

**Universidad internacional del Ecuador**



**Facultad de Ingeniería Mecánica Automotriz**

**Trabajo de Integración Curricular  
Artículo de Investigación para la obtención del Título de Maestría en Ingeniería  
Automotriz**

**Análisis de factores humanos del área de servicio que generan una baja  
productividad en taller Kia**

**GRUPO # 1**

**Ing. Carlos Andrés Ortega Troncoso**

**Ing. José Luis Naranjo Russo**

**Ing. Jaime Rolando Morillo Diaz**

**Director: Ing. Guillermo Gorky Reyes Campaña, Msc**

**Quito, mayo 2023**

## Resumen

Durante los últimos meses ha existido un incumplimiento en los presupuestos establecidos principalmente por el alto índice de insatisfacción de los clientes de acuerdo al porcentaje del 7% de Customer Satisfaction Index (CSI) máximo estipulado en mantenimientos preventivos y correctivos, ya que se presenta mayor cantidad de reprocesos, falta de comunicación, incumplimiento de los tiempos ofrecidos a los clientes, esto va directamente relacionado con el buen ambiente laboral en el cual el personal de servicio se desenvuelve demostrando su capacidad para realizar sus funciones dentro de la empresa. Esta investigación analizó los factores socio culturales que influyen en el área de servicio, así como las causas por las cuales generan una baja productividad dentro de un taller de KIA, para así proponer un modelo de gestión que valore la productividad. Para su efecto se utilizó el método cuantitativo inductivo deductivo a través de las encuestas realizadas al personal técnico, así como también el método cuantitativo exploratorio para identificar los distintos indicadores de gestión del taller, cuyo resultado determinó que un 63% del personal prefiere exponer sus ideas al jefe inmediato tomando en consideración los problemas recurrentes en la operatividad del taller. Adicionalmente se identificó que la empresa motiva al personal de servicio mediante un plan interno de carrera y capacitaciones periódicas obteniendo las respectivas certificaciones de Experto y Master. Dentro del área de servicio existe un compromiso con la compañía siempre y cuando cuenten con los recursos necesarios para el correcto cumplimiento del trabajo diario asignado.

**Palabras clave:** Productividad, factores sociales y culturales, indicadores, insatisfacción, clientes.

## Abstract

During the last months there has been a breach in the budgets established mainly by the high rate of customer dissatisfaction according to the percentage of 7% of Customer Satisfaction Index (CSI). The maximum was stipulated in preventive and corrective maintenance, since there is more re-do, lack of communication, non-compliance with the times offered to customers, this is directly related to the good work environment in which the service personnel develop demonstrating their ability to perform their functions within the company.

This research analyzed the socio-cultural factors that influence the service area, as well as the causes for which they generate low productivity within a Kia dealership, in order to propose a management model that values productivity. For its purpose, the quantitative inductive deductive method was used through the surveys carried out to the technical staff, as well as the exploratory quantitative method to identify the different indicators of dealership management, whose result determined that 63% of the staff prefers to present their ideas to the immediate boss taking into account the recurring problems in the operation of the workshop. Additionally, it was identified that the company motivates service personnel through an internal career plan and periodic training, obtaining the respective Expert and Master certifications. Within the service area there is a commitment to the company as long as they have the necessary resources for the correct fulfillment of the daily work assigned.

**Keywords:** Productivity, social and cultural factors, indicators, dissatisfaction, customers.