentes que tiene el marco de un vehículo, en los marcos de transporte público, el interés lo dan las personas (viajeros) y la propuesta la dan los vehículos, la fundación, las administraciones y los administradores (conductores). A fin de cuentas, en muchos marcos de transporte confidenciales, la persona en un vehículo es importante para el interés y las calles son el stock.

El transporte público de viajeros es evaluado de manera diversa por clientes, gerentes o trabajadores; El recorrido de una línea de transporte de carga puede ser desinteresado para los habitantes de las comunidades urbanas que se

encuentran al inicio y final del recorrido y clave para los habitantes de las zonas rurales o comunidades humildes que se ven impactadas por su entrada. Esto implica que entender el tráfico será más extravagante y más pertinente cuando solicite varios puntos de vista.

La armada de vehículos los ejecutivos para el transporte terrestre de viajeros se utilizan para controlar la ejecución de cursos predefinidos que se han asignado a los transportes. Esto incluye la observación del tiempo de despegue y aparición, informar a los viajeros sobre el tiempo de aparición evaluado, así como la verificación de la conducta de conducción. Por lo tanto, la armada de los ejecutivos afecta significativamente la atención al cliente y la seguridad, además de reducir los costos de combustible al evitar la conducción forzada.

El transporte interprovincial de viajeros o vehículo estándar de personas por vía callejera, es el que se da desde un lugar de partida o despegue, hasta un motivo de objeto o apariencia, consintiendo frecuencias y horarios. El curso es el horario. Se compone de un inicio, lugares continuos o áreas situadas a lo largo del recorrido y un objetivo final. La administración de vehículos públicos para personas completó constantemente, sin cesar, en general, de manera obligatoria y constante para satisfacer las necesidades de viaje agregadas de un tipo general, aunque no del todo escrito en piedra a través de un objetivo de aprobación. Se entrega bajo las modalidades de Servicio Estándar y Servicio Diferenciado, en vehículos que siguen el régimen del Reglamento Nacional de Vehículos de Transporte.

En la actualidad, en este momento no es simplemente útil evaluar los factores que influyen en el intercambio de viajeros o productos a un puerto protegido. Con la aparición de nuevas innovaciones, se concibieron nuevos sistemas de ayuda, por ejemplo, para quién podemos elegir y escoger con qué organización o transporte de viajeros ir; una realidad donde la seriedad, las actualizaciones, la exhibición, los gastos y la gran asistencia, el soporte adecuado de hardware y unidades de transporte apuntan hacia la calidad.

Para el, el examen actual se centra en un plan para seguir desarrollando el apoyo a la junta directiva y su impacto en la calidad del servicio que la organización vehicular San Martín de Porres S.A. debe brindar infinitamente mejor. Huacho-Lima; donde se da la necesidad de fijar ejercicios, auditorías particularmente de transportes que den certidumbre, seguridad, simpatía o más todos suman componentes recíprocos que buscan la fidelización del consumidor con la mejor atención al cliente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la fiabilidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Hluacho – Lima 2022?
- ¿De qué manera un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la seguridad del servicio de la empresa de transporte San Malrtín de Porrels S.A. Huacho – Lima 2022?
- ¿De qué manera un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la empatía del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022?
- ¿De qué manera un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en los elementos tangibles del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la forma que un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Precisar el modo en que un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la fiabilidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.
- Analizar la manera en que un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la seguridad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.
- Establecer la forma en que un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la empatía del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.
- Determinar cómo un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en los elementos tangibles del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación, se justifica, acorde a los aspectos siguientes:

- a) **Justificación Técnica:** Mejores estrategias, políticas o herramientas de un sistema de gestión de mantenimiento que busca mejorar la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.
- b) **Justificación Legal:** Dar cumplimiento a las normas y parámetros de bioseguridad que exigen a los transportistas, así como a sus unidades; (Ley General de Transporte y Transito – Ley 27181; Reglamento Nacional de Administración del Transporte – D.S. 017-2009-MTC y modificatorias). Herramientas de gestión de mantenimiento que permiten, definir las políticas y los objetivos de calidad de servicio de usuarios, monitorear y medir el desempeño de sus procesos, definir las características de sus productos, y fomentar la mejora continua dentro de la organización.
- c) **Justificación Económica:** Mayor disponibilidad de recursos o servicios hacia la localidad y la capital, abarcando a la mayoría de clientes en todos los niveles, siempre apto o disponible las unidades de transporte de pasajeros y/o cargas, mano de obra útil; para la comercialización y disminuir pérdidas de traslados y la mayor producción con lleva a mayores ingresos económicos, para la empresa.
- d) **Justificación Social:** Los beneficiarios de los resultados del estudio, son los usuarios o clientes, así como los encargados de dar fluidez a la correcta gestión de mantenimiento basado en calidad con el fin de satisfacer las necesidades del pasajero o cliente sobre todo en el buen servicio del traslado de Huacho a Lima o viceversa.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Geográfica

El proyecto de investigación se circunscribe en la región Lima – Provincias (específicamente entre la ciudad de Huacho y la capital Lima) de nuestro Perú.

Delimitación Temporal

El objeto de la investigación se desarrolla en el año (2022), formulando un plan de mejora en la gestión de mantenimiento para mejorar la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

1.5.2. Delimitación de Recursos

El proyecto de investigación se limita por ser una propuesta o alternativa de una mejora de la calidad de servicio de la empresa del transporte San Martín de Porres S.A., que muchas veces tendremos que esperar a que empiece a funcionar o a la voluntad de la aplicación de la propuesta de mejora por parte de la propia empresa y/o el buen desempeño de los clientes como resultado de la aplicación sistemática.

1.6. VIABILIDAD

El estudio, se considera viable, por lo siguiente:

- Existe un financiamiento para la tesis de investigación.
- Se tiene acceso a la información, en el uso como usuario y la propia empresa de transporte.
- Se cuenta con la experiencia, en solucionar problemas similares.
- Se tiene, asesor, con experiencia, en el tema.
- Se cuenta con el material bibliográfico especializado.

○ CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA ZONA EN ESTUDIO

2.1.1. Empresa de transportes San Martín de Porres S.A.

La organización vehicular San Martín de Porres S.A. es una organización peruana que se consolidó el 19/05/1978. Su habitación principal está situada en la ciudad de Huacho. Maneja diferentes tipos de viajeros reservados y transporte de carga por tierra.

La organización tiene una oficina fundamental en la ciudad de Huacho, sita en Calle los Ángeles - Urb. Switch Pacocha (al Costado Cep Los Ángeles) en la región de Huaura, sucursal Lima. La Empresa de Transporte Interprovincial San Martín de Porres S.A. es una organización de área confidencial, que posteriormente se constituyó e inscribió dentro de las organizaciones comerciales y empresariales como una sociedad el 29 de abril de 1993. Esta organización realiza el trayecto de Huacho a Lima, así como los demás a la redonda, tiene su nueva terminal ubicada en la av. Paseo de la República, cercano al Estadio Nacional. La organización San Martín de Porres S.A. se comprometió a brindar apoyo a la población en general, moviéndola.

La empresa también cuenta con TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA.



FIGURA 1:

Terminal terrestre y recojo de pasajeros y encomiendas en la ciudad de Huacho. (Av. San Martín 301, Huacho).



FIGURA 2:

Terminal terrestre para el recojo de pasajeros y encomiendas en la ciudad de Lima. (Av. Paseo de la República 1073 – Cercado de Lima).

2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

INTERNACIONALES:

López, G. (2015) Realizó una tesis titulada *“Modelo de Gestión de Mantenimiento en una empresa de servicios de transporte de pasajeros para cumplir la calidad de su operación. Caso: cobus de México”* Para optar al nivel de Maestría en Ciencias en Administración de Empresas, Instituto Politécnico Nacional. Escuela Prevalente de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás, México.; Su objetivo: Decidir las razones de los temas especializados desde que se terminó el mantenimiento de manera heurística, en vista de la imaginación y la creación improvisada, para lo cual se plantea la necesidad de proponer un modelo de apoyo a los ejecutivos que, a través de la cooperación de todos, se planteen. planificar distintos ciclos, compromisos y obligaciones tratando de eliminar los problemas que presentan los clientes del AICM durante las mudanzas.

Santos, J. (2019) Realizó una tesis titulada *“Modificación y Seguimiento del Plan de Mantenimiento de la empresa de Transporte San Martín”*. Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga – Escuela de Ingeniería - Venezuela. Para optar el título profesional de Ingeniero Mecánico; su objetivo: Modificar el plan de mantenimiento del parque automotor mediante la previa revisión documental para así llevar un seguimiento y dar garantía a que se cumpla con los requisitos establecidos por la resolución 1231 del 2016 y la 378 del 2013. Lo anterior dicho mediante la proposición y seguimiento de tres etapas, la primera referida a la revisión documental del actual plan, la segunda, mediante a la modificación de dicho plan de mantenimiento y posteriormente a la tercera que se basa en generar el seguimiento del plan de mantenimiento del parque automotor.

Morán, G. (2016) Realizó una tesis titulada *“Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del Usuario”* Para optar al título de experto de Maestría en Administración de Empresas, aseo en Planificación. Universidad

Eclesiástica Católica del Ecuador - Campus Esmeraldas - Dirección de Investigación de Postgrado; Su objetivo: realizar un examen de la naturaleza de la ayuda presentada por las cooperativas de transporte metropolitano permitirá conocer el grado de cumplimiento con respecto a los clientes de Esmeralda, mientras que las cooperativas conocen las ventajas y desventajas de la misma, lo que podría influir en la utilización de mejoras. en la administración del barrio. Este examen presenta asimismo la investigación de nuevos factores que demuestren cuantificar la naturaleza de la gestión vehicular metropolitana, así: la contaminación ecológica, los distintos tipos de surtido de cargas, y la gestión de cursos y frecuencias, que amplían la visión que debemos medir únicamente. el consuelo o el trato de las cooperativas.

Londoño, M. & Triana, V. (2020) Realizaron una tesis titulada: *“Análisis de la calidad percibida mediante la aplicación del modelo SERVQUAL en la empresa transportes del Quindío”*. Elegir el título de experto de Ingeniería Industrial - Universidad Autónoma de Occidente - Facultad de Ingeniería - Departamento de Operaciones y Sistemas - Programa de Ingeniería Industrial - Santiago de Cali; Su objetivo: Diseccionar el grado de naturaleza de la administración en la organización Transportes del Quindío S.A. la cual se dedica a la gestión de prestaciones de transporte de carga en todo el país, cuenta con sucursales en diversas comunas urbanas del país, por ejemplo, Armenia, Palmira, Pereira y Cali, siendo la última opción el campamento base principal desde el cual se facilitan innumerables lugares de trabajo. , para plantear metodologías de avance de la ayuda brindada mediante el uso del modelo SERVPERF. Finalmente, se obtuvieron resultados significativos que permitieron la antigüedad de los procedimientos a través de los cuales se prevé trabajar en la asistencia y obtener una capacidad satisfactoria en cuanto a la calidad evaluada a partir de la necesidad planteada por los clientes de Transportes del Quindío.

Rocafuerte, A. (2019) Realizó una tesis titulada: *“Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar*

Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017". Seleccionar el título de experto de Ingeniero en Administración de Empresas - Universidad Estatal Península de Santa Elena - Facultad de Ciencias Administrativas - Carrera de Administración de Empresas - La Libertad - Ecuador; Tiene como objetivo: Evaluar la gestión normativa que influye en la naturaleza de la ayuda del transporte útil "Mar Azul" de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, consiguiendo así que la Gestión Administrativa en el vehículo agradable no es suficiente. y, en consecuencia, la naturaleza de la administración que ven los clientes no está a la altura de sus supuestos. En tal condición, se propone el plan de un modelo de Gestión Administrativa para desarrollar aún más la ayuda que brinda el transporte "Mar Azul" agradable a los vecinos.

NACIONALES:

Arrestegui, J. (2020) Realizó una tesis titulada: "*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de La Victoria 2020*". Optar por el título de experto de Licenciado en Administración de la Universidad San Martín de Porres - Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos - Escuela Profesional de Administración - Lima, Perú; su objetivo: determinar la conexión entre la naturaleza de la gestión y la fidelización de los consumidores en una organización de transporte terrestre interprovincial de viajeros ubicada en la zona de La Victoria, durante el período 2020, debido a que los clientes del marco de transporte interprovincial presentan diferentes malestares por el carácter de administración que obtienen en las organizaciones de transporte interprovincial terrestre de viajeros, demostrando que no consienten lo que ofrecen, no llegando a la fidelización del consumidor. Las consecuencias del examen en la especulación general establecieron que existe una conexión positiva entre la naturaleza de la administración y la lealtad del consumidor en una organización de transporte

terrestre interprovincial de viajeros en la localidad de La Victoria durante el período 2020.

Díaz, Víctor & Sánchez, O. (2017) Realizaron una tesis titulada: “*Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. Chiclayo -2016*”. Optar por el título de experto de Licenciado en Administración de la Universidad Señor de Sipán - Facultad de Ciencias Empresariales - Escuela Académica Profesional de Administración. Pimentel - Perú; Su objetivo: Decidir el nivel de relación que existe entre la naturaleza de la asistencia y el cumplimiento del cliente dentro de la organización vehicular Ángel Divino S.A.C determinó comprobar cómo y cuánto está afectando la disposición de la ayuda a través de cada uno de los ciclos. que están involucrados dentro de y cómo el cliente ha ido viendo la asistencia, mostrándolo a través del nivel de cumplimiento que pueda tener. Entre los principales resultados obtenidos se logró demostrar que existe una conexión idónea entre la naturaleza de la administración que brinda la organización vehicular Angel Divino S.A.C y la satisfacción de sus clientes a través de los diversos ciclos asociados a brindar el soporte en los aspectos planteados. para el estudio de operacionalización, lo que también refleja que la organización tiene puntos de vista específicos para trabajar dentro de la ayuda para lograr un cumplimiento más notable del cliente, por lo que se propuso la ejecución de un programa de mejora de la calidad de la ayuda para construir el cumplimiento del cliente que busca lograr un efecto crítico en términos monetarios, sociales y jerárquicos dentro de la organización.

Muñoz, E. & Suárez, A. (2020) Realizaron una tesis titulada: “*Plan de Marketing de Servicios para incrementar la competitividad de la empresa de transporte turístico Oltursa S.A. Chiclayo - 2019*”. Seleccionar el título de experto de Licenciado en Administración de la Universidad Señor de Sipán - Facultad de Ciencias Empresariales - Escuela Profesional de Administración - Pimentel, Perú; Su objetivo: Conocer qué está pasando con el plan de promoción de las administraciones y la seriedad de la organización, y luego por fin planificar un plan de promoción de las administraciones para

aumentar la intensidad de la organización de transporte vacacional Oltursa S.A. Chiclayo - 2019. Los resultados encontrados fueron que el plan de promoción de ayuda que tiene la organización es satisfactorio, al mismo tiempo que se observó que la seriedad de la asociación es alta, considerando que ha sido factible encontrar pequeñas carencias por lo que se planeó un plan de promoción de ayuda. Por fin, era factible presumir que el plan de promoción asistencial que se elaboró en ese estudio ampliará la seriedad de la empresa de transporte vacacional Oltursa S.A. Chiclayo.

Laurente, B. & Muñoz, S. (2018). realizaron su tesis titulada: *“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Empresa de Transporte Terrestre Turístico Olano S.A. sucursal Huancayo - 2017”*, Para seleccionar el título de experto de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional del Centro del Perú - Facultad de Ciencias Administrativas - Escuela Profesional de Administración de Empresas - Lima - Perú; Su objetivo: decidir la conexión entre la naturaleza de la administración y el cumplimiento de los clientes de la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Sucursal Huancayo. Para eso se consideró la estrategia científica elaborada, del tipo investigación aplicada, nivel correlacional y plan transversal no probabilístico, con un ejemplo de 378 clientes, el método de examen fue probabilístico irregular. Finalmente, la investigación arrojó un coeficiente de conexión de Tau b de Kendall equivalente a 0,637 entre la variable calidad de la ayuda y la variable lealtad del consumidor, que es crítica en 0,05. Finalmente, se infiere que la conexión entre los factores de revisión es enorme, la cual ha sido impulsada por los componentes de los factores, esto demuestra que a medida que la naturaleza de la ayuda se incrementa o mejora, la satisfacción del cliente se incrementará. tiempo más notable.

