



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2024,
Volumen 8, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3

**ANÁLISIS DE MODELOS DE NEGOCIOS
EN EMPRESAS DEL SECTOR DE
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ, APLICANDO
EL MODELO DE CALIDAD ISO 9001**

ANALYSIS OF BUSINESS MODELS IN COMPANIES IN THE
AUTOMOTIVE MAINTENANCE SECTOR, APPLYING THE
ISO 9001 QUALITY MODEL

Cayambe Badillo, Ximena Elizabeth

Administración. ISU-ISTER, Ecuador

Carrera Toro, Luis Alberto

Administración. ISU-ISTER, Ecuador

Verdezoto Carrillo, Marco Patricio

Administración. ISU-ISTER, Ecuador

Quinaluisa Paredes, Paulina Viviana

Administración. ISU-ISTER, Ecuador

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11331

Análisis de Modelos de Negocios en Empresas del Sector de Mantenimiento Automotriz, Aplicando el Modelo de Calidad ISO 9001

Ximena Elizabeth Cayambe Badillo¹

ximena.cayambe@ister.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-1915-5630>

Docente

Administración. ISU-ISTER

Ecuador

Luis Alberto Carrera Toro

luis.carrera@ister.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-2619-2341>

Docente

Administración. ISU-ISTER

Ecuador

Marco Patricio Verdezoto Carrillo

marco.verdezoto@ister.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-0231-7055>

Docente

Administración. ISU-ISTER

Ecuador

Paulina Viviana Quinaluisa Paredes

paulina.quinaluisa@ister.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-6148-3024>

Docente

Administración. ISU-ISTER

Ecuador

RESUMEN

La Investigación está dirigida a conocer si el modelo de gestión de calidad ISO 9001, es suficiente para posicionar las empresas de servicios automotrices, en las preferencias del consumidor. La investigación es exploratoria-descriptiva, y se realiza un análisis a partir de encuestas a 90 propietarios y 104 clientes. Los resultados permiten conocer la percepción de los propietarios sobre la implementación del modelo de calidad ISO 9001 en sus negocios, basado en algunos acápites relacionados con éste modelo; así como, los factores que determinan las preferencias del consumidor. En conclusión, pese a que 83% de los propietarios dicen tener establecidos procesos, el 86% de clientes mencionan acudir a una empresa de servicio automotriz, por la confianza en ésta, que resultó ser el primer factor, tanto en atributos (61,5%), como en criterios (55,8%). Es decir, no basta con implementar sistemas de gestión de calidad, sino que, paralelamente se debe incrementar el nivel de confianza del consumidor.

Palabras clave: MIPYMES, calidad, ISO, mantenimiento

¹ Autor principal

Correspondencia: ximena.cayambe@ister.edu.ec

Analysis of Business Models in Companies in the Automotive Maintenance Sector, Applying the ISO 9001 Quality Model

ABSTRACT

The Research is aimed at knowing if the ISO 9001 quality management model is sufficient to position automotive service companies in consumer preferences. The research is exploratory-descriptive, and an analysis is carried out based on surveys of 90 owners and 104 clients. The results allow us to know the perception of the owners about the implementation of the ISO 9001 quality model in their businesses, based on some sections related to this model; as well as the factors that determine consumer preferences. In conclusion, although 83% of owners say they have established processes, 86% of clients mention going to an automotive service company, due to their trust in it, which turned out to be the first factor, both in attributes (61.5 %), as in criteria (55.8%). That is, it is not enough to implement quality management systems, but at the same time the level of consumer confidence must be increased.

Keywords: MSMES, quality, ISO, maintenance

Artículo recibido 10 abril 2024

Aceptado para publicación: 15 mayo 2024



INTRODUCCIÓN

En la última década el sector automotriz ha crecido de manera significativa; a medida que la ciudad se desarrolla la demanda del parque automotor aumenta. Por otro lado, según (Granda, 2018); los datos de Justicia Vial señalan que en Ecuador de 2015 a 2017 el número de siniestros de tránsito aumentó en un promedio de 5,6%. Adicionalmente, el administrador del centro de revisión del Valle de los Chillos, menciona que las fallas de los vehículos se relacionan con emisión alta de gases, fallas en el sistema de frenos y luces, lo cual se debe a la falta de mantenimiento de los automóviles.

La administración empresarial ha experimentado notables transformaciones a lo largo del tiempo principalmente desde 1911, cuando Frederick Taylor presentó su obra "Principios de la Administración Científica"(Taylor & Fayol, 1987), en el que se identificaron varios elementos esenciales para mejorar la eficiencia en la gestión empresarial, entre éstos: enfoque científico en la gestión, división del trabajo y especialización, manteniendo su importancia hasta nuestros días.

