

Maestría en

INGENIERÍA AUTOMOTRIZ

Tesis previa a la obtención de título de Magíster en Ingeniería Automotriz con Mención en Procesos y Calidad del Servicio Automotriz.

AUTORES:

Ing. Villao Moran José Andrés

Ing. Campoverde Reinoso Irvin Omar

TUTOR: Ing. Marco Vinicio Noroña Merchán, MSc.

Análisis de la eficiencia en los servicios de mantenimiento postventa para vehículos tipo L3.

Guayaquil - Ecuador



ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA EN LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO POSTVENTA PARA VEHÍCULOS TIPO L3

Irvin Campoverde Reinoso, Ing.	Andrés Villao Morán, Ing.	Marco Noroña Merchán, Mgs.
Universidad Internacional del Ecuador	Universidad Internacional del Ecuador	Universidad Internacional del Ecuador
ircampoverdere@uide.edu.ec	jovillaomo@uide.edu.ec	manoroname@uide.edu.ec
0009-0002-6346-688X	0009-0004-8611-6756	0000-0002-6406-6821

Palabras clave: Eficiencia, mantenimiento, postventa, vehículos tipo L3, automotriz.

Keywords: Efficiency, maintenance, after-sales, L3 type vehicles, automotive.

Recibido: 13 de julio de 2023

Aceptado: 17 de Agosto de 2023

RESUMEN

La importancia de optimizar los procesos de mantenimiento en los vehículos L3 después de la venta, se ha planteado como el objetivo de garantizar un alto nivel de satisfacción de los clientes y maximizar la identidad y rentabilidad de las empresas.

El mantenimiento postventa es fundamental en el ciclo de vida de un vehículo, su participación eficaz y eficiente brinda seguridad a los consumidores, lo que genera identidad y tranquilidad en los usuarios cuando necesiten un servicio de reparación, mantenimiento y atención al cliente, sin embargo, es común encontrar deficiencias en la eficiencia de estos servicios, proyectando una imagen y percepción negativa de la empresa con los clientes.

Para llevar a cabo este análisis, se utilizaron diversas técnicas de investigación, como el estudio de casos, entrevistas a clientes y análisis de datos.

La información ha sido recopilada sobre los principales problemas y desafíos que enfrentan los servicios de mantenimiento postventa, así como la identificación de las mejores prácticas y estrategias utilizadas por empresas líderes en el sector.

Los resultados obtenidos revelaron que uno de los principales obstáculos para lograr una mayor eficiencia en este tipo de servicios es la falta de coordinación y la comunicación efectiva entre los diferentes departamentos involucrados, además, se identificaron áreas de mejora en cuanto a la capacitación del personal, la gestión de inventario de repuestos y la implementación de tecnologías avanzadas en los procesos de mantenimiento.

Con base en estos hallazgos, se ha propuesto una serie de recomendaciones para mejorar la eficiencia en los servicios de mantenimiento postventa para vehículos tipo L3, que incluye la implementación de sistemas de gestión integrados, capacitación continua del personal, mejora de la logística de repuestos y adopción de tecnologías de vanguardia, como el uso de inteligencia artificial y análisis de datos.

ABSTRACT

The importance of optimizing maintenance processes in L3 vehicles after the sale has been raised as the objective of guaranteeing a high level of customer satisfaction and maximizing the identity and profitability of the companies.

After-sales maintenance is essential in the life cycle of a vehicle, its effective and efficient participation provides security to consumers, which generates identity and peace of mind in users when they need a repair, maintenance and customer service service, however, It is common to find deficiencies in the efficiency of these services, projecting a negative image and perception of the company with customers.

To carry out this analysis, various research techniques were used, such as case studies, customer interviews and data analysis.

The information has been compiled on the main problems and challenges faced by after-sales maintenance services, as well as the identification of the best practices and strategies used by leading companies in the sector.