Tintayo, R. (2018) realizó su tesis titulada: *“Plan de marketing y su influencia en la calidad de servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. del distrito Huacho 2017”*, para optar al título de experto de Licenciado en Gestión Turística y Hospitalidad, avalado por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Facultad de Ciencias

Empresariales - Huacho - Perú; Su objetivo: Determinar el impacto de la promoción anticipar el tipo de administración de la organización vehicular San Martín Porres S.A. de la zona de Huacho, año 2017. Los resultados muestran que el índice más elevado es el 62.5% de los clientes expresan un grado habitual de naturaleza de la administración en la organización vehicular San Martín de Porres S.A. Final: Los resultados obtenidos muestran que existe una relación moderadamente positiva entre el Plan de Marketing y la Calidad de Servicio con un 0,612 (61,2%).

2.3. BASES TEÓRICAS

2.3.1. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO

El soporte en una organización es la pieza dinámica de las tareas de la organización, que tiene un significado crucial dentro de ella junto con otras áreas, por ejemplo, creación, recursos humanos, calidad, negocios, exhibición, finanzas, etc. Sin un soporte satisfactorio, el desarrollo del negocio se ve mermado, reflejado en diferentes regiones. Hoy en día, la organización generalmente no se ve como una estructura con divisiones internas que diferencian las actividades de cada área, excepto en general en un desarrollo constante que es importante para una cadena de creación, compuesta por miembros internos y externos enfocados en el objetivo de cumplir con el cliente, transportando artículos y gestiones de calidad en el menor tiempo y por un precio mínimo.



Figura 3:

Forma del Mantenimiento de Buses.

Al desglosarse la forma de comportarse de la creación y las cuestiones que se crean en los ciclos y marcos, se encuentran organizaciones clientes, choques entre las diferentes regiones autoritarias y útiles y, en muchos eventos, cuellos de botella en las líneas útiles. En consecuencia, aparecen impactos relacionados con los factores que inciden directamente en la presentación de la organización:

1. Fiabilidad.
2. Seguridad.
3. Empatía.
4. Empleo de elementos tangibles.

Estos factores están directamente relacionados con ejercicios de tareas. En consecuencia, dentro de las tareas y objetivos fundamentales del apoyo, se busca seguir:

- Arreglar o reparar bien los buses, maquinarias y/o herramientas; así como también realizar capacitaciones al personal de mantenimiento.
- Revisiones y evaluaciones periódicas, permanentes y oportunas, especialmente de los buses de pasajeros.
- Realizar siempre un mantenimiento total en forma temporal, universal o trascendental dependiendo las necesidades que se presenten.

Su construcción jerárquica difiere según las necesidades y variables de la organización, por ejemplo, tamaño de la organización (pequeña, mediana o grande), tipo de creación (mercancías y además administraciones) y tipo de proceso de creación (clientes satisfechos,

paquetes ideales y seguros, y así.). A la luz de las habilidades y ejercicios a realizar dentro del área.



Figura 4:

Modelo de Buses Seguros, equipados y protegidos.

Diseñado por la oficina es mantenerse al día con el hardware en condiciones ideales de trabajo mediante la consolidación de diferentes actividades especializadas y regulatorias, tratando de deshacerse de las decepciones. Dentro de la configuración de las cuestiones, hay varios tipos. Se pueden ordenar en general en:

- **Fallas Tempranas:** Ocurren hacia el comienzo de la vida valiosa y comprenden un pequeño nivel de todas las decepciones. Pueden ser provocados por cuestiones materiales, de planificación o de recolección.
- **Fallas Adultas:** Son las decepciones que presentan mayor recurrencia durante la vida valiosa. Se obtienen de las circunstancias de trabajo y se muestran más pausadamente que

los anteriores (modelo: suelo en un canal de aire, cambiando la orientación de una máquina, piezas de desgaste, etc).

- **Fallas Tardías:** abordan una pequeña parte de las decepciones completas, aparecen lentamente y ocurren en la última fase de la vida útil del equipo.
- **Fallas Crónicas:** solo aparecen en momentos específicos en los que quizás se crean por una actividad desafortunada, abandonos en el plan de la máquina mientras se trabaja con materiales específicos o decepciones debido a que los materiales están fuera del alcance de la calidad OK para desgastar el engranaje.



Figura 5:

Fallas y daños en buses, el otro problema del usuario.

COSTOS DE MANTENIMIENTO

Los costos de mantenimiento son aquellos relacionados con la preservación y recuperación de los recursos de un individuo u organización.

En los negocios cotidianos, los costos de mantenimiento abordan un factor importante en el volumen de los costos fijos completos. Ayudan a mantener el equipo en condiciones ideales y logran grados de productividad caracterizados recientemente.

Los costos relacionados con el mantenimiento también son independientes de diferentes grados, por ejemplo, los niveles de creación o de negocios. Es decir, tanto con 5.000 asientos como con 50.000, el aparato debe estar debidamente enfocado y coordinado para una creación competente.

Clasificación de los costos de mantenimiento

Formalmente, los costos de mantenimiento se clasifican dentro de los costos de tipo fijo y los costos de infraestructura. Esto responde a que son proyecciones planificadas de gastos.

No obstante, esto sucede así si hablamos de un mantenimiento periódico planeado en el inicio del ejercicio. Cuando trata de paliar averías esporádicas o roturas poco frecuentes, hablamos de costo variable.

El mantenimiento de instalaciones, maquinaria o la renovación de equipos representa un proceso que evita que se generen mayores costos totales ante casos de desperfectos o mal funcionamiento.

Los costos de mantenimiento congregan algunas características distinguibles que los definen:

- **Composición del grupo:** Los costos de mantenimiento engloban tanto la mano de obra dirigida a labores de mantenimiento como el costo de los materiales y utensilios necesarios para estas.
- **Finalidad preventiva:** En su forma fija de gastos planificados, supone la conservación eficiente de los equipos como manera de evitar mayores costos totales por deterioro, más allá de los cuadros de amortización definidos.
- **Capacidad de ahorro:** La correcta ejecución de los costos de mantenimiento ayuda en el diseño presupuestario, permitiendo emplear mayor cantidad de fondos a otras partidas.
- **Cálculo de costos:** La planificación de los costos de mantenimiento se definen en los presupuestos con base en los ciclos de vida de los activos con los que se cuenta.

COSTO DE MANTENIMIENTO

Es el esfuerzo económico que tienen como objetivo garantizar la disponibilidad y funcionalidad de los equipos productivos bajo condiciones estándares.



Figura 6:

Importancia de los costos de mantenimiento en una empresa.

Mantenimiento Total (TPM)

Surgió en Japón gracias a los esfuerzos del Instituto Japonés de Mantenimiento de Plantas (JIPM) como un marco orientado a matar las seis grandes desgracias en marcha, para hacer factible la creación de "Justin Time", que tiene como objetivos esenciales la eliminación progresiva y precisa de desperdicio. Asimismo, agrega las ideas evolucionadas recientemente como Mantenimiento: Mantenimiento Preventivo, Planeado, Mejorado, Predictivo y Correctivo (la última opción como puntero). En cualquier caso, el que ha sido crítico para el marco agregado por los japoneses es el Mantenimiento Autónomo, que es ejecutado por los propios administradores de creación, buscando la cooperación dinámica, en definitiva, desde la alta administración hasta los administradores de establecimiento.

El TPM permite separar una asociación de acuerdo a su oposición a través del efecto en la disminución de costos, mejora de los tiempos de reacción, confiabilidad de las provisiones, la información que tienen los individuos (Know-How), la naturaleza de los artículos y las gestiones de los clientes, M. SMITH (2004).



Figura 7:

Los 8 pilares de un TPM.

2.3.2. CALIDAD DE SERVICIO

Alude a estar a la altura de las suposiciones que tienen los clientes al utilizar algún tipo de ayuda. La naturaleza de una ayuda debe estimarse a partir de las impresiones y sentimientos de los clientes fieles o probables.

En general, es una idea multifacética ya que el cliente ofrece su punto de vista pensando en varias cualidades o perspectivas, entre las que se encuentran:

- La confiabilidad: Está relacionado con la certeza de que el cliente siente que la asistencia será realizada por el arreglo y condiciones establecidas.
- La accesibilidad: La asistencia debe ser efectivamente abierta. Cuán lejos o cerca corresponde a la estadía típica del cliente.
- La rentabilidad: El cliente suele fomentar una proporción calidad-costos en la que basa su punto de vista.
- La seguridad: Se evalúa en relación con el espacio real, así como la evaluación certificada de cooperativas especializadas, ya sea según sus habilidades expertas o sus habilidades a la luz de su participación en el intercambio.
- La tangibilidad: Se evalúa en relación con el espacio real, así como la evaluación certificada de cooperativas especializadas, ya sea según sus habilidades expertas o sus habilidades a la luz de su participación en el intercambio.

La naturaleza de la ayuda busca asegurar la lealtad del consumidor. Al no enfocarse en esta área, se pierden clientes, no se logra la confiabilidad y también puede generar sugerencias terribles, y eso implica una mala reputación para la organización.



Figura 8:

El secreto para medir la calidad de un servicio.

Configure los consejos adjuntos como una ocurrencia regular y brinde una excelente atención al cliente:

1. El autoservicio es fundamental

El soporte al cliente explícitamente como autoadministración es otro componente despiadado. Los clientes aprecian los artículos que les permiten abordar sus propias preocupaciones.

Hoy en día, numerosas asociaciones tienen importantes áreas de fortaleza para una base de información instructiva donde los clientes pueden encontrar respuestas de inmediato, sin enviar un correo electrónico, ayudándolos a resolver ciertos problemas por sí mismos.

2. Estar presente cuando sea necesario

Una técnica más para trabajar la naturaleza de la atención al cliente es saber qué necesitan tus clientes y cuándo lo necesitan, permitiéndote planificar la ayuda humana para cuando realmente se necesite.

Si lo simplifica, la mayoría de los clientes estarán ansiosos por ayudarse a sí mismos durante las horas de descanso de sus trabajadores. Obviamente, realmente debe tener personas genuinas para ayudar a los clientes que requieren ayuda individual.

3. Llama a tus clientes y asegúrate de ofrecer un buen servicio

No hay nada parecido a una llamada para construir compatibilidad con los clientes. Sea como fuere, ofrecer ayuda telefónica de calidad a gran escala es un verdadero desafío.

Una persona puede pasar horas al teléfono, tratando de imaginar una situación en la que los problemas o cómo rediseñar un componente específico, mientras que los clientes con preguntas críticas se sientan tranquilos para recibir una respuesta por correo electrónico.

El soporte por correo electrónico es el método más eficaz para diagnosticar e investigar los problemas de los clientes. Esto significa que puede ayudar a más personas rápidamente, por lo tanto, la importancia de pensar en esta elección entre sus metodologías para desarrollar aún más la asistencia al cliente.

4. Respuestas automáticas

La siguiente técnica para trabajar en la naturaleza de la atención al cliente es utilizar reacciones computarizadas para que el cliente se dé cuenta de que vio su queja.

Las organizaciones que no brindan administración breve de correo electrónico siempre serán seguidas a través del entretenimiento virtual, y si no tienen la asistencia que necesitan, es probable que los clientes generen un alboroto. Utilice un bot para dar una reacción rápida, luego haga que un humano se encargue del problema. Sus clientes verán el valor en ello.

5. Ser proactivo es una virtud

En estos casos, las reacciones guardadas son dispositivos valiosos y exitosos para trabajar rápidamente cuando tienes una fila de clientes en pausa. Sin embargo, interrumpir las solicitudes de tiempo delicado es más simple suponiendo que haya detenido algunas discusiones antes de que hayan comenzado.

Las reacciones semipersonalizadas se encuentran entre los activos más increíbles para el soporte informático que aumenta el valor de sus clientes.

6. La empatía lo es todo.

Una metodología más para trabajar la naturaleza de la atención al cliente es la compasión que el grupo de ayuda debe mostrar cuando se enfrenta a los problemas que surgen.

Cuando estás apurado, no es difícil no recordar que de vez en cuando ser escuchado es suficiente. De hecho, no puede garantizar la experiencia del cliente constantemente, pero cuando se comunican con usted, se dan cuenta de que la persona en el otro extremo del correo electrónico piensa a menudo en lo que está sucediendo.

Su grupo de asistencia al cliente generalmente no puede ofrecer arreglos, pero siempre pueden brindar compasión. Obviamente no todas las personas han sobrevivido a cada una de las situaciones

por las que atraviesan los individuos, pero construir una cultura del entendimiento implica que se les trate con la consideración que merecen.

7. Espera lo inesperado.

No puede solucionar todos los problemas de inmediato, pero tener un arreglo para los más comunes y básicos lo ayudará a recuperarse rápidamente y evitar que los clientes exploten.

Es fundamental Empoderar a su grupo especializado. Conocer el contraste entre la atención al cliente y el logro del cliente también ayudará a su grupo a comprender y conocer la importancia de transformar lo que está sucediendo en un encuentro positivo.

8. Ten en mente que cada día hay algo nuevo

El resto de los sistemas para trabajar en la naturaleza de la asistencia al cliente está relacionado con el desarrollo de dispositivos para ofrecer un soporte más rápido.

Constantemente, algo cambia, incluidos los errores. Esto significa que su grupo debe ser adaptable, receptivo y constantemente en contacto con los clientes, pero entre sí.

Las personas necesitan y merecen respuestas consideradas, rápidas y viables, y con un poco de consideración por los ejemplos y considerando estas técnicas para trabajar en la naturaleza de la atención al cliente, esa velocidad y compasión serán concebibles sin caer en un grupo que contesta el teléfono. 24 horas todos los días.



Figura 9:

7 pecados capitales del servicio.

Estrategias que permiten lograr la calidad de servicio

Para cualquier organización dedicada al área asistencial, su razón fundamental debe ser la satisfacción de sus clientes, para lograrlo puede:

- **Realizar investigaciones:** Un examen le permitirá conocer las verdaderas necesidades de sus posibles clientes, así como distinguir sus supuestos. Como tal, al investigar, ¿realmente querrá responder a lo que los clientes necesitan? ¿Cómo lo necesitarían? ¿Cuánto esperan pagar?..
- **Informar a las diferentes áreas:** Otra de las técnicas que nos permite seguir la naturaleza de la administración es educar a cada región departamental sobre cuáles son los supuestos para los clientes. En esta línea, los cambios importantes se pueden hacer con el fin de que cada oficina persiga este objetivo.

- **Recopilar la opinión de los clientes:** Si se trata de una empresa en actividad, la forma más idónea de medir la calidad aparente y realizar acciones de mejora en caso de que sea importante, depende de la valoración de los clientes reales. Existen diferentes técnicas de estimación. No obstante, en medio de la era informatizada, cada vez más asociaciones cuentan con aplicaciones o escenarios web donde los clientes pueden dejar sus comentarios y evaluar sus ciclos.

Finalmente, un cliente evaluará la naturaleza de una ayuda de tres maneras: alta, media o baja, bombardeando eso, irá a resumir su experiencia como excelente, regular o terrible. Sin duda, la expectativa de evaluar la naturaleza de la administración es ejecutar técnicas que permitan ampliar la eficiencia de la organización.

Sin embargo, se debe considerar que cualquier trabajo realizado debe ser considerado si no afecta los puntos de apoyo y se entromete negativamente con las normas de la asociación.



Figura 10:

Herramientas para evaluar la calidad de los servicios empresariales – Impulsa popular.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Accesorio: Se puede decir que cualquier componente es importante para una máquina o sistema; es un complemento y cuando se caracteriza es un elemento o resultado esencial. Los adornos pueden ser: arandelas, tuercas, tornillos, alambres, resistencias, coordinadas, u otros.

Ciclo de vida: Tiempo durante el cual un decente o recurso mantiene su límite de trabajo, y se considera desde el inicio cuando se gana el recurso, hasta el final cuando se suplanta.