Las empresas para adaptarse a un ecosistema empresarial en constante cambio, deben estar preparadas para revisar y ajustar sus estrategias, procesos, recursos e incluso sus propios modelos de negocio(Alarcon et al., 2020), se deben reinventar los modelos de negocios, considerando, además, la innovación que debe ser abordada como estrategia empresarial e incorporada a la cultura de las organizaciones, con personas motivadas y adaptadas a las constantes renovaciones y cambios y con recursos(Fajardo-Vanegas & Aguilar-Pazmiño, 2022).

Esta capacidad de adaptación estratégica permite a las empresas sobrevivir en un entorno empresarial volátil, y también prosperar y liderar en sus respectivos sectores identificando la capacidad de respuesta, la calidad(Chacón Cantos & Rugel Kamarova, 2018) y la comunicación como elementos que contribuye a mejorar la satisfacción de los clientes(Ureña Ureña & El Habil Mariño, 2023).

Por otro lado, en el sector automotriz, la Organización Internacional de Fabricantes de Vehículos de Motor - OICA – indica que, en el año 2022, se fabricaron 85 millones de vehículos en el mundo presentando un aumento de 6% frente al año anterior (La Nación, 2023)

Desde una mirada prospectiva según el informe 'La futura estructura de la industria del automóvil', elaborado cada cinco años por la consultora Oliver Wyman, menciona que “la industria del automóvil cambiará más durante los próximos cinco años que en los últimos 50. La producción mundial de

automóviles crecerá un 30% de cara a 2030, hasta alcanzar 123 millones de vehículos fabricados, al tiempo que la creación de valor añadido en la industria automotriz también aumentará un 30% (Soler, 2018)

En el contexto de Ecuador, según el informe de la Asociación de Empresas Automotores del Ecuador – AEADE – menciona que el mercado automotriz en el año 2023 reportó un crecimiento del 7,1% en sus ventas, mientras que, Ecuador en este mismo periodo (2023 – 2022), refleja una leve reducción de 0,4% lo equivalente a 441 vehículos (Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador, 2022).

En cuanto a la composición del parque automotor la AEADE identifica que en el Ecuador circulan 2.524.725 vehículos livianos, distribuidos en 1.186.197 automóviles, 679.408 vehículos tipo SUV y 659.119 camionetas. Además, 368.522 vehículos comerciales, incluyendo 261.137 camiones, 39.574 buses y 67.812 van; destacando un incremento sostenido en el último año de vehículos híbridos (Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador, 2022).

En este nuevo escenario, desde una visión sistémica, basado en una perspectiva holística e integradora, que analiza a la administración desde el punto de vista de las múltiples interacciones y ofrece una base para la integración es necesario que, para asegurar la eficiencia y la calidad del servicio (Lucero, Juan & Hidalgo, Roberto & Cueva, 2020), los talleres automotrices adopten un modelo de negocio basado en estándares reconocidos a nivel internacional como los propuestos por la Organización Internacional de Normalización - ISO.

La Organización Internacional de Normalización con la ISO 9001 garantiza que los procesos de gestión y la calidad del servicio se alinean con estándares internacionales, promoviendo la satisfacción del cliente y la mejora continua (PHVA) (ISO 9001, 2015).

El implementar un modelo de negocios basado en la ISO 9001 para el sector de mantenimiento automotriz puede ser un factor crítico de éxito que genera valor a las empresas, como concluye (Zavala & Vélez, 2020).

Los hallazgos presentados en cada una de las investigaciones consultadas, identifica la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente, como elementos fundamentales que ofrecen una serie de ventajas competitivas a las empresas y de modo específico a las relacionadas con el sector de los

servicios, además de la importancia de la implantación en ellas de sistemas para la gestión de la calidad que le permita mantenerse de forma exitosa en el mercado económico ...”

La adopción de modelos de gestión de calidad basado en norma ISO 9001 (Amasifén Pimentel et al., 2022), que comprenda las necesidades de los clientes no solo contribuye a la satisfacción, sino que genera una ventaja competitiva a la empresa frente a la competencia; sin embargo, no es suficiente la implementación de sistemas de gestión de calidad, en los servicios de mantenimiento automotriz, ya que esta debe ir acompañada con niveles altos de confianza (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2015) por parte del consumidor.

En este sentido, se propone analizar la percepción de los propietarios de empresas del sector de mantenimiento automotriz, frente a la implementación del modelo de gestión de calidad en sus unidades económicas, así como, su influencia en las preferencias del consumidor en esta clase de negocios.