Componente o pieza: Es un artilugio que puede ser importante para un circuito eléctrico, electrónico o mecánico. Instancias de partes o piezas: engranaje, polea, rodamiento, correa, rotor eléctrico, parlante, acoplador electrónico, batería, eslabones, correas, grupos y otros.

Confiability: se puede caracterizar como el límite de una máquina, hardware o marco para satisfacer las capacidades explícitas o requeridas, en determinadas circunstancias de trabajo, en un tiempo o período determinado.

Disponibilidad: Es una capacidad que permite computar el nivel de tiempo en que una máquina o equipo es accesible para satisfacer la capacidad para la cual fue planeada y construida. No se garantiza que esto sugiera que está funcionando o funcionando, sino que se encuentra en circunstancias de trabajo ideales.

Equipo: Se puede caracterizar como el arreglo completo de máquinas que son importantes para satisfacer una meta. Modelo: equipo de transporte de granos; Se compone de elevadores de latas, transportadores de tornillo y líneas.

Evento de falla: Esa situación que puede ocurrir extraña de un tipo especializado identificado en una pieza de equipo.

Falla: Dada la circunstancia, influir en la capacidad de un grupo para satisfacer su capacidad.

Función: Es todo lo que la organización prevé que el hardware debe cumplir con su plan y normas de ejecución.

Heterogeneidad o inconsistencia: Los servicios, en particular, no son verdaderamente estandarizables, y eso implica que quien brinda un apoyo puede fluctuar de otro, y así la calidad cambia según la impresión de una ayuda específica. De esta forma, Duque (2005) afirma que “es difícil garantizar una calidad uniforme, ya que lo que la organización cree que está dando puede ser muy diferente de lo que el cliente ve que recibe de ella”.

Como resultado, la separación entre un decente y una ayuda, planteada a través de las cualidades pasadas, da la premisa para comprender cómo debe evaluarse la naturaleza de la ayuda.

En el ejemplo siguiente, en la escritura académica, al discutir la calidad, se debe considerar la originación epistemológica con la que se advierte dicha idea, o al menos, desde un punto de vista se percibe como “aquella acción enfocada en una visión determinista, común de la información sólo fáctica, buscando el control a través de la estimación objetiva del valor” (Duque, 2005), y luego otra vez:

La cualidad emocional centrada en errar en una visión exterior hecha básicamente por la necesidad de cumplir con los requisitos, deseos y supuestos de los clientes, tomando como punto de convergencia los ejercicios de ayuda y su relación con el personal de contacto, es decir digamos, con los clientes (Vasquez et al., 1996).

Inseparabilidad: La mayoría de las administraciones mantienen una conexión bidireccional entre quien consume y hace la ayuda, por lo que la creación es un esfuerzo conjunto del comprador y el repartidor, haciendo de ésta una manifestación indivisible (Gronroos, 1978).

Inspección: Actividades realizadas en apoyo preventivo, utilizando cursos caracterizados con cierta periodicidad y breve duración a la hora de examinar realmente el hardware, máquina, donde se suelen utilizar instrumentos de

estimación o los sentimientos de la persona, para comprobar el correcto funcionamiento del marco. engranaje, sin que éste influya en su parada.

Intangibilidad: Uno de los estados fundamentales de las administraciones es la inmaterialidad; Esta variable se valora esencialmente por estar o no conectada a un elemento real, por lo que se la considera como el elemento primario de separación entre un decente y una ayuda; el resultado en la disposición o toma de una ayuda permite decidir si el cliente se cumple o no, es decir, no se puede valorar con las facultades previas a la obtención y posteriormente esto sugiere características específicas. Por lo tanto, la efusividad es potencialmente el rasgo más central de las administraciones, generalmente sobre la base de que "debido a la inmaterialidad, a la empresa le puede resultar difícil comprender cómo los compradores ven y evalúan sus administraciones y la calidad en la organización de esas administraciones". (Zeithaml, 1981); como tal, infiere un mayor riesgo de sierra para los compradores o un sentimiento de temor a ser decepcionados después de comprar los servicios (Grande, 2005, p. 36).

Lubricación: ejercicios de mantenimiento preventivo, donde se agrega una pomada, con la intención total de limitar el contacto entre dos superficies, evitando así el desgaste.

Mantenibilidad: Es la facilidad de realizar labores de mantenimiento en un engranaje o máquina, para devolverlo a sus condiciones de trabajo en el menor tiempo posible, utilizando métodos caracterizados.

Mantenimiento en parada: Acciones que se realizan justo cuando el hardware o máquina está parado o muy quieto.

Máquina: Es una mezcla de pedacitos de materiales seguros que tienen desarrollos característicos y están equipados para enviar o cambiar energía.

Mecanismos: Es una mezcla de piezas de materiales seguros, cuyas partes tienen desarrollos relativos limitados.

Parámetro: Es vista como la variable a ser estimada o medida.

Pronóstico: Es la investigación de efectos secundarios de daños, para anticipar el estado futuro del hardware y su vida útil sobrante.

Parada general: situación en la que una serie de actualizaciones, correcciones, actualizaciones, cambios, etc., se completan ocasionalmente en una gran cantidad de recursos, y donde estos ejercicios se componen con las divisiones interesadas y, por supuesto, también se reservan. durante un período de tiempo caracterizado.

Satisfacción del Usuario: Los creadores le han dado varios significados a la lealtad del consumidor: (Oliver, 1997) recomienda que es “la reacción de saciedad del cliente. Es un juicio de que un artículo o elemento de administración, o que un artículo o administración en sí, le da un Grado de remuneración que está relacionado con el uso. La lealtad del consumidor con un artículo o administración se ve afectada fundamentalmente por la evaluación del cliente de las cualidades del artículo o administración.

Zeithaml y Bitner (2002) aluden al cumplimiento como la evaluación del cliente de un elemento o administración, en cuanto a si ese elemento o administración abordó sus problemas y suposiciones. La incapacidad para abordar problemas y suposiciones se atreve a provocar decepción con ese artículo o administración. Los sentimientos de los clientes también pueden influir en su percepción del cumplimiento de los productos y servicios; Estos sentimientos pueden ser constantes o anteriores, como el estado de ánimo o la realización de la vida. Roest y Pieters (1997) caracterizaron el cumplimiento como una idea global que incluye partes mentales y llenas de sentimientos, que se conecta con el cliente, básicamente a través de intercambios, e integra una evaluación de ventajas y pérdidas. La parte mental alude a la valoración del cliente de la ejecución vista, en cuanto a su amplitud contrastada con una suposición de uno u otro tipo.

2.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.5.1. Hipótesis General

Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

2.5.2. Hipótesis Específica

- 1 Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la fiabilidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.
- 2 Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la seguridad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.
- 3 Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la empatía del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.
- 4 Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en los elementos tangibles del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|------------------------------|--|--|---------------------------|---|
| 1: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO. | La gestión de mantenimiento se define como el proceso de mantenimiento de los activos y recursos de una empresa, que tiene como principales objetivos controlar los costes, los tiempos, los recursos y asegurar el cumplimiento de la normativa y optimizar el consumo de materiales y el empleo de mano de obra. | Es el conjunto de operaciones con el objetivo de garantizar la continuidad de la actividad operativa, evitando atrasos en el proceso de averías de máquinas y equipos. | Arreglos o Reparaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Buses de Pasajeros • Maquinarias y/o herramientas • Capacitaciones al personal de mantenimiento |
| | | | Revisiones o Evaluaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Periódicas • Permanentes • Oportunas |
| | | | Mantenimiento Total o TPM | <ul style="list-style-type: none"> • Temporal • Universal • Trascendental |
| 2: CALIDAD DEL SERVICIO | Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. | Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Disponibilidad • Utilizable |
| | | | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Protección • Accesibilidad • Implementación |
| | | | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Comunicación • Interés |
| | | | Elementos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Confort • Soluciones |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo no experimental, el cual se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; y transaccional o transversal y la que se tomará los datos a través del tiempo.

3.1.2. Nivel

La investigación es descriptiva y relacional. Se utilizó las teorías desarrolladas para explicar los sucesos que se presentan en el desarrollo de la investigación. Teniendo principalmente como base el plan de mejora de la gestión del mantenimiento y su influencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022, se identificó los problemas y se recolectó información acerca de las posibles alternativas de solución.

3.1.3. Enfoque

Para desarrollar la investigación se sigue el modelo Cualitativo y Cuantitativo, debido a las siguientes características:

- Dado que se revisó la ⁵¹mejora en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022 (usuarios o clientes, trabajadores), para poder desarrollar la investigación. (cualitativa).
- Y porque se ponderaron los datos del cuestionario que se realizó en la encuesta a involucrados con la calidad del servicio a través de un plan de mejoras en la gestión de mantenimiento. (cuantitativa).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población se caracteriza especialmente porque engloba a aquellos que tienen participación directa en la presente investigación, tales como: los clientes o usuarios y las personas trabajadoras integrantes de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima (que generalmente es de edad adulta), por el objeto de investigación sobre el plan de mejora en la gestión de mantenimiento y su influencia en la calidad de servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima.

En cuanto al tamaño de la población es infinita; no habiéndose considerado una cantidad de la población estimada de un día singular de atención al público integrantes clientes o usuarios y trabajadores de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima; 2022.

3.2.2. Muestra

Para elegir el tamaño de la muestra en la presente investigación, se usó una cantidad mínima estimada; es decir 60 personas integrantes que tienen estrecha relación con el servicio de transporte en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima.

Tabla 01: Distribución de la Muestra

| Personas clientes o usuarios y trabajadores de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima | Total de Personal |
|---|-------------------|
| Clientes o usuarios | 50 |
| Trabajadores | 10 |
| Total | 60 |

Fuente: Elaboración Propia

3.2.3. Técnicas

Criterios de técnicas de muestreo no probabilístico, seleccionado mediante juicio personal, ya que se ve la necesidad de analizar solo a aquellas poblaciones que sepa del uso de un plan de mejora de la gestión del mantenimiento y su influencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas a Emplear

Las técnicas para la obtención de la información que se necesitó para el desarrollo de esta investigación son:

- ✓ Observación.
- ✓ Análisis documental
- ✓ Entrevista
- ✓ Encuestas

3.3.2. Descripción de los Instrumentos

Observación: Se aplica para observar todo lo relacionado con la gestión de la calidad, con el propósito de percibir, examinar, o analizar los eventos que se presentan y plantear mejoras del nivel de satisfacción de los clientes o usuarios de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

Análisis Documental: Con la finalidad de obtener un fundamento del problema de investigación para el presente trabajo de estudio, se revisó las fuentes escritas (textos, tesis, etc.) vinculadas al tema de estudio.

Entrevista: Se entrevistó a los involucrados en general a clientes o usuarios y trabajadores de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima.

Encuesta: Se elaboró un cuestionario de preguntas tipo Likert que fueron respondidas por involucrados sobre el plan de mejora de la gestión de mantenimiento y su influencia de la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima.

3.3.3. Validez de los Instrumentos

En el cuestionario se usó la escala de Likert (también denominada método de evaluaciones sumatorias) que es una escala psicotécnica que luego se pudo aplicar la validación y confiabilidad del instrumento. Ver Anexo (Cuestionario N° 1 - Encuesta).

El criterio de validez tiene que ver con la validez del contenido y la validez del conocimiento. La validez establece la relación del instrumento con la variable que se pretende medir y la validez de construcción de relacionar los ítems del cuestionario aplicado.

La confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto, produce iguales resultados.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para analizar los datos recogidos con los instrumentos anteriores, se utilizó la estadística descriptiva para el procesamiento de datos, haciendo uso del programa SPSS, que nos permitió la comprobación de la hipótesis respectiva.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS TEÓRICOS

PLAN DE MEJORA

Son cambios que se deben detectar e implementar en los distintos procesos de toda organización, partiendo como base una decisión estratégica para enfocar o traducir un mejor servicio percibido.

AQU Catalunya (2005). Un plan de mejora es la proposición de actividades, surgidas de un curso sintomático anterior de una unidad, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y la comparación de actividades apunta a reforzar las fortalezas y solventar los puntos débiles, en un enfoque centrado en y forma coordinada. El plan de mejora no se centra en las irregularidades de una asociación. A fin de cuentas, se trata de problemas persistentes. Estos son los responsables de una presentación deficiente que se manifiesta en un grado constante de resultados, aunque inaceptable.

¿QUÉ ES UN PLAN DE MEJORAS?

La mejora continua es importante para una acción que permita a la asociación desarrollarse hacia la grandeza. La mejora se logra cuando la asociación gana de sí misma y de los demás, sabe adaptarse a los cambios del clima y disecciona sus virtudes y defectos, aprovechándolos.

El plan de mejora es un dispositivo que se utiliza para impulsar el proceso de mejora constante en la asociación.

Para su elaboración será importante distinguir las áreas de avance, trazar las metas que se proponen alcanzar y planificar la preparación de las actividades para lograrlas, así como los responsables de las mismas.

DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAS.

- **Identificar el área de mejora.** En cualquier caso, es importante hacer una determinación de la circunstancia a la vista de diferentes fuentes de datos, por ejemplo, las consecuencias de las indicaciones recordadas por el Pacto por la Calidad (administraciones) o en el Plan de Calidad, revisiones de cumplimiento, revisiones internas y exterior, protestas e ideas, etc. Esta determinación de la circunstancia debe ser eficiente y punto por punto, a la vista de la prueba, procurando no rebotar directamente del asunto al arreglo.
- **Analizar e interpretar los datos.** Cuanto más destacada sea la profundidad con que se conozca el tema a abordar, más sencillo será conocer el motivo que lo inicia y, en consecuencia, el sentido de las actividades de avance. Hay algunos dispositivos que se utilizan para realizar la investigación de datos: el gráfico de espina de pescado (causa-impacto), lluvia de ideas.
- **Formular el objetivo.** Cuando se conocen las regiones para el desarrollo, sus causas y sus pertenencias, se debe establecer una progresión de objetivos para ayudarnos a decidir si el problema subyacente se ha resuelto. Estos objetivos deben ser: Específicos: claros sobre qué, dónde, cuándo y cómo cambiará la circunstancia; Medible: que sea factible evaluar los cierres y ventajas; Achievable: que es factible lograr las metas (conociendo los activos y la accesibilidad del personal); Realista: que sea factible conseguir el grado de avance reflejado en la meta; Limitado en el tiempo: que sea factible conseguir el grado de avance reflejado en la meta.
- **Seleccionar las acciones de mejora.** Luego, es importante elegir las actividades potenciales para vencer las carencias detectadas en las regiones para el desarrollo y lograr el objetivo trazado. Esto requiere personas que conozcan la interacción y las técnicas, por ejemplo, se puede utilizar la conceptualización. Está relacionado con tener un

resumen de las actividades fundamentales que deben realizarse para cumplir con los objetivos preestablecidos.

- **Realizar una planificación.** La etapa posterior es centrarse en las actividades de mejora, ya que conocer la disposición de limitaciones que condicionan su viabilidad es fundamental.

APLICACIÓN PLAN DE MEJORAS

En administraciones que dependen de él para completar sus planes de mejora comparativa. Los siguientes son sus aspectos más destacados fundamentales. Para que el Plan de Mejoramiento esté terminado, debe mostrar las regiones a desarrollar, las metas, las actividades de mejoramiento, los activos importantes, las personas confiables, la necesidad y las fechas normales de ejecución. Para finalizar el arreglo, debe tener un seguimiento donde se descubran el grado de cumplimiento del mismo, la fecha de ejecución, los resultados o explicaciones detrás de la no ejecución y la prueba. En el momento en que entramos en la aplicación debemos elegir el Plan de Mejora al que queremos acceder (en caso de estar repartido a varios planes).

Los planes de mejora son actividades conjuntas encaminadas a agilizar las secuelas de un ciclo interior. En cualquier caso, eso no implica que alguna actividad tenga cabida en ellos. El objetivo debe ser continuamente algo similar: la mejora.

Existen algunos instrumentos de mejora persistente: Lean, Six Sigma, Kaizen, entre otros. No obstante, los especialistas en la materia parecen haber coincidido en que el supuesto Círculo de Deming es el que contiene los componentes fundamentales de cualquier ciclo de mejora. Deberíamos averiguar cuáles son:

1. Planificación (plan):

Da forma al plan de mejora de esta etapa. Desde una perspectiva, se establecen los objetivos a los que anhela el funcionamiento del conjunto y se

establecen los indicadores de estimación con los que se evaluarán los resultados. Cuando el plan de mejora parte de un hecho pasado, la organización también sugiere la prueba distintiva de problemas o obstáculos.

2. Hacer (do):

En esta etapa o etapas se aplica lo dispuesto en el arreglo. Sea como fuere, en absoluto. Debe hacerse de forma minuciosa y eficiente: los ciclos se desarrollan teniendo en cuenta cada una de sus etapas y tiempos de corte.

3. Comprobar (check):

Una vez realizados los trabajos de mejora propuestos, la siguiente etapa es la comprobación de los resultados. Suponiendo que en el ínterin se hayan presentado las mejoras adecuadas y se haya realizado una valoración de cada uno de sus pasos, este paso se reducirá a comprobar lo que se planteó al principio.

4. Ajustar (adjust):

A fin de cuentas, los procesos de mejora son notablemente defectuosos. En muchos eventos, los resultados adquiridos descubren nuevas decepciones o cargas que no se anticiparon. En esta etapa, los grupos de trabajo proponen arreglos u opciones para abordar dichos desengaños y, de igual manera, dejan una declaración de la experiencia.

La mejora de la calidad se comunica a través de ciclos. La mediación no implica que los ciclos terminen. En realidad, es el disparador para volver al paso inicial del plan de mejora. En definitiva, los grupos de trabajo deben aprovechar la experiencia y los conocimientos para aplicarlos en los planes de mejora posteriores.

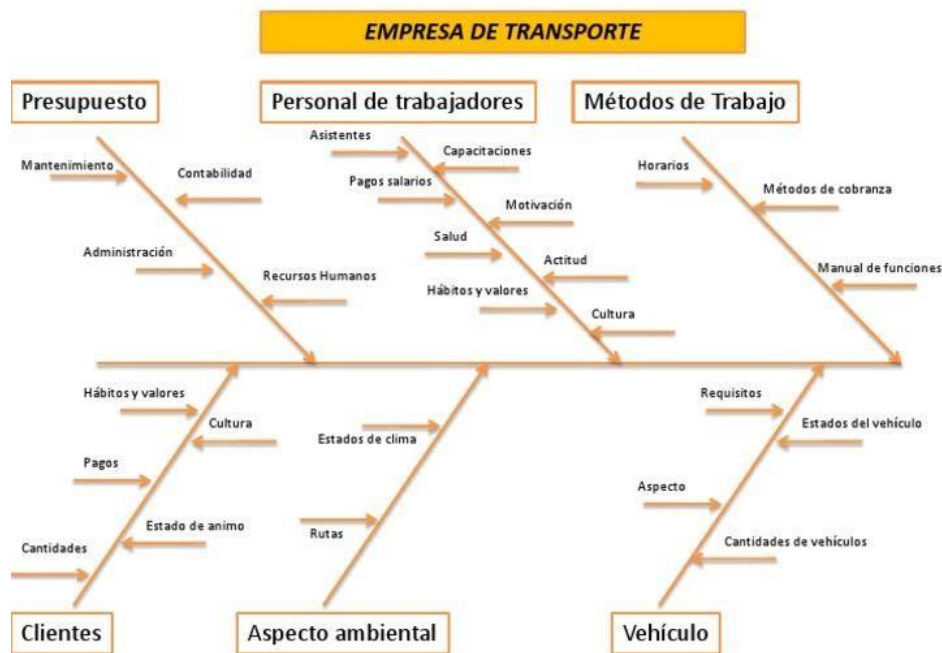


Figura 11:

Diagrama de Ishikawa

GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

El apoyo a los ejecutivos es fundamental para las tareas del directorio y depende de la hábil utilización de los medios y activos, para extender la operatividad de las unidades vehiculares para que puedan cumplir con los objetivos fundamentales en un momento dado.

Parra y crespo, (2016) y Dounce (2012), muestran que la necesidad fundamental de mantenimiento es mantener la utilidad del hardware a largo plazo. Bajo este sistema de creencias, según los requisitos del cliente, el desarrollo dentro de la región de soporte se ha descubierto a través de varios momentos en esas organizaciones de trabajo y productos.

Calidad del Servicio al Cliente

La norma ISO 9000 (2005) especifica que la naturaleza de la asistencia se basa en el apoyo de la junta que debe comprender los requisitos para cumplir con los clientes. Álvarez (2006). "Aborda un proceso de mejora constante, en el que todas las áreas de la organización buscan satisfacer las necesidades de los clientes o las esperan, participando efectivamente en la mejora de las cosas o en la organización de las gestiones".

“La naturaleza de la administración vista por el cliente es percibida como un juicio global del comprador que resulta del examen entre los supuestos sobre la ayuda que recibirá y la impresión de la exhibición de las asociaciones que ofrecen la ayuda (Grönroos, 1994; Parasuraman et al., 1985; en Capelera, 2001)" (p. 7)

Éxito en la prestación de servicios:

Según Calero, J. (2015) menciona lo siguiente:

- En el momento en que tienes una perspectiva edificante y una persona animada.
- En el momento en que aprecies trabajar con y para los demás.
- En el momento en que tenga un alto nivel de energía y aprecie trabajar a gran velocidad.
- En el momento en que se reconoce que el cliente está en lo correcto.
- En el momento en que esté listo para enfrentar circunstancias inusuales.
- Las relaciones con los clientes son importantes para el concierto, no son una expansión del mismo, ya que sin ellos la organización no existiría.
- Los clientes satisfechos son fundamentales para el resultado de la organización, un cliente satisfecho regresa, pero también trae nuevos clientes.

- La calidad en el cliente se aprende, no se adquiere, con la formación y la experiencia será factible sobresalir y potenciar la capacidad de relación humana.
- Se debe conocer al cliente: su proceso de pensamiento, sus necesidades, asumiendo que se siente satisfecha, en caso de que regrese.
- La naturaleza de la administración es la capacidad de ofrecer una gran asistencia.

Principios en los que descansa la calidad de servicio:

Según Torres, S. (2015) especifica que existe una variable de calidad que incita a la lealtad del consumidor, mostrando lo siguiente:

- El cliente es el principal adjudicador de la naturaleza de la administración.
- El cliente es la persona que decide el grado de grandeza de la ayuda y constantemente necesita más.
- La organización debe formar garantías que le permitan cumplir con los objetivos, traer efectivo y diferenciarse de sus rivales.
- La organización debe "cumplir" con los supuestos de sus clientes, disminuyendo bastante el contraste entre la verdad de la asistencia y los supuestos del cliente.
- Nada impide que las garantías se conviertan en principios de calidad.
- Para deshacerse de los errores garrafales, se debe forzar una disciplina severa y un esfuerzo constante.

4.2. RESULTADOS METODOLÓGICOS

4.2.1. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

La legitimidad del instrumento (Instrumento para la recopilación de información) del examen actual fue asistida por el juicio de especialistas, donde evaluaron y, a su juicio, calificaron el contenido de la encuesta utilizada.

NÚMERO ÓPTIMO DE EXPERTOS:

A pesar de que es básicamente imposible decidir el número ideal de especialistas para participar en una revisión Delphi, los estudios dirigidos por científicos de Rand Corporation demuestran que si bien al menos siete especialistas parecen ser importantes, considerando que el error disminuye fundamentalmente por cada maestro ascendió a llegar a los siete especialistas. En el trabajo de examen actual, se han decidido 03 (tres) especialistas por la explicación básica de que, suponiendo que 2 especialistas puedan tener conclusiones restrictivas, un extraño caracteriza o sesga el equilibrio de cualquiera de ellos; además, nombrar más especialistas experimentará la expansión en el costo y el trabajo de exploración no compensa la mejora.

CONFECCIÓN DEL LISTADO DE EXPERTOS:

El escenario es significativo porque la expresión "maestro" es incierta. No importa cuáles sean sus títulos, su capacidad o su nivel progresivo, el maestro será elegido por su capacidad para enfrentar el futuro y su visión del tema aconsejado. La ausencia de libertad de los especialistas puede ser una desventaja; en consecuencia se separa a los especialistas y se recogen sus puntos de vista por correo o electrónicamente y en secreto; De esta manera, se obtiene la evaluación real de cada maestro y no la evaluación bastante distorsionada por un ciclo de recopilación (está relacionado con la eliminación del impacto de los pioneros).

En el examen actual hay 02 especialistas con gran experiencia y muestran las áreas de METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN,

el último experto se eligió un ingeniero de la FIISI que es neutral y no participa en éstas áreas.

Los expertos que realizaron fueron los siguientes:

Experto 1: Ing. Bernal Valladares Carlos

Experto 2: Ing. Barrenechea Alvarado Julio César

Experto 3: Ing. Huamán Tena Noe

Las capacidades para las medidas de aprobación, que se encuentran referenciadas en la hoja maestra de juicio (Dictamen de Expertos) en cuanto a la sustancia del instrumento, se muestran en la tabla adjunta:

Tabla N° 02: Calificación de los Expertos

| N° PREGUNTA Y ALTERNATIVAS | EXPERTOS | | | Punt. |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | E1 | E2 | E3 | |
| Pregunta N° 1 y sus alternativas | 5 | 4 | 5 | 14 |
| Pregunta N° 2 y sus alternativas | 5 | 5 | 4 | 14 |
| Pregunta N° 3 y sus alternativas | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Pregunta N° 4 y sus alternativas | 4 | 5 | 5 | 14 |
| Pregunta N° 5 y sus alternativas | 4 | 4 | 5 | 13 |
| Pregunta N° 6 y sus alternativas | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Pregunta N° 7 y sus alternativas | 5 | 3 | 5 | 13 |
| Pregunta N° 8 y sus alternativas | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Pregunta N° 9 y sus alternativas | 5 | 5 | 4 | 14 |
| Pregunta N° 10 y sus alternativas | 4 | 5 | 5 | 14 |
| Pregunta N° 11 y sus alternativas | 5 | 5 | 4 | 14 |
| Pregunta N° 12 y sus alternativas | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Pregunta N° 13 y sus alternativas | 3 | 5 | 5 | 13 |
| Pregunta N° 14 y sus alternativas | 5 | 4 | 5 | 14 |
| Pregunta N° 15 y sus alternativas | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Pregunta N° 16 y sus alternativas | 4 | 5 | 5 | 14 |
| Pregunta N° 17 y sus alternativas | 5 | 4 | 5 | 14 |
| Pregunta N° 18 y sus alternativas | 4 | 5 | 5 | 14 |
| Pregunta N° 19 y sus alternativas | 5 | 5 | 4 | 14 |
| Pregunta N° 20 y sus alternativas | 4 | 4 | 5 | 13 |
| Pregunta N° 21 y sus alternativas | 4 | 5 | 3 | 12 |
| Puntaje total | 96 | 98 | 99 | 293 |

Donde: 1 = Totalmente en Desacuerdo (TD)
 2 = En desacuerdo (ED)
 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA-ND)

4 = De acuerdo (DA)

5 = Totalmente de Acuerdo (TA)

CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ:

$$\text{Validez} = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Máxima valoración}}$$

$$\text{Validez} = \frac{293}{315} = 0,93 = 93\%$$

Con una validez general de 93% según la escala de validez el instrumento tiene excelente validez; PLAN De MEJORA DE LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y SU INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO De LA EMPRESA DE TRANSPORTE SAN MARTÍN De PORRES S.A. HUACHO – LIMA 2022. (Ver Tabla 03), de acuerdo al criterio de los expertos.

Tabla N° 03: Calificación de los Expertos

| ESCALA | INDICADOR |
|-------------|------------------|
| 0,01 – 0,20 | Muy baja validez |
| 0,21 – 0,40 | Validez baja |
| 0,41 – 0,60 | Moderada validez |
| 0,61 – 0,80 | Alta validez |
| 0,81 – 1,00 | Muy alta validez |

4.2.2. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Se realizó el análisis de fiabilidad en el programa estadístico SPSS Statistics 23.0 al instrumento aplicado a todos los participantes (60 personas entre ellas: trabajadores y usuarios de la Empresa de transportes San Martín de Porres S.A.). Se obtuvo una fiabilidad de 0,727 (ver Tabla 04), este instrumento estuvo conformado por 21 ítems, distribuidos para la variable 1: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO en 3 dimensiones (Arreglos o Reparaciones, Revisiones o Evaluaciones y Mantenimiento Total) y para la variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO, en 4 dimensiones (Fiabilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles).

Tabla N° 04: Alpha de Cronbach aplicado al Instrumento

| Alpha de Cronbach | N° de elementos |
|-------------------|-----------------|
| 0,727 | 21 |

Fuente: Elaboración propia

Esto quiere decir que el instrumento tiene una valoración de alta validez según la escala de expertos, como se muestra a continuación en la tabla 05.

Tabla N° 05: Escala de confiabilidad

| ESCALA | INDICADOR |
|-------------|------------------|
| 0,01 – 0,20 | Muy baja validez |
| 0,21 – 0,40 | Validez baja |
| 0,41 – 0,60 | Moderada validez |
| 0,61 – 0,80 | Alta validez |
| 0,81 – 1,00 | Muy alta validez |

4.2.3. TABLAS Y GRÁFICOS ESTADÍSTICOS

Tabla N° 06: ¿Observas arreglos o reparaciones en los buses de pasajeros en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.?

| | | ARREGLO_BUS | | | |
|----------|--------------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A Veces | 29 | 46,8 | 48,3 | 48,3 |
| | Casi Siempre | 25 | 40,3 | 41,7 | 90,0 |
| | Siempre | 6 | 9,7 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

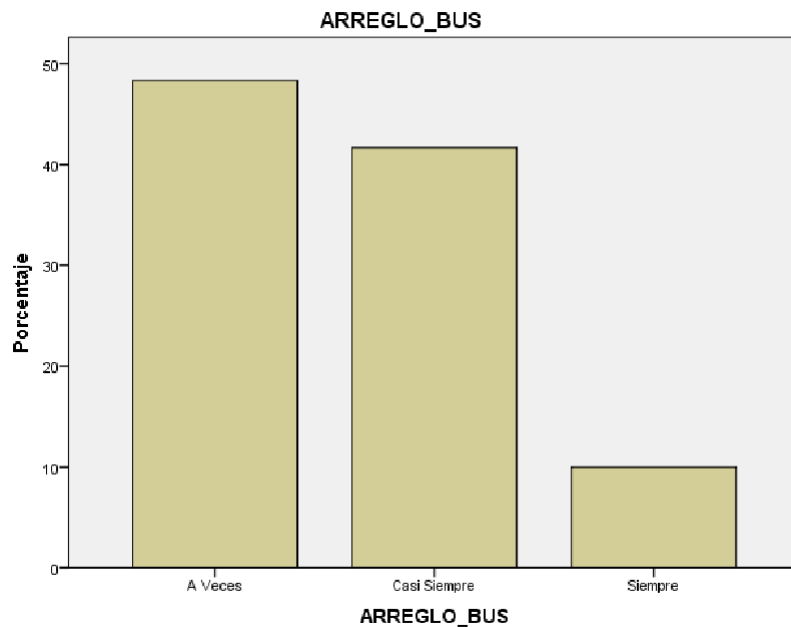


Figura N° 12: Respuesta a que si observa arreglos o reparaciones en los buses de pasajeros en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Interpretación:

Un 48,3% afirmó que A Veces se observa arreglos o reparaciones en los buses de pasajeros en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Tabla 07: ¿Observas arreglos o reparaciones en maquinarias y/o herramientas de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.?

| | | ARREGLO_MAQ | | | |
|----------|--------------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi Nunca | 13 | 21,0 | 21,7 | 21,7 |
| | A Veces | 37 | 59,7 | 61,7 | 83,3 |
| | Casi Siempre | 10 | 16,1 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

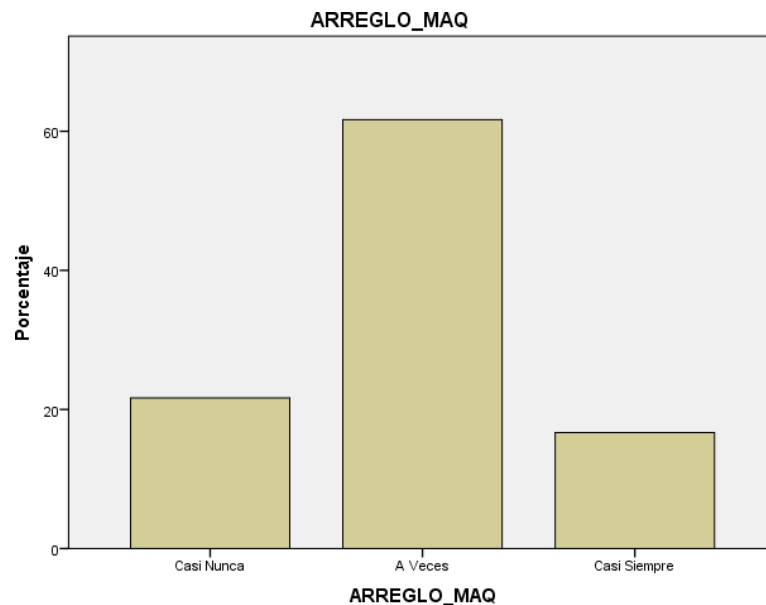


Figura N° 13: Respuesta a que si observa arreglos o reparaciones en las maquinarias y/o herramientas de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Interpretación:

Un 61,7% afirmó que A Veces observa arreglos o reparaciones en las maquinarias y/o herramientas de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Tabla 08: ¿Existen capacitaciones al personal de mantenimiento para los arreglos o reparaciones en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.?

| | | CAPAC_PERS | | | |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A Veces | 19 | 30,6 | 31,7 | 31,7 |
| | Casi Siempre | 27 | 43,5 | 45,0 | 76,7 |
| | Siempre | 14 | 22,6 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

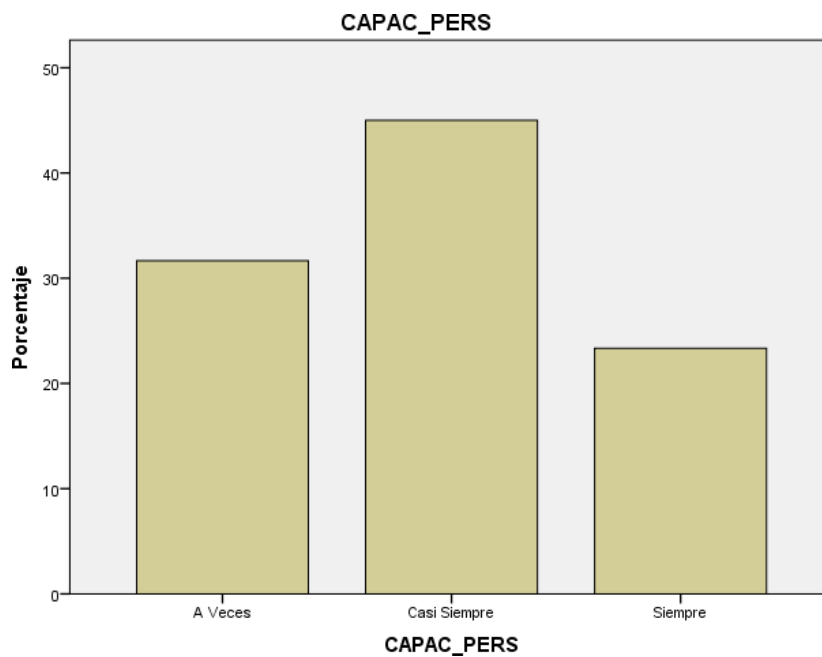


Figura N° 14: Respuesta a que si existen capacitaciones al personal de mantenimiento para los arreglos o reparaciones en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Interpretación:

Un 45% afirmó que Casi Siempre existen capacitaciones al personal de mantenimiento para los arreglos o reparaciones en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Tabla N° 09: ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. revisa o evalúa periódicamente sus unidades?

| | | REVIS_PERIOD | | | |
|----------|------------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi Nunca | 25 | 40,3 | 41,7 | 41,7 |
| | A Veces | 35 | 56,5 | 58,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| | Total | 62 | 100,0 | | |

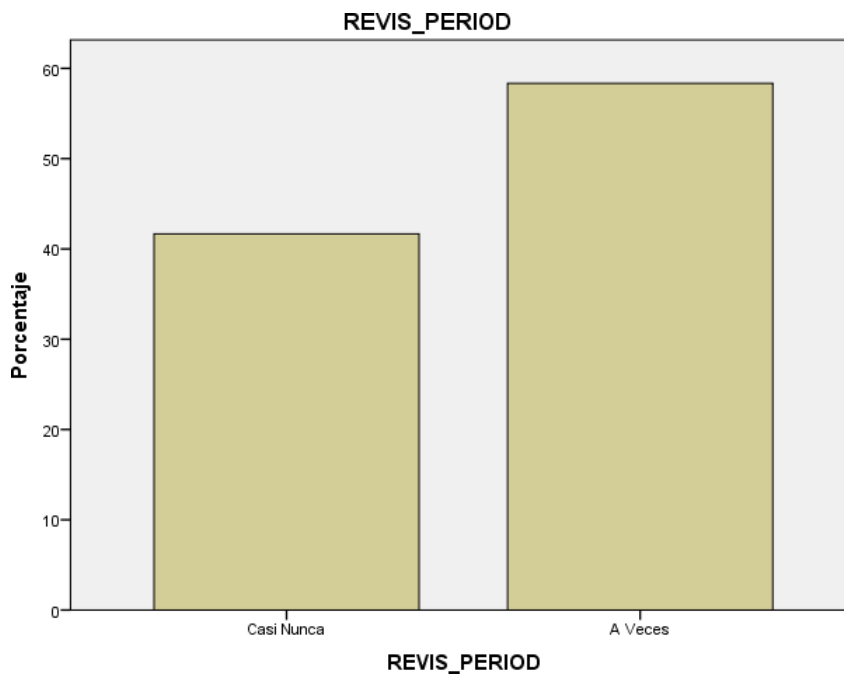


Figura N° 15: Respuesta a que si la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. revisa o evalúa periódicamente sus unidades.

Interpretación:

Un 58,3% afirmó que A Veces la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. revisa o evalúa periódicamente sus unidades.

Tabla N° 10: ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. revisa o evalúa permanentemente sus unidades?

| | | REVIS_PERMAN | | | |
|----------|------------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 19 | 30,6 | 31,7 | 31,7 |
| | Casi Nunca | 33 | 53,2 | 55,0 | 86,7 |
| | A Veces | 8 | 12,9 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

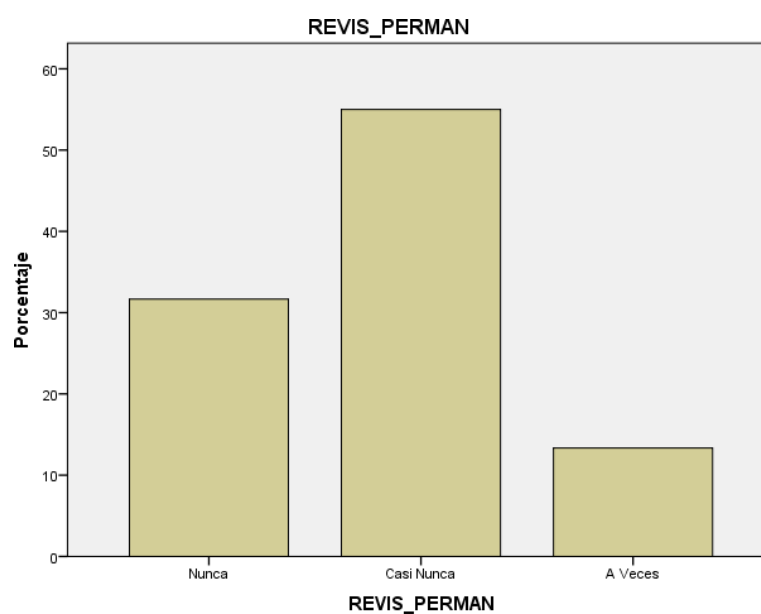


Figura N° 16: Respuesta a que si la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. revisa o evalúa permanentemente sus unidades.

Interpretación:

El 55% respondió que Casi Nunca la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. revisa o evalúa permanentemente sus unidades.

Tabla N° 11: ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. revisa o evalúa oportunamente sus unidades?

| | | REVIS_OPORT | | | |
|----------|--------------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A Veces | 17 | 27,4 | 28,3 | 28,3 |
| | Casi Siempre | 27 | 43,5 | 45,0 | 73,3 |
| | Siempre | 16 | 25,8 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

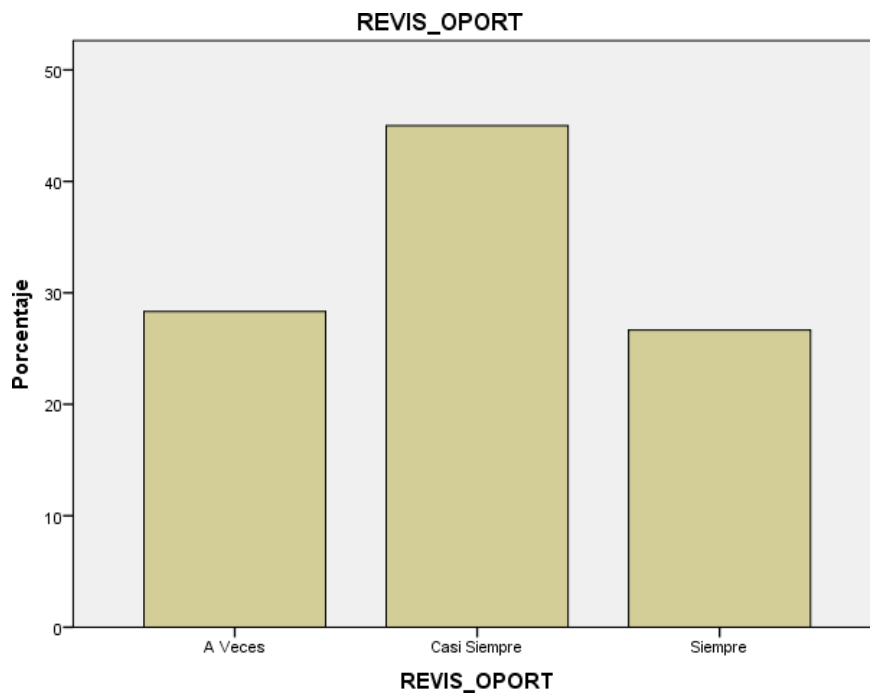


Figura N° 17: Respuesta a que si la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. revisa o evalúa oportunamente sus unidades.

Interpretación:

El 45% respondió que Casi Siempre la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. revisa o evalúa oportunamente sus unidades.

Tabla N° 12: ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. realiza su mantenimiento total en forma temporal?

| MANTEN_TEMP | | | | | |
|-------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A Veces | 11 | 17,7 | 18,3 | 18,3 |
| | Casi Siempre | 32 | 51,6 | 53,3 | 71,7 |
| | Siempre | 17 | 27,4 | 28,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

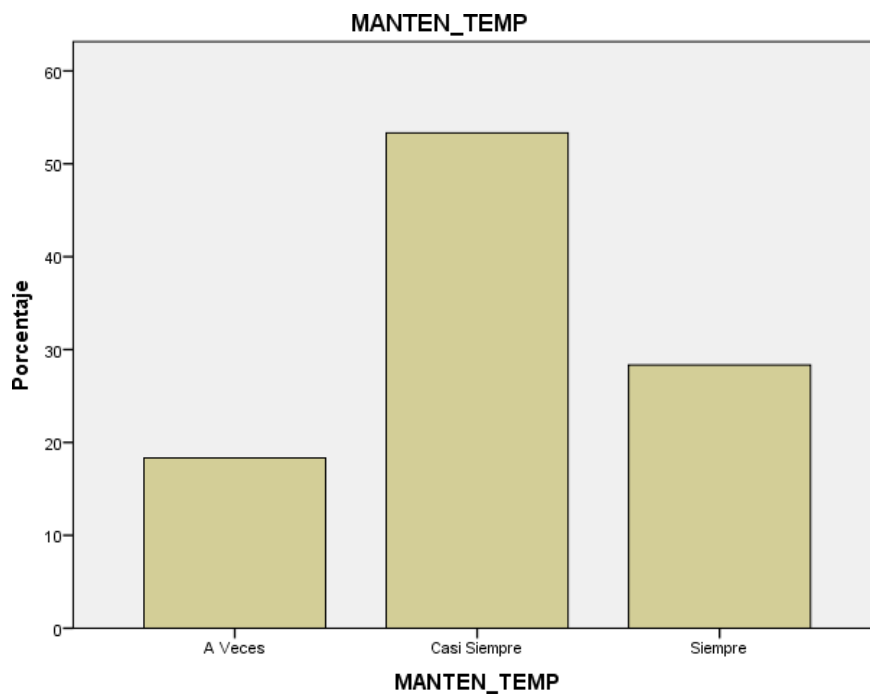


Figura N° 18: Respuesta a que si la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. realiza su mantenimiento total en forma temporal.

Interpretación:

El 53,3% refirió que Casi Siempre la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. realiza su mantenimiento total en forma temporal.

Tabla N° 13: ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. realiza su mantenimiento total en forma universal?

| | | MANTEN_UNIV | | | |
|----------|------------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 18 | 29,0 | 30,0 | 30,0 |
| | Casi Nunca | 33 | 53,2 | 55,0 | 85,0 |
| | A Veces | 9 | 14,5 | 15,0 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

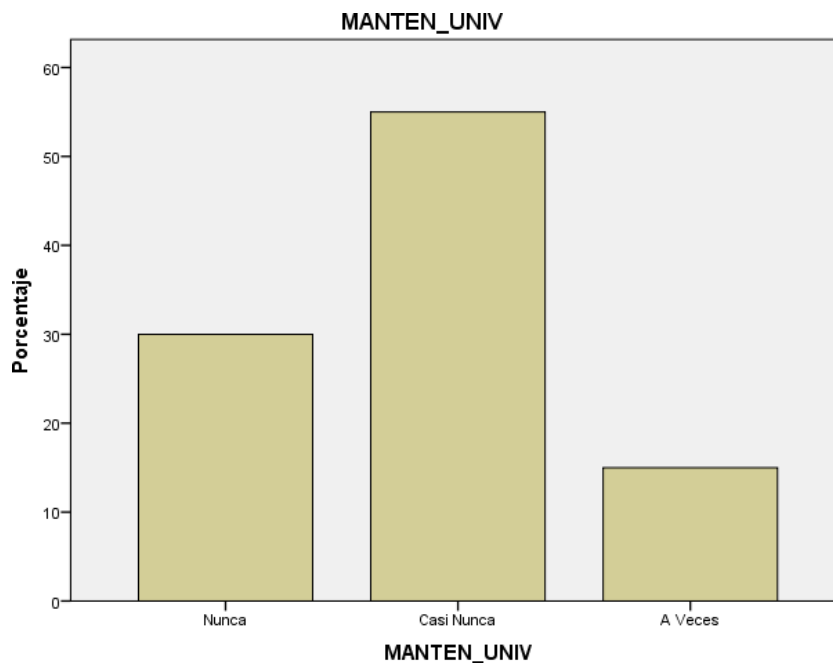


Figura N° 19: Respuesta a que si la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. realiza su mantenimiento total en forma universal.

Interpretación:

El 55% refirió que Casi Nunca la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. realiza su mantenimiento total en forma universal.

Tabla N° 14: ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. realiza su mantenimiento total en forma trascendental?

| | | MANTEN_TRASC | | | |
|----------|------------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 11 | 17,7 | 18,3 | 18,3 |
| | Casi Nunca | 30 | 48,4 | 50,0 | 68,3 |
| | A Veces | 19 | 30,6 | 31,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

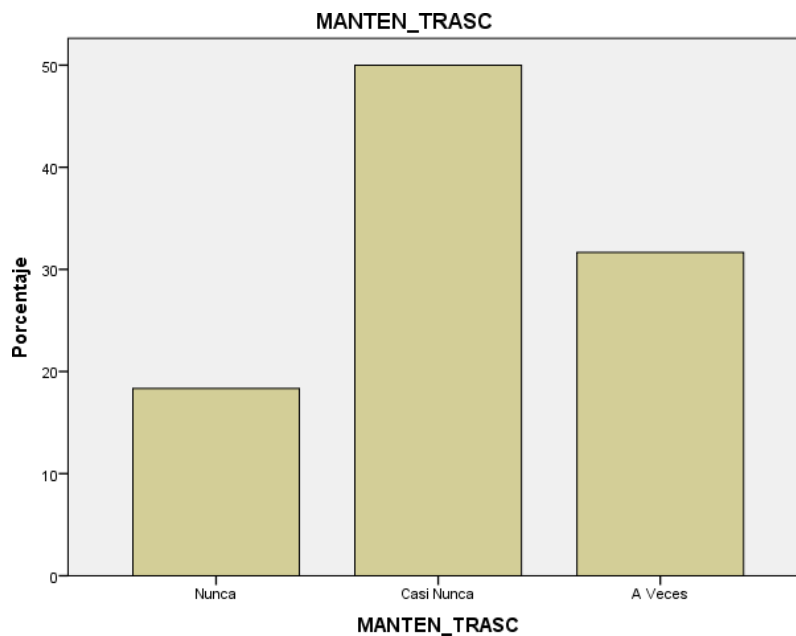


Figura N° 20: Respuesta a que si la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. realiza su mantenimiento total en forma trascendental

Interpretación:

El 50% refirió que Casi Nunca la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. realiza su mantenimiento total en forma trascendental.

Tabla N° 15: ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. es confiable en el traslado de sus pasajeros?

| | | CONFIAB_TRASLAD | | | |
|----------|--------------|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A Veces | 17 | 27,4 | 28,3 | 28,3 |
| | Casi Siempre | 29 | 46,8 | 48,3 | 76,7 |
| | Siempre | 14 | 22,6 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

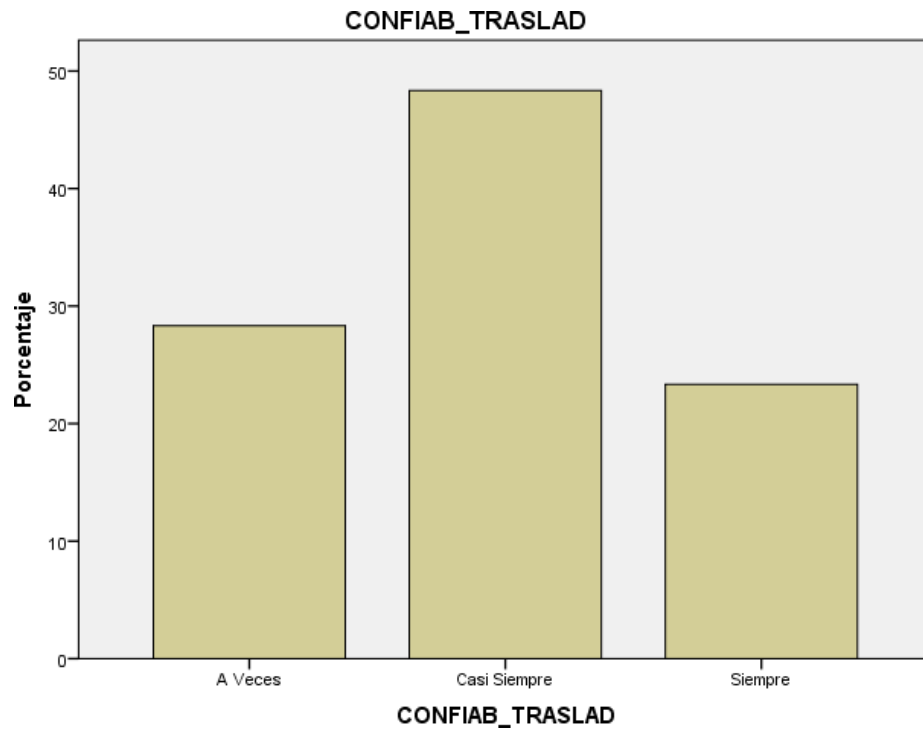


Figura N° 21: Respuesta a que si la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. es confiable en el traslado de sus pasajeros.

Interpretación:

El 48,3% refirió que Casi Siempre la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. es confiable en el traslado de sus pasajeros.

Tabla N° 16: ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. presenta disponibilidad de unidades de servicio?

| | | DISPONIB_UNID | | | |
|----------|--------------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi Nunca | 9 | 14,5 | 15,0 | 15,0 |
| | A Veces | 37 | 59,7 | 61,7 | 76,7 |
| | Casi Siempre | 14 | 22,6 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

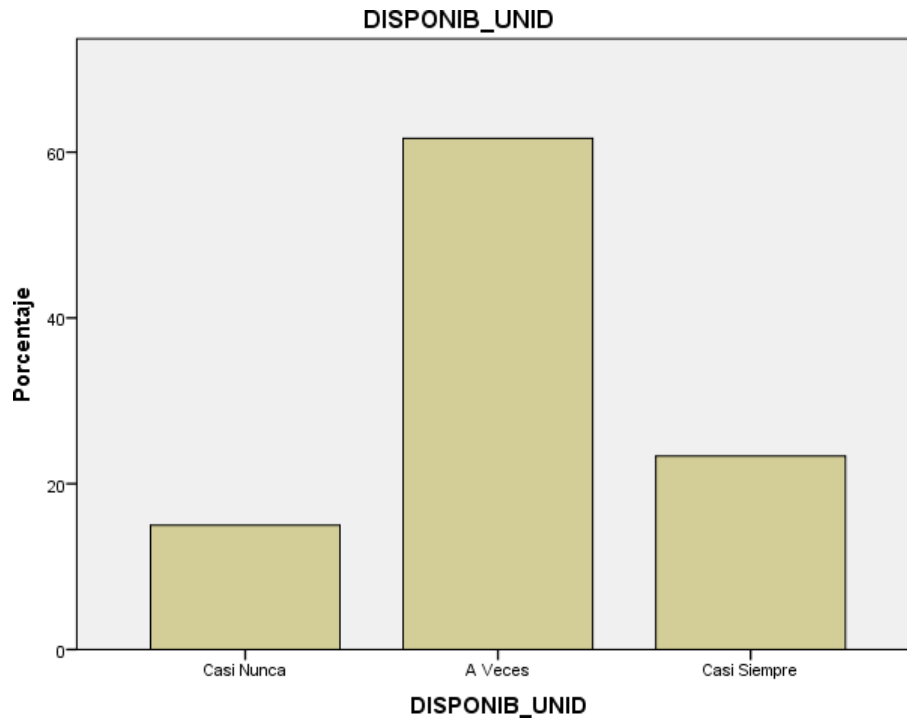


Figura N° 22: Respuesta a que si la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. presenta disponibilidad de unidades de servicio.

Interpretación:

Un 61,7% refirió que A Veces la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. presenta disponibilidad de unidades de servicio.

Tabla N° 17: ¿Las unidades de transporte son utilizables de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.?

| | | UNIDAD UTILIZ | | | |
|----------|--------------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A Veces | 27 | 43,5 | 45,0 | 45,0 |
| | Casi Siempre | 25 | 40,3 | 41,7 | 86,7 |
| | Siempre | 8 | 12,9 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

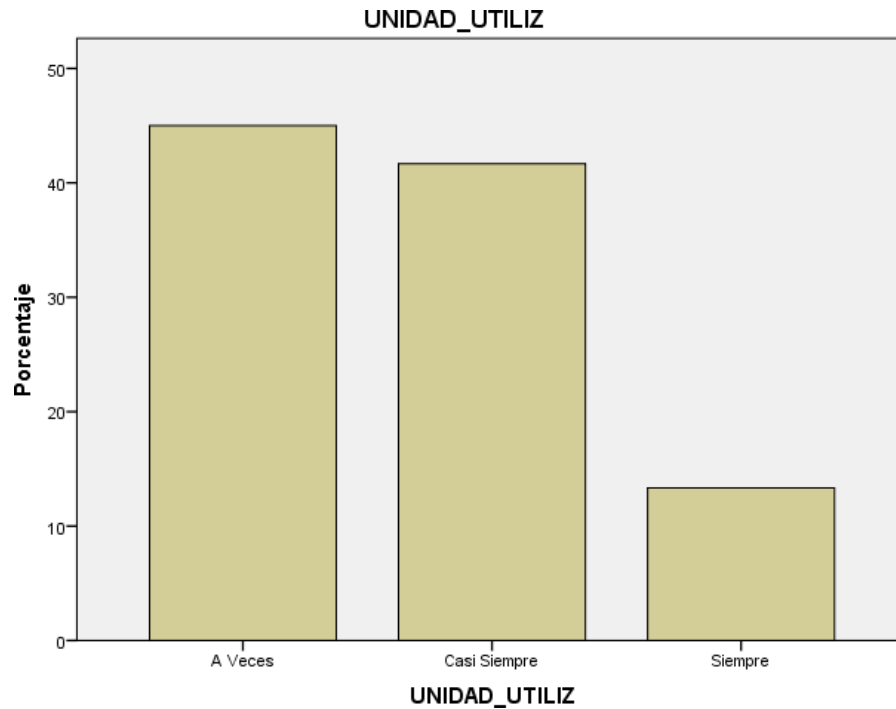


Figura N° 23: Respuesta a que si las unidades de transporte son utilizables de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Interpretación:

Un 45% refirió que A Veces las unidades de transporte son utilizables de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Tabla N° 18: ¿La protección es suficiente en las unidades de transporte de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.?

| PROTECC_SUFIC | | | | | |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A Veces | 13 | 21,0 | 21,7 | 21,7 |
| | Casi Siempre | 31 | 50,0 | 51,7 | 73,3 |
| | Siempre | 16 | 25,8 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

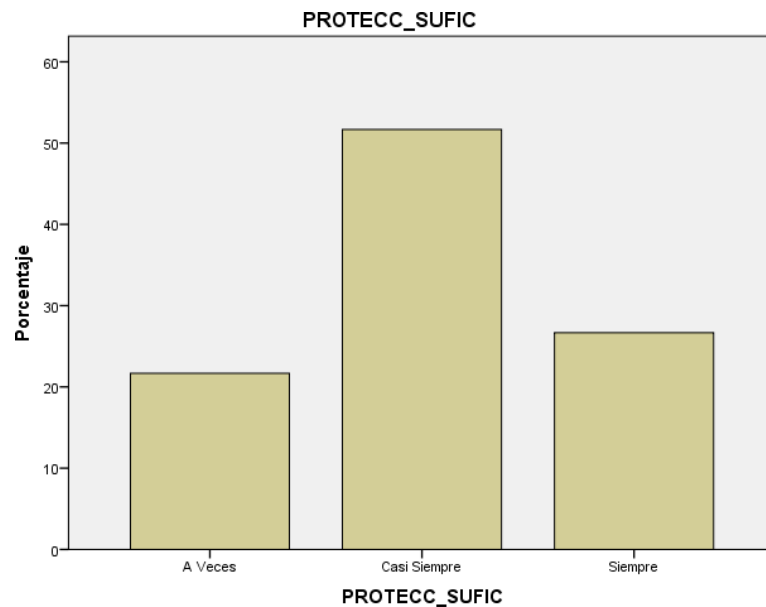


Figura N° 24: Respuesta a que si la protección es suficiente en las unidades de transporte de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Interpretación:

Un 51,7% refirió que Casi Siempre la protección es suficiente en las unidades de transporte de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Tabla N° 19: ¿La accesibilidad es suficiente en el servicio de las unidades de transporte de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.?

| ACCESIB_SUFIC | | | | | |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A Veces | 21 | 33,9 | 35,0 | 35,0 |
| | Casi Siempre | 28 | 45,2 | 46,7 | 81,7 |
| | Siempre | 11 | 17,7 | 18,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

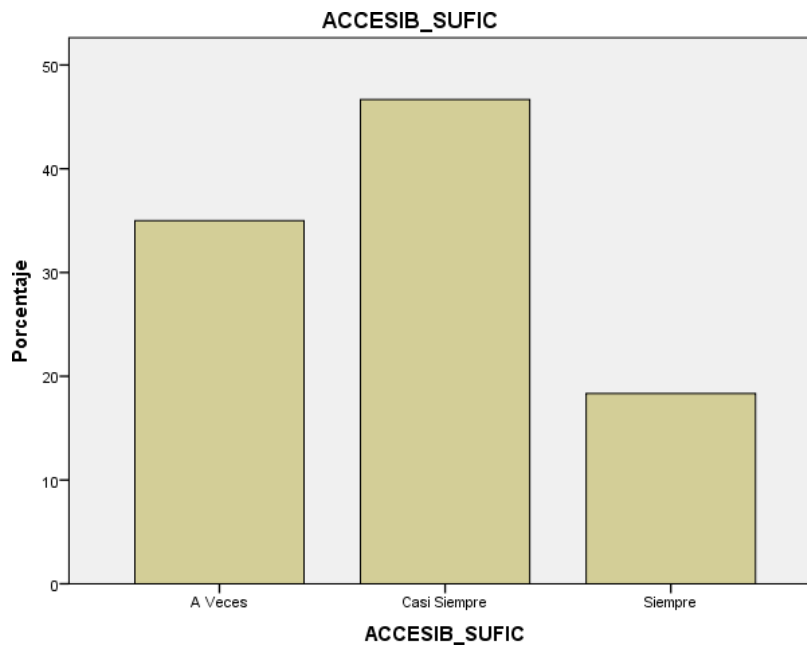


Figura N° 25: Respuesta a que si la accesibilidad es suficiente en el servicio de las unidades de transporte de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Interpretación:

Un 46,7% refirió que Casi Siempre la accesibilidad es suficiente en el servicio de las unidades de transporte de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Tabla N° 20: ¿La implementación se presenta en el servicio de las unidades de transporte de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.?

| IMPLEMENT_SERV | | | | | |
|----------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi Nunca | 8 | 12,9 | 13,3 | 13,3 |
| | A Veces | 38 | 61,3 | 63,3 | 76,7 |
| | Casi Siempre | 14 | 22,6 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

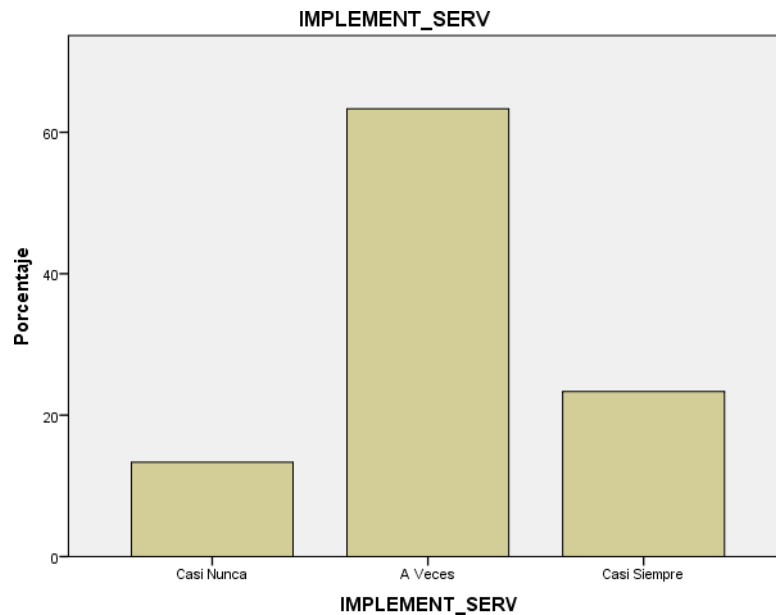


Figura N° 26: Respuesta a que si la implementación se presenta en el servicio de las unidades de transporte de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Interpretación:

Un 63,3% refirió que A Veces la implementación se presenta en el servicio de las unidades de transporte de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Tabla N° 21: ¿En la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. se recibe la empatía en atención al cliente?

| | | EMPATIA_ATENC | | | |
|----------|--------------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi Nunca | 10 | 16,1 | 16,7 | 16,7 |
| | A Veces | 32 | 51,6 | 53,3 | 70,0 |
| | Casi Siempre | 18 | 29,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

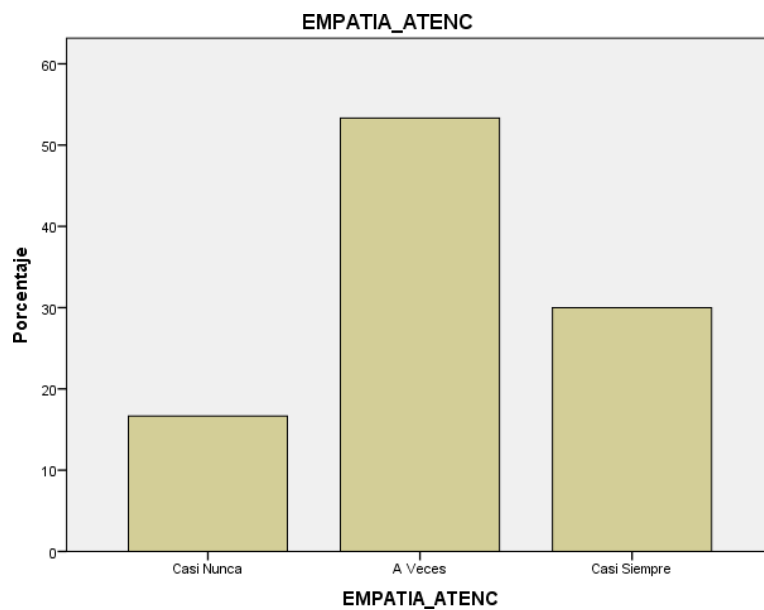


Figura N° 27: Respuesta a que si en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. se recibe la empatía en atención al cliente.

Interpretación:

Un 53,3% refirió que A Veces en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. se recibe la empatía en atención al cliente.

Tabla N° 22: ¿En la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. se recibe la empatía en cuanto a la comunicación?

| | | EMPATIA_COMUNC | | | |
|----------|--------------|----------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi Nunca | 6 | 9,7 | 10,0 | 10,0 |
| | A Veces | 33 | 53,2 | 55,0 | 65,0 |
| | Casi Siempre | 21 | 33,9 | 35,0 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

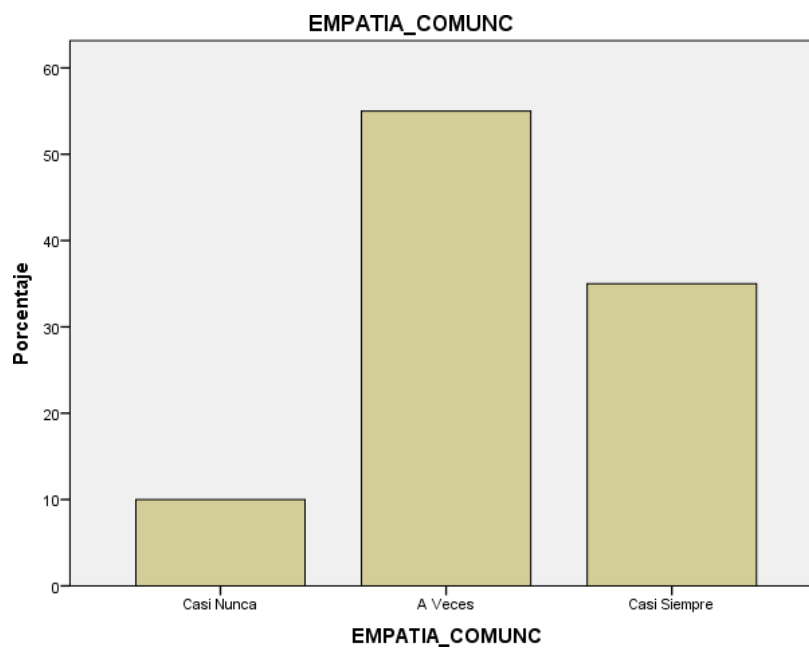


Figura N° 28: Respuesta a que si en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. se recibe la empatía en cuanto a la comunicación.

Interpretación:

Un 55% refirió que A Veces en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. se recibe la empatía en cuanto a la comunicación.

Tabla N° 23: ¿En la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. se recibe la empatía de servicio con interés en los problemas a solucionar?

| | | EMPATIA_INTERES | | | |
|----------|--------------|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi Nunca | 11 | 17,7 | 18,3 | 18,3 |
| | A Veces | 33 | 53,2 | 55,0 | 73,3 |
| | Casi Siempre | 16 | 25,8 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

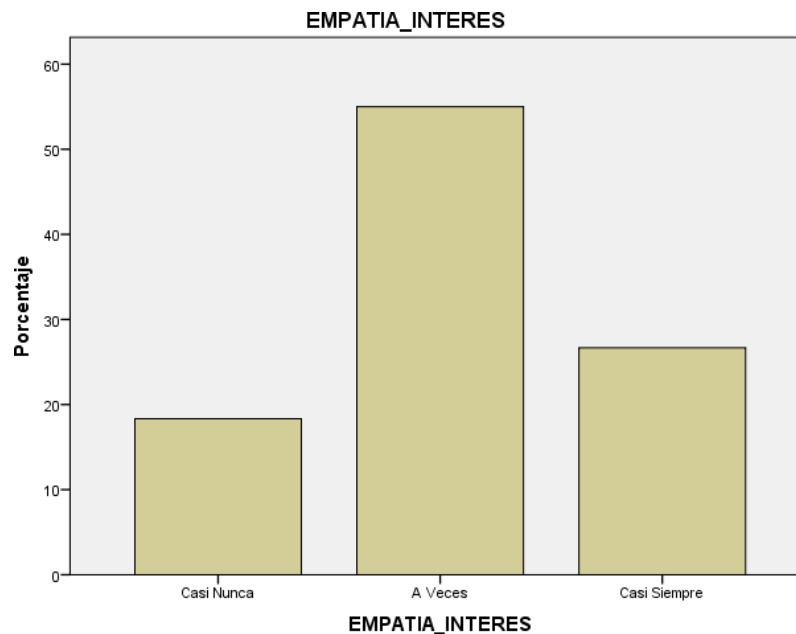


Figura N° 29: Respuesta a que si en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. se recibe la empatía de servicio con interés en los problemas a solucionar.

Interpretación:

Un 55 % refirió que A Veces en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. se recibe la empatía de servicio con interés en los problemas a solucionar.

Tabla N° 24: ¿El marketing como elemento tangible está presente en las actividades de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.?

| MARKET_TANGIB | | | | | |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Casi Nunca | 10 | 16,1 | 16,7 | 16,7 |
| | A Veces | 29 | 46,8 | 48,3 | 65,0 |
| | Casi Siempre | 21 | 33,9 | 35,0 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

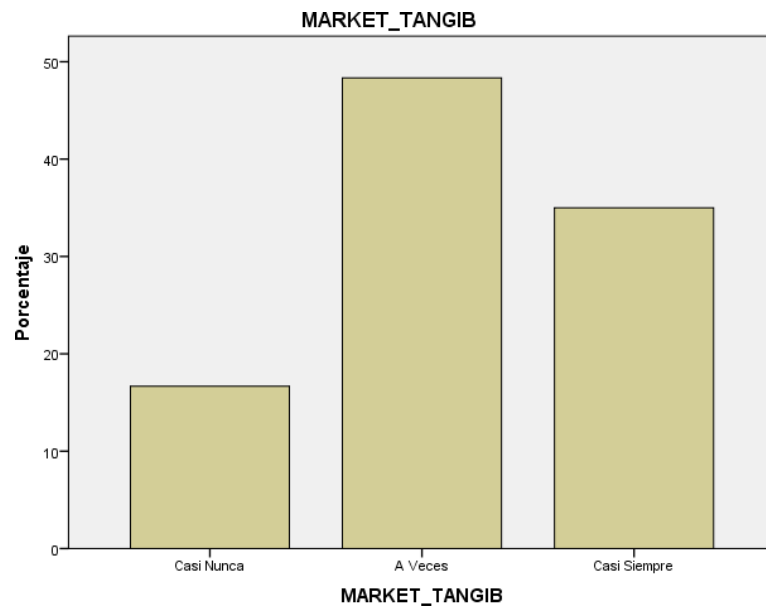


Figura N° 30: Respuesta a que si el marketing como elemento tangible está presente en las actividades de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Interpretación:

Un 48,3% refirió que A Veces el marketing como elemento tangible está presente en las actividades de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Tabla N° 25: ¿El confort como elemento tangible está presente en las actividades de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.?

| CONFORT_TANGIB | | | | | |
|----------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A Veces | 29 | 46,8 | 48,3 | 48,3 |
| | Casi Siempre | 29 | 46,8 | 48,3 | 96,7 |
| | Siempre | 2 | 3,2 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

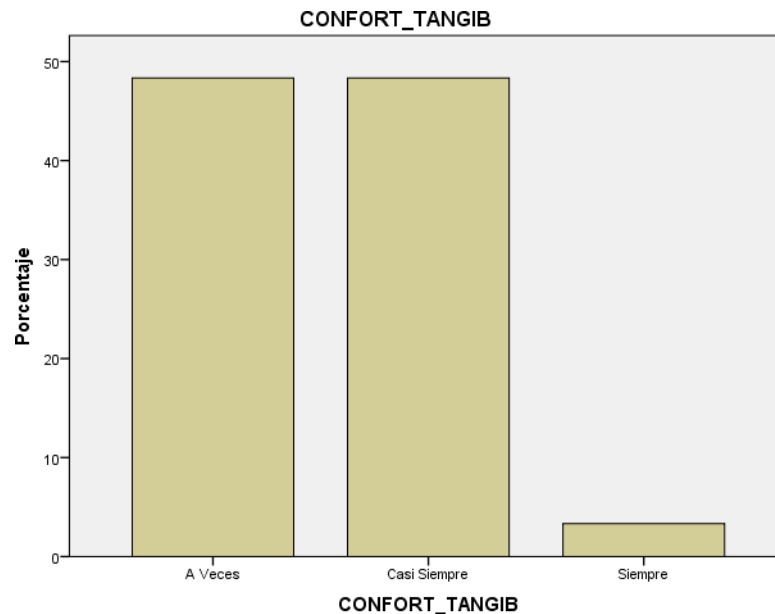


Figura N° 31: Respuesta a que si el confort como elemento tangible está presente en las actividades de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Interpretación:

Un 48,3% refirió que A Veces y Casi Siempre el confort como elemento tangible está presente en las actividades de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

.Tabla N° 26 ¿Las soluciones como elemento tangible está presente en las actividades de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.?

| | | SOLUCION_TANGIB | | | |
|----------|--------------|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A Veces | 16 | 25,8 | 26,7 | 26,7 |
| | Casi Siempre | 31 | 50,0 | 51,7 | 78,3 |
| | Siempre | 13 | 21,0 | 21,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 96,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,2 | | |
| Total | | 62 | 100,0 | | |

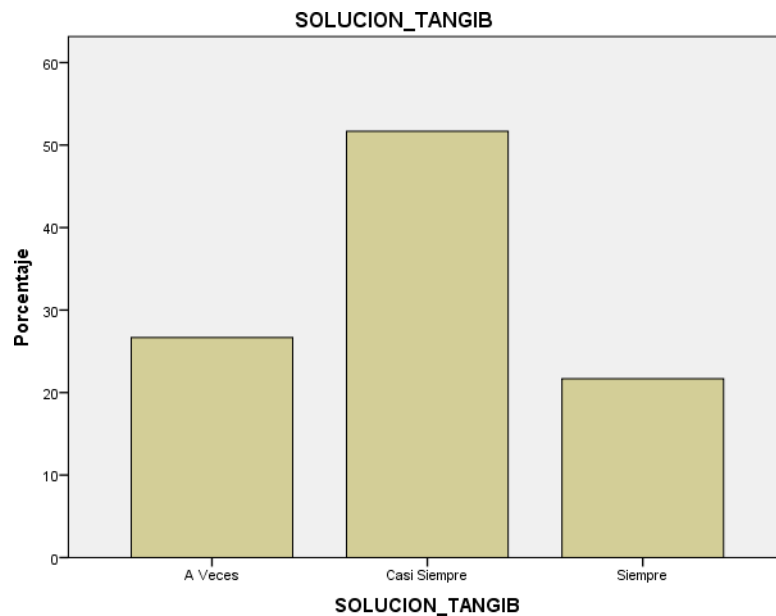


Figura N° 32: Respuesta a que si las soluciones como elemento tangible está presente en las actividades de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.

Interpretación:

Un 51,7% refirió que Casi Siempre las soluciones como elemento tangible está presente en las actividades de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.”

4.2.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

En la realización de la contrastación de hipótesis se empleó la información obtenida del cuestionario: PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE Servicio De LA EMPRESA DE TRANSPORTE “SAN MARTÍN De PORRES S.A. HUACHO – LIMA 2022, donde se obtuvo las respuestas a las 21 preguntas planteadas, contestadas según escala de Likert, siendo (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre y (5) Siempre.

1. PRUEBA DE HIPÓTESIS DE INDICADORES X – Y1

H_n: Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento no influye en la fiabilidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

H_a: Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la fiabilidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

Nivel de Significancia: $\alpha = 0,05$

Tabla N° 27: de contingencia RESUMEN X (agrupado) * Y1 (agrupado)

| | | Y1 (agrupado) | | | Total |
|------------|--------------|---------------|--------------|---------|-------|
| | | A Veces | Casi Siempre | Siempre | |
| RESUMEN_X | A Veces | 12 | 19 | 2 | 33 |
| (agrupado) | Casi Siempre | 2 | 22 | 3 | 27 |
| Total | | 14 | 41 | 5 | 60 |

Variable 1: X

Gestión de Mantenimiento

X:

Valoración del promedio de las 3 dimensiones de la V1. (X1, X2, X3)

Variable 2: Y

Calidad del Servicio

Y1:

Valoración de la 1ra. dimensión de la V2 (Fiabilidad)

Tabla N° 28: Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 7,033 ^a | 2 | ,030 |
| Razón de verosimilitud | 7,745 | 2 | ,021 |
| Asociación lineal por lineal | 5,741 | 1 | ,017 |
| N de casos válidos | 60 | | |

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.25.

Interpretación:

Como el Nivel de Significación de muestra es **0,03**, menor al **0,05**, se Rechaza la Hipótesis Nula y en su lugar se Acepta la Hipótesis Alternativa, es decir: Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la fiabilidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

2. PRUEBA DE HIPÓTESIS DE INDICADORES X – Y2

Hn: Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento no influye en la seguridad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

Ha: Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la seguridad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

Nivel de Significancia: $\alpha = 0,05$

Tabla N° 29: de contingencia RESUMEN X (agrupado) * Y2 (agrupado)

| | | Y2 (agrupado) | | | Total |
|----------------------|--------------|---------------|--------------|---------|-------|
| | | A Veces | Casi Siempre | Siempre | |
| RESUMEN_X (agrupado) | A Veces | 7 | 25 | 1 | 33 |
| | Casi Siempre | 2 | 19 | 6 | 27 |
| Total | | 9 | 44 | 7 | 60 |

Variable 1: X

Gestión de Mantenimiento

X:

Valoración del promedio de las 3 dimensiones de la V1. (X1, X2, X3)

Variable 2: Y

Calidad del Servicio

Y2:

Valoración de la 2da. dimensión de la V2 (Seguridad)

Tabla N° 30: Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 6,634 ^a | 2 | ,036 |
| Razón de verosimilitud | 7,124 | 2 | ,028 |
| Asociación lineal por lineal | 5,987 | 1 | ,014 |
| N de casos válidos | 60 | | |

a. 4 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.15.

Interpretación:

Como el Nivel de Significación de muestra es **0,036**, menor al **0,05**, se Rechaza la Hipótesis Nula y en su lugar Acepta la Hipótesis Alternativa, es decir, Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la seguridad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

3. PRUEBA DE HIPÓTESIS DE INDICADORES X – Y3

Hn: Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento no influye en la empatía del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

Ha: Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la empatía del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

Nivel de Significancia: $\alpha = 0,05$

Tabla N° 31: de contingencia RESUMEN X (agrupado) * Y3 (agrupado)

| | | Y3 (agrupado) | | Total |
|----------------------|--------------|---------------|--------------|-------|
| | | A Veces | Casi Siempre | |
| RESUMEN_X (agrupado) | A Veces | 21 | 12 | 33 |
| | Casi Siempre | 8 | 19 | 27 |
| Total | | 29 | 31 | 60 |

Variable 1: X

Gestión de Mantenimiento

X:

Valoración del promedio de las 3 dimensiones de la V1. (X1, X2, X3)

Variable 2: Y

Calidad del Servicio

Y3:

Valoración de la 3ra. dimensión de la V3 (Empatía)

Tabla N° 32: Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) | Significación exacta (bilateral) | Significación exacta (unilateral) |
|--|--------------------|----|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 6,877 ^a | 1 | ,009 | | |
| Corrección de continuidad ^b | 5,583 | 1 | ,018 | | |
| Razón de verosimilitud | 7,034 | 1 | ,008 | | |
| Prueba exacta de Fisher | | | | ,011 | ,009 |
| Asociación lineal por lineal | 6,762 | 1 | ,009 | | |
| N de casos válidos | 60 | | | | |

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 13.05.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Interpretación:

Como el Nivel de Significación de muestra es **0,009**, menor al **0,05**, se Rechaza la Hipótesis Nula y en su lugar se Acepta la Hipótesis Alternativa, es decir, Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la empatía del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

4. PRUEBA DE HIPÓTESIS DE INDICADORES X – Y4

H_n: Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento no influye en los elementos tangibles del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

H_a: Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en los elementos tangibles del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

Nivel de Significancia: $\alpha = 0,05$

Tabla N° 33: de contingencia RESUMEN X (agrupado) * Y4 (agrupado)

| | | Y4 (agrupado) | | | Total |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|---------|-------|
| | | A Veces | Casi Siempre | Siempre | |
| RESUMEN_X (agrupado) | A Veces | 9 | 24 | 0 | 33 |
| | Casi Siempre | 3 | 22 | 2 | 27 |
| Total | | 12 | 46 | 2 | 60 |

Variable 1: X

Gestión de Mantenimiento

X:

Valoración del promedio de las 3 dimensiones de la V1. (X1, X2, X3)

Variable 2: Y

Calidad del Servicio

Y4:

Valoración de la 4ta. dimensión de la V2 (Elementos tangibles)

Tabla N° 34: Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 4,532 ^a | 2 | ,104 |
| Razón de verosimilitud | 5,398 | 2 | ,067 |
| Asociación lineal por lineal | 3,946 | 1 | ,047 |
| N de casos válidos | 60 | | |

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .90.

Interpretación:

Como el Nivel de Significación de muestra es **0,104**, mayor al **0,05**, se Rechaza la Hipótesis Alternativa y en su lugar se Acepta la Hipótesis Nula, es decir, Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento no influye en los elementos tangibles del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

5. PRUEBA DE HIPÓTESIS DE INDICADORES X – Y

H_n: Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento no influye en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

H_a: Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

Nivel de Significancia: $\alpha = 0,05$

Tabla N° 35: de contingencia RESUMEN_X (agrupado) * RESUMEN_Y (agrupado)

| | | RESUMEN_Y (agrupado) | | Total |
|-------------------------|---------|-------------------------|-----------------|-------|
| | | A Veces | Casi Siempre | |
| RESUMEN_X (agrupado) | A Veces | 4 | 29 | 33 |
| | Casi | 0 | 27 | 27 |
| | Siempre | | | |
| Total | | 4 | 56 | 60 |

Variable 1: X

Gestión del Mantenimiento

X

Valoración del promedio de las 3
dimensiones de la V1. (X1, X2, X3)

Variable 2: Y

Calidad del Servicio

Y

Valoración del promedio de las 4
dimensiones de la V2. (Y1, Y2, Y3, Y4)

Tabla N° 36: Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Significaci ón asintótica (bilateral) | Significaci ón exacta (bilateral) | Significaci ón exacta (unilateral) |
|---|--------------------|----|--|--|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 3,506 ^a | 1 | ,041 | | |
| Corrección de continuidad ^b | 1,829 | 1 | ,176 | | |
| Razón de verosimilitud | 5,016 | 1 | ,025 | | |
| Prueba exacta de Fisher | | | | ,120 | ,084 |
| Asociación lineal por lineal | 3,448 | 1 | ,063 | | |
| N de casos válidos | 60 | | | | |

a. 2 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.80.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Interpretación:

Como el Nivel de Significación de muestra es **0,041**, menor al **0,05**, se Rechaza la Hipótesis Nula y en su lugar Acepta la Hipótesis Alternativa, es decir, Un plan de mejora en la gestión de

mantenimiento influye en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.

Tabla N° 37: RESUMEN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

| CONTRASTACIONES | DECISIÓN | |
|--|-----------|----------------|
| | H. NULA | H. ALTERNATIVA |
| Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la fiabilidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022 | | Se Acepta |
| Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la seguridad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022. | | Se Acepta |
| Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la empatía del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022 | | Se Acepta |
| Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento no influye en los elementos tangibles del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022 | Se Acepta | |

Sobre los Indicadores establecidos en nuestra Investigación, se encuentra que entre ellos si existe Relación, es decir con una Probabilidad del 95%, de las cuatro pruebas de hipótesis, tres de ellas se Acepta la hipótesis alternativa (mayoría), lo que nos conduce a una Aceptación de relación entre variables.

POR LO TANTO:

En las tres pruebas de hipótesis, se encuentra que se Acepta la Hipótesis Alternativa, dando paso al Rechazo de la Hipótesis Nula (Ver Tabla 37), con lo que se confirma la **ACEPTACIÓN DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL**, es decir que: Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima” 2022.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se determinó la forma que un plan de mejora en la gestión del mantenimiento influye en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín S.A. Huacho – Lima 2022; como se observa en la tabla 36 del chi cuadrado encontrando un p valor de significancia de 0,041 la cual es menor que 0,05 por lo siguiente se aceptó la hipótesis alternativa.
- Se precisó el modo que un plan de mejora en la gestión del mantenimiento influye en la fiabilidad del servicio de la empresa de transporte San Martín S.A. Huacho – Lima 2022; como se observa en la tabla 28 del chi cuadrado encontrando un p valor de significancia de 0,03 la cual es menor que 0,05 por lo siguiente se aceptó la hipótesis alternativa.
- Se analizó la manera que un plan de mejora en la gestión del mantenimiento influye en la seguridad del servicio de la empresa de transporte San Martín S.A. Huacho – Lima 2022; como se observa en la tabla 30 del chi cuadrado encontrando un p valor de significancia de 0,036 la cual es menor que 0,05 por lo siguiente se aceptó la hipótesis alternativa.
- Se estableció la forma que un plan de mejora en la gestión del mantenimiento influye en la empatía del servicio de la empresa de transporte San Martín S.A. Huacho – Lima 2022; como se observa en la tabla 32 del chi cuadrado encontrando un p valor de significancia de 0,009 la cual es menor que 0,05 por lo siguiente se aceptó la hipótesis alternativa.

- Se determinó cómo un plan de mejora en la gestión del mantenimiento no influye en los elementos tangibles del servicio de la empresa de transporte San Martín S.A. Huacho – Lima 2022; como se observa en la tabla 34 del chi cuadrado encontrando un p valor de significancia de 0,104 la cual es mayor que 0,05 por lo siguiente se aceptó la hipótesis nula.

5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar campañas de información y formación entre los empleados sobre la aplicación de la buena de atención al cliente.
- ✓ Cambiar estrategias obsoletas y plantear estrategias apropiadas al mercado con enfoque en la aplicación tecnológica.
- ✓ Brindar información oportuna a los usuarios de la región en cuanto al servicio prestado.
- ✓ Generar una marca leal en los clientes y ser líder en calidad de servicio e innovación adaptándose a las necesidades del mercado.
- ✓ Brindar bienestar y satisfacción del servicio al cliente.
- ✓ Segmentar a los clientes y mejor la calidad de servicio.
- ✓ Mejor imagen y reputación de la empresa.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Arrestegui, J. (2020) tesis titulada: “calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de la victoria 2020”. universidad san martín de porres – facultad de ciencias administrativas y recursos humanos – escuela profesional de administración – lima, Perú.

Delgado, G. (2022) Tesis titulada: “Aplicación de un plan de mejora en la gestión de mantenimiento para garantizar la fiabilidad en el servicio de la empresa servicios y transportes generales AMIR E.I.R.L, 2022”. Universidad Autónoma San Francisco – Facultad de Ingeniería – Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica. Arequipa Perú.

Díaz, Víctor & Sánchez, O. (2017) Tesis titulada: “Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. Chiclayo -2016”. Universidad Señor de Sipán – Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Académico Profesional de Administración. Pimentel – Perú.

Laurente, B. & Muñoz, S. (2018). Tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Empresa de Transporte Terrestre Turístico Olano S.A. sucursal Huancayo - 2017”. Universidad Nacional del Centro del Perú – Facultad de Ciencias de la Administración – Escuela Profesional de Administración de Empresas – Lima – Perú.

Londoño, M. & Triana, V. (2020) Tesis titulada: “Análisis de la calidad percibida mediante la aplicación del modelo SERVQUAL en la empresa transportes del Quindío”. Universidad Autónoma de Occidente

– Facultad de Ingeniería – Departamento de Operaciones y Sistemas –
Programa de Ingeniería Industrial – Santiago de Cali – Colombia.

López, G. (2015) Tesis titulada “Modelo de Gestión de Mantenimiento en una empresa de servicios de transporte de pasajeros para cumplir la calidad de su operación. Caso: cobus de México”. Instituto Politécnico Nacional. Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás, México.

Morán, G. (2016) Tesis titulada “Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del Usuario”. Pontifica Universidad Católica del Ecuador - Sede Esmeraldas – Dirección de Investigación de Post Grados.

Muñoz, E. & Suárez, A. (2020) Tesis titulada: “Plan de Marketing de Servicios para incrementar la competitividad de la empresa de transporte turístico Oltursa S.A. Chiclayo - 2019”. Universidad Señor de Sipán – Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de Administración – Pimentel, Perú.

Rocafuerte, A. (2019) Tesis titulada: “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017”. – Universidad Estatal Península de Santa Elena – Facultad de Ciencias Administrativas – Carrera de Administración de Empresas – La Libertad – Ecuador.

Santos, J. (2019) Tesis titulada “Modificación y Seguimiento del Plan de Mantenimiento de la empresa de Transporte San Martín”. Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga – Escuela de Ingeniería - Venezuela.

Tintayo, R. (2018) Tesis titulada: “Plan de marketing y su influencia en la calidad de servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres

S.A. del distrito Huacho 2017”. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Facultad de Ciencias Empresariales – Huacho – Perú.

INGENIERÍA INDUSTRIAL ONLINE.COM. Boletín de noticias – 2019.

EL VIAJE DEL CLIENTE. contacto@elviajedelcliente.com.

Write now parto f citrix.

<https://predictiva21.com/gestion-del-mantenimiento/>

ANEXOS

Anexo N° 1

Cuestionario N° 01 - ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO De ENCUESTA PARA MEDIR LAS MEJORAS EN LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DeL SERVICIO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SAN MARTÍN DE PORRES S.A. HUACHO – LIMA 2022.

A.- Presentación:

Estimado (a) señor (a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información, acerca de un sistema de gestión de calidad para presentar un plan de mejora de la gestión de mantenimiento y su influencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho - Lima. Respuestas personales que solamente, son de gran importancia para mi investigación y que serán procesadas con toda confidencialidad, respetando el anonimato en la presentación de los resultados.

B.- Indicaciones:

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- ✓ Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene 5 respuestas, de las cuales sólo seleccione una.
- ✓ Conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según su opinión. La escala de calificación es la siguiente:

1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A Veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre

| Ítem | GESTIÓN DE MANTENIMIENTO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Observas arreglos o reparaciones en los buses de pasajeros en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.? | | | | | |
| 2 | ¿Observas arreglos o reparaciones en maquinarias y/o herramientas de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.? | | | | | |
| 3 | ¿Existen capacitaciones al personal de mantenimiento para los arreglos o reparaciones en la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.? | | | | | |
| 4 | ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. revisa o evalúa periódicamente sus unidades? | | | | | |
| 5 | ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. revisa o evalúa permanentemente sus unidades? | | | | | |
| 6 | ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. revisa o evalúa oportunamente sus unidades? | | | | | |
| 7 | ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. realiza su mantenimiento total en forma temporal? | | | | | |
| 8 | ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. realiza su mantenimiento total en forma universal? | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 9 | ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. realiza su mantenimiento total en forma trascendental? | | | | | |
| Ítem | CALIDAD DEL SERVICIO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. es confiable en el traslado de sus pasajeros? | | | | | |
| 11 | ¿La empresa de transporte San Martín de Porres S.A. presenta disponibilidad de unidades de servicio? | | | | | |
| 12 | ¿Las unidades de transporte son utilizables de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.? | | | | | |
| 13 | ¿La protección es suficiente en las unidades de transporte de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.? | | | | | |
| 14 | ¿La accesibilidad es suficiente en el servicio de las unidades de transporte de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.? | | | | | |
| 15 | ¿La implementación se presenta en el servicio de las unidades de transporte de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.? | | | | | |
| 16 | ¿En la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. se recibe la empatía en atención al cliente? | | | | | |
| 17 | ¿En la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. se recibe la empatía en cuanto a la comunicación? | | | | | |
| 18 | ¿En la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. se recibe la empatía de servicio con interés en los problemas a solucionar? | | | | | |
| 19 | ¿El marketing como elemento tangible está presente en las actividades de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.? | | | | | |
| 20 | ¿El confort como elemento tangible está presente en las actividades de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.? | | | | | |
| 21 | ¿Las soluciones como elemento tangible está presente en las actividades de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A.? | | | | | |

Gracias por tu colaboración

ANEXO N° 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SAN MARTÍN DE PORRES S.A. HUACHO – LIMA 2022

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES - DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|--|--|--|---|---|
| <p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la forma que un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022. | <p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la calidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022. | <p>Variable: (1) - GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Dimensiones: - Arreglos o Reparaciones - Revisiones o Evaluaciones - Mantenimiento Total o TPM</p> | <p><u>Indicadores de Variable 1:</u> Buses, maquinarias, herramientas, capacitaciones. Periódicas, permanentes y oportunas. Temporal, universal, trascendental.</p> | <p>Tipo de Investigación La investigación será de tipo no experimental, y transaccional o transversal ya que se tomará los datos a través del tiempo. Nivel La investigación será descriptiva y relacional. Enfoque Para desarrollar la investigación se sigue el modelo cualitativo y cuantitativo.</p> |
| <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la fiabilidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022? ¿De qué manera un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la seguridad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022? ¿De qué manera un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la empatía del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022? | <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Precisar el modo en que un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la fiabilidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022. Analizar la manera en que un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la seguridad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022. Establecer la forma en que un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la empatía del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022. | <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la fiabilidad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022. Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la seguridad del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022. Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en la empatía del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022. Un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en los | <p>Variable: (2) - CALIDAD DE SERVICIO Dimensiones: - Fiabilidad - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles</p> | <p><u>Indicadores de Variable 2:</u> Confiabilidad, disponibilidad, implementación. Protección, accesibilidad, implementación. Atención al cliente, comunicación, interés. Marketing, confort, soluciones.</p> | <p>Población y Muestra Población: La población está constituida por los clientes, trabajadores de la empresa de transportes San Martín de Porres S.A. Muestra: La muestra será significativa e igual a 60 personas. Técnicas: Criterios de técnicas de muestreo no probabilístico.</p> |

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en los elementos tangibles del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022? | <p>de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo un plan de mejora en la gestión de mantenimiento influye en los elementos tangibles del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022. | <p>elementos tangibles del servicio de la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. Huacho – Lima 2022.</p> | | | |
|---|---|---|--|--|--|