Este documento se divide en 5 partes: 1. Introducción, 2. Materiales y Métodos, 3. Resultados 4. Discusión, 5. Conclusiones; y, Referencias

METODOLOGÍA

La investigación es de tipo exploratoria-descriptiva y se realizó muestreo no probabilístico, con el objeto de aproximar los resultados que se obtendrían con muestras probabilísticas (Hadi et al., 2023), se sustentó en un método no determinista con el propósito de levantar información de los modelos de negocio en el sector de mantenimiento automotriz en el Cantón Rumiñahui.

Dentro de este se considera el muestreo Auto elegido que a decir de (Hadi et al., 2023), es usado principalmente para reducir los costos, en este tipo de muestreo no se selecciona a los sujetos del estudio, sino que se solicita a las personas que participen voluntariamente.

Se enviaron encuestas virtuales a personas relacionadas con las MIPYMES y los datos obtenidos en las encuestas fueron analizadas utilizando el programa SPSS.

El levantamiento de información se realizó utilizando encuestas dirigidas a los propietarios de los negocios y a sus clientes.

Las encuestas fueron realizadas según lo considerado en cuadro adjunto (ver tabla 1):

Tabla 1 Población encuestas para información

Población	No. de encuestas total	No. de Encuestas Válidas
Propietarios	98	90
Clientes	110	104

Para el levantamiento de la información de los propietarios, se realizó preguntas en función de las siguientes variables (ver tabla 2):

Tabla 2 Variables utilizadas para el análisis propietario de servicios automotrices

Variables	Variables	Variables
1.Procesos	6.Inspección y Auditoría	11.plan de capacitación
2.Política de calidad	7.Requisitos Legales	12 gestión de residuos
3.Satisfacción del Cliente	8.Registros de Mantenimiento	13 mejoramiento continuo
4.Registros	9.Servicios de Calidad	14.estructura organizacional
5.Gestión de Riesgo	10.Evaluación de Proveedores	

Para el levantamiento de la información de los clientes, se realizó preguntas en función de las siguientes variables: idea de ir al taller, lugar en el que realiza los mantenimientos, atributos para seleccionar el taller, criterios para seleccionar el taller y frecuencia de mantenimiento.

El levantamiento de información fue realizado en el segundo semestre del año 2023 con el apoyo de estudiantes.

RESULTADOS

La norma ISO 9001:2015 establece requisitos clave para un sistema de gestión de la calidad efectivo en una organización, los cuales han sido considerados para recolectar información respecto al funcionamiento de los negocios de servicios automotrices.

Esta norma proporciona un marco sólido para la gestión de la calidad en una organización, abarcando aspectos clave como procesos, políticas, registros, gestión de riesgos, inspecciones, auditorías, evaluación de proveedores, capacitación, gestión de residuos, mejora continua y estructura organizacional.

Luego de recolectados los datos tanto de los proveedores de servicios automotrices como de los clientes, se puede determinar que:

Resultados Proveedores

En la Gestión de las empresas se debe considerar, la importancia de identificar, planificar, operar y controlar los procesos para cumplir con los requisitos de calidad y lograr la satisfacción del cliente, es así que, con respecto a la pregunta: ¿La empresa cuenta con procesos establecidos para realizar su trabajo diario?, el 83% de los propietarios responden que, si tienen procesos, mientras que el 13% indican que no tienen procesos y el 35% indican que no están seguros (ver fig.1).

Por otro lado, también se requiere establecer una política de calidad documentada que refleje el compromiso de la organización con la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos, es por eso que se consultó: ¿La empresa ha establecido una política de calidad que se encuentra disponible y comunicada a todos los empleados?, ante lo cual el 78,9% respondió que sí, mientras el 15,6% respondió que no y un 5,6% que no estaba seguro (ver fig.1).

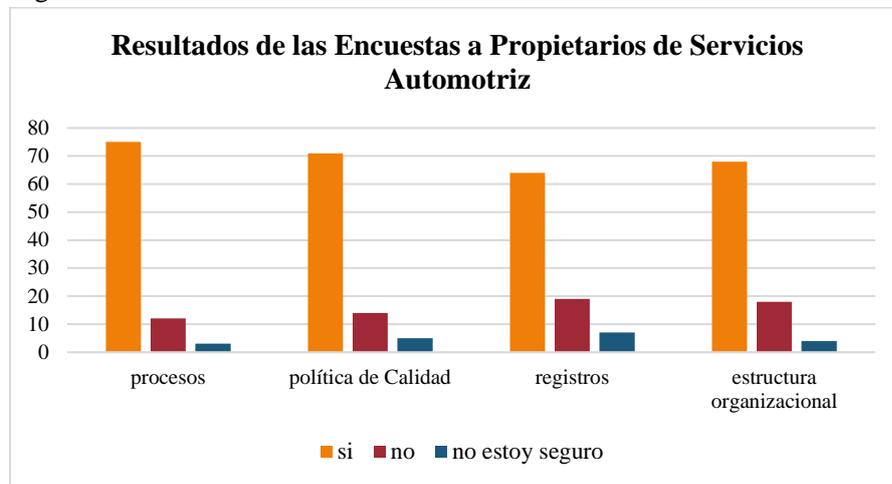
El mantener registros documentados para demostrar la conformidad con los requisitos y la efectividad del sistema de gestión de la calidad, ya sea físico, digital o electrónico, se ha convertido en una necesidad en las empresas, con respecto a la pregunta: ¿La empresa cuenta con una estructura documental clara que incluye procedimientos documentados y registros que soportan la gestión de la calidad? El 71% respondieron que sí, mientras el 21% dijeron que no y un 7% respondieron que no estaban seguros (ver fig.1).

La estructura organizacional permite definir claramente, roles y responsabilidades para asegurar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, por eso es necesario conocer la existencia de este requerimiento en las empresas de servicios de mantenimiento automotriz, para lo cual se consultó: ¿La empresa tiene establecido una estructura organizacional optima en función de las actividades que realiza?, ante lo cual el 75% contestó que si tenían, el 20% dijo que no tenían, y el 4% dijeron que no estaban seguros (ver fig.1).

Considerando las respuestas de los propietarios, y según la cuantificación de las mismas, entre las variables se encuentra en primer lugar la de procesos con el 83%, seguida de la política de calidad con

el 78,9%, estructura organizacional 75%, siendo la de menor importancia los registros de la empresa con el 71%, tal como se puede verificar en la figura 1 a continuación:

Figura 1 Resultados encuesta proveedores procesos, política de calidad, registros, y estructura organizacional



Con el objeto de garantizar la calidad de los productos y servicios se deben establecer criterios para evaluar y seleccionar proveedores, es así que en la pregunta: ¿Se realizan evaluaciones periódicas a los proveedores para asegurar la calidad de los productos y servicios que se utilizan en los procesos de mantenimiento automotriz?, ante lo cual el 65,65% respondió que si, 28,9% respondió que no y el 5,6% respondió que no estaba seguro (ver Fig.2)

Por otro lado, es importante proporcionar capacitación adecuada al personal, con el fin de asegurar la competencia en la realización de sus tareas y contribuir al logro de los objetivos de calidad, por esto se preguntó ¿La empresa ha establecido un plan de formación y capacitación para todos los empleados relacionados con la gestión de calidad?, ante lo cual el 67,8% dijo si, mientras que el 23,3% dijo que no, y el 8,9% dijo que no estaba seguro (ver Fig. 2)

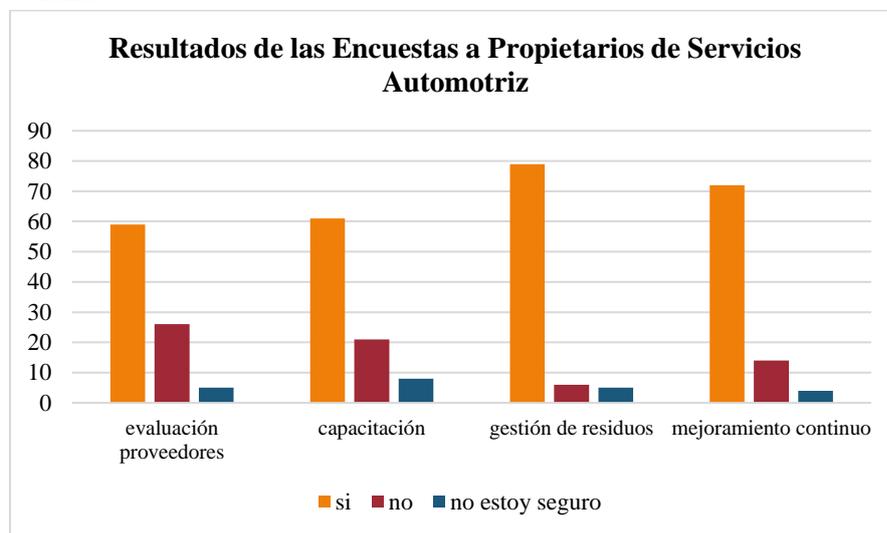
El manejo adecuado de los residuos generados en sus procesos, se ha convertido no solo en un requisito de optimización de los mismo, sino que, se ha convertido en una actividad fundamental para contribuir al cuidado del medio ambiente, para lo cual se preguntó: ¿Se realiza una gestión adecuada de los residuos generados en los procesos de mantenimiento automotriz?, y en las respuestas el 87,8% indicó que si, mientras el 6,7% dijo que no, y el 5,6% dijo que no estaba seguro (ver Fig. 2).

La empresa debe adecuar sus productos a las necesidades del consumidor, mejorando continuamente para identificar oportunidades de mejora, implementar acciones correctivas y preventivas, para lo cual

se preguntó ¿La empresa tiene establecido un proceso de control de mejoramiento continuo para asegurar la calidad del servicio?, en las respuestas el 80% dijeron que si, mientras que el 15,6% dijeron que no, y el 4,4% indicaron que no estaban seguros (ver. Fig. 2)

Considerando las respuestas de los propietarios, y según la cuantificación de las mismas, entre las variables del segundo análisis, en primer lugar, se encuentra la gestión de residuos, con el 87,8%, seguida del mejoramiento continuo con el 80%, en tercer lugar, está la capacitación con el 67,8%, y en último lugar está la evaluación de proveedores con el 65,65%, tal como se puede verificar en la figura 2 a continuación:

Figura 2 Resultados evaluación de proveedores, capacitación, gestión de residuos, mejoramiento continuo



En los últimos años se ha incrementado la relevancia de la gestión de riesgos en las empresas con el objeto de identificar, evaluar y abordar los riesgos y oportunidades que puedan afectar la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos, en este sentido a la pregunta ¿Se realiza una gestión adecuada de los residuos generados en los procesos de mantenimiento automotriz?, el 73,3% respondió que sí, mientras que el 21,1% respondió que no, y el 5,6% dijo que no estaba seguro (ver Fig. 3)

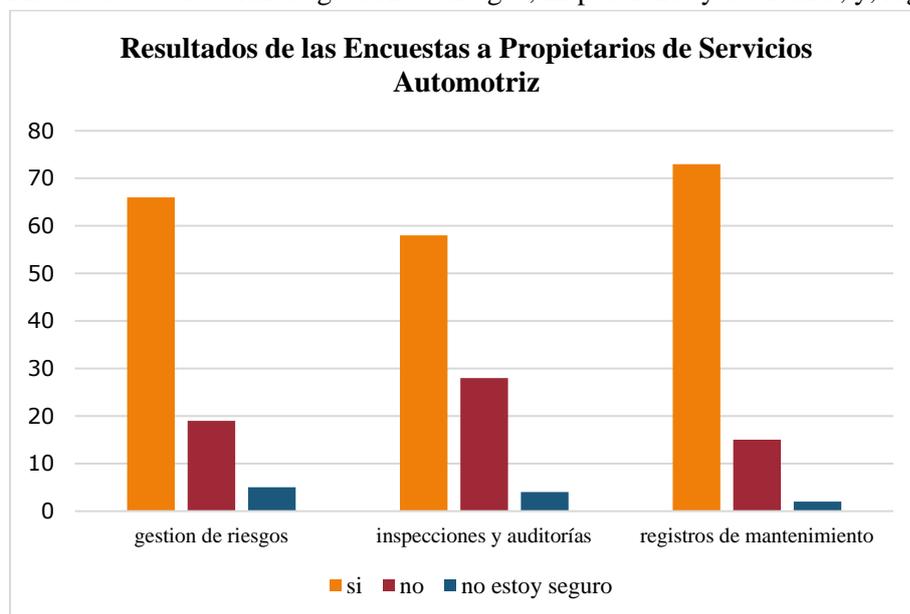
Es imprescindible realizar inspecciones y auditorías internas para verificar el cumplimiento de los requisitos de calidad y con el fin de identificar áreas de mejora, en razón de lo cual, a la pregunta ¿Se realizan inspecciones y auditorías internas de manera periódica para evaluar el desempeño de las actividades de la empresa?, el 64% de los encuestados dijeron que si, mientras que el 31,1% dijeron que no y el 4,4% contestaron que no estaban seguros. (ver Fig. 3)

El servicio de calidad que brindan las organizaciones, depende del control sobre los procesos, lo cual se puede lograr manteniendo registros de los mantenimientos realizados, ante lo cual, en la pregunta: ¿La empresa lleva registros de las actividades de mantenimiento automotriz realizadas?, el 81% respondió que sí, mientras el 16,7% respondió que no, y el 2,2% no estaban seguros (ver Fig. 3)

Considerando las respuestas de los propietarios, y según la cuantificación de las mismas, entre las variables del tercer análisis, en primer lugar, se encuentra el registro de mantenimiento con el 81%, seguida de la gestión de riesgos con el 73,3%, en tercer lugar, está la inspección y auditorías con el 64%, tal como se puede verificar en la figura 3 a continuación:

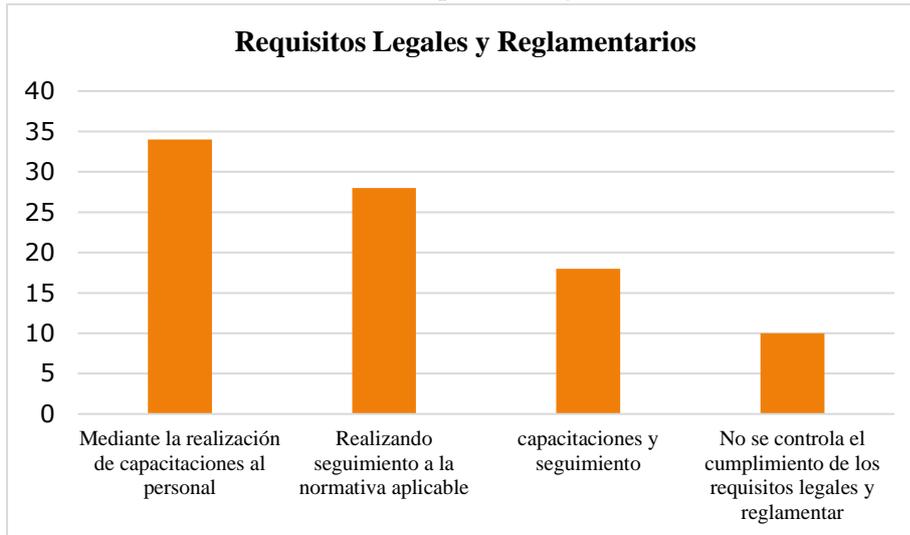
Figura 3

Resultados evaluación de gestión de riesgos, inspecciones y auditorías, y, registros de mantenimiento



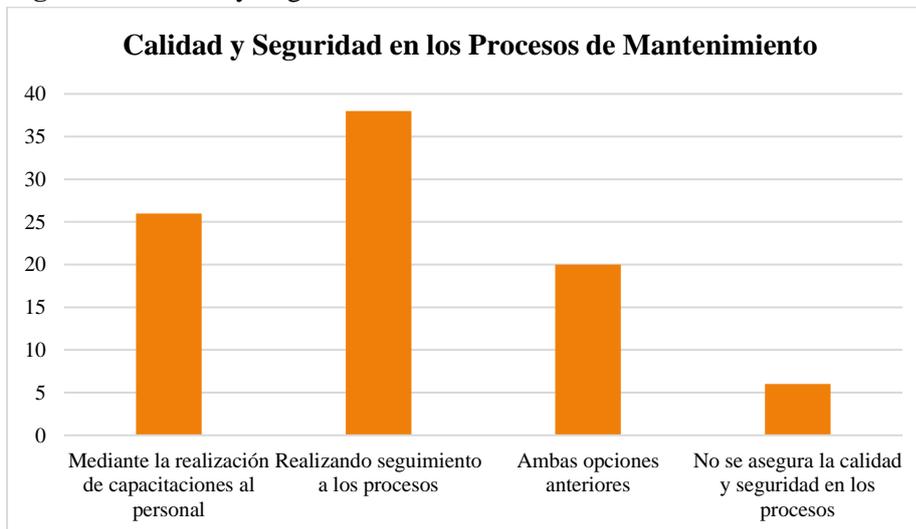
El cumplimiento de la normativa vigente también garantiza la calidad del producto y servicio, es así que en la pregunta ¿Cómo se controla el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector de mantenimiento automotriz?, los propietarios respondieron que: mediante la realización de capacitaciones al personal el 37,8%, mientras que realizando seguimiento a la normativa aplicable el 31,1%, con capacitaciones y seguimiento el 20%, y no se controla el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios el 11,1%, como se puede ver en la figura 4.

Figura 4 Resultados Evaluación Requisitos Legales



La calidad y seguridad en las empresas que prestan servicios, es indispensable para incrementar las preferencias de los clientes, en este sentido en la pregunta ¿Cómo se asegura la empresa de que los procesos de mantenimiento automotriz se realizan con la calidad y seguridad necesaria?, el 42,20% respondió que realizando seguimiento a los procesos, por otro lado, el 28,9% Mediante la realización de capacitaciones al personal, seguido por el 22,2% de ambas opciones y el 6,7% que no se asegura la calidad y seguridad en los procesos (ver Fig.5)

Figura 5 Calidad y Seguridad en los Procesos de Mantenimiento



El objetivo principal de las organizaciones es alcanzar la satisfacción del cliente, en este sentido los encuestados en la pregunta ¿Cómo asegura la empresa la satisfacción del cliente en cuanto a los servicios de mantenimiento automotriz que ofrece?, respondieron que: realizando llamadas telefónicas

de seguimiento al cliente 31%, encuestando y llamando al cliente el 27,8%, no se asegura la satisfacción al cliente el 23,3% y finalmente realizando encuestas de satisfacción al cliente 17,8% (ver Fig. 6)

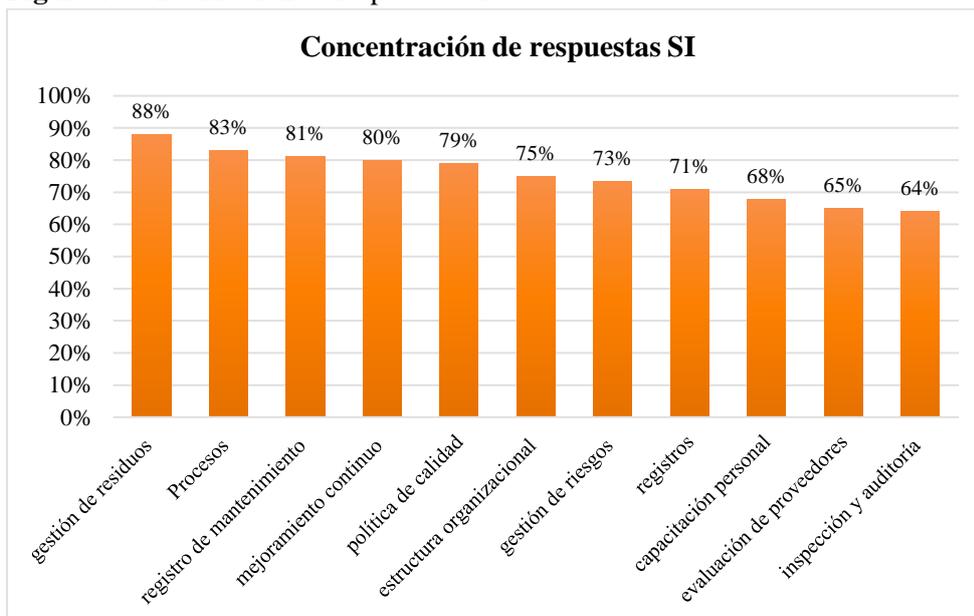
Figura 6 ¿Cómo asegura la empresa la satisfacción del cliente en cuanto a los servicios de mantenimiento automotriz que ofrece?



Fuente: Elaboración propia

Considerando las respuestas otorgadas por los propietarios de los servicios de mantenimiento automotriz, con respecto al modelo de negocios que llevan en sus empresas, los cuatro primeros lugares están dirigidos hacia la gestión de riesgos, establecimiento de procesos, el contar con registros del servicio de mantenimiento y la implementación de sistemas de mejoramiento continuo (ver Fig.7)

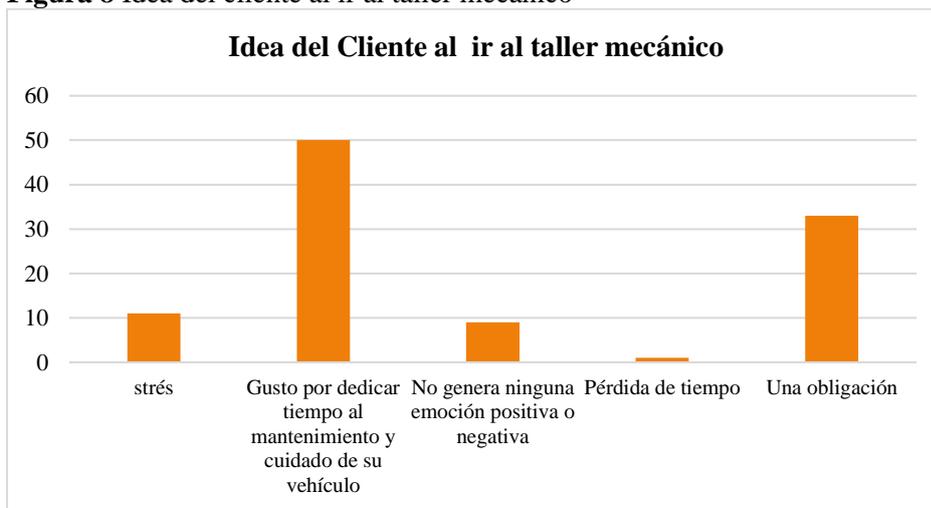
Figura 7 Concentración de respuestas SI



Resultados Clientes

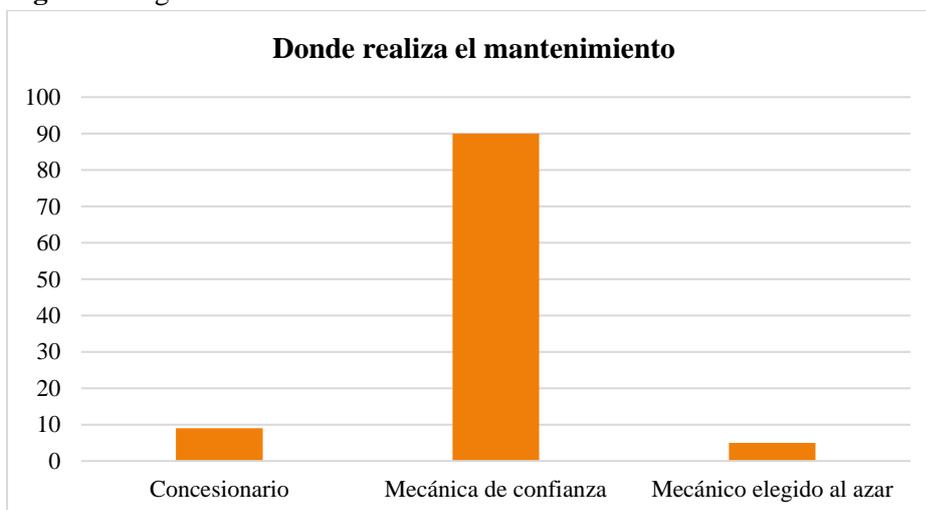
El acudir a un taller mecánico puede ocasionar afectación al propietario del vehículo, tanto económica como psicosocial, es así que a la pregunta: ¿Al considerar que debe ir al taller mecánico, ¿qué idea lo identifica?, el 48% respondió que gusto por dedicar tiempo al mantenimiento y cuidado de su vehículo, para el 31,7% fue una obligación, al 10,6% le ocasiona stress, al 8,7% no le genera ninguna emoción positiva o negativa y finalmente al 1% le parece una pérdida de tiempo (ver Fig.8)

Figura 8 Idea del cliente al ir al taller mecánico



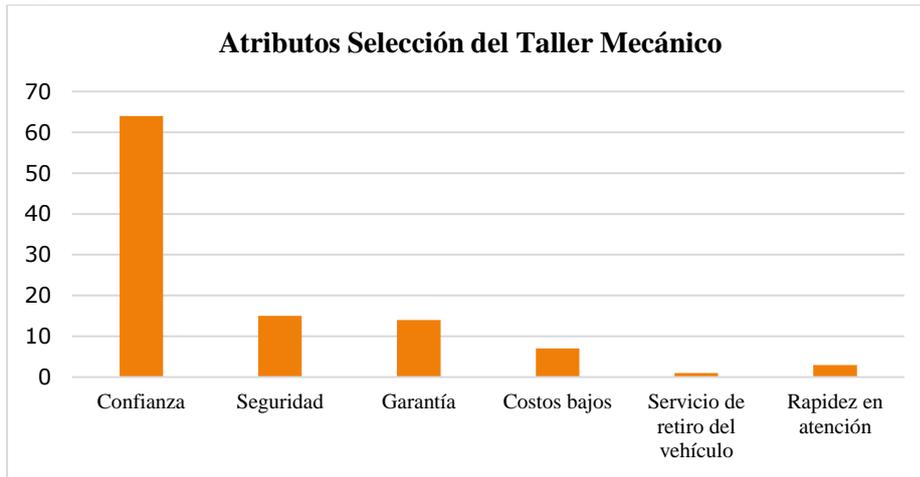
Es importante conocer a donde acuden los dueños de los autos para la realización del mantenimiento de éstos, en la pregunta ¿Dónde realiza sus mantenimientos mecánicos actualmente?, el 86,5% respondió que, en su mecánica de confianza, mientras que el 8,7% acudía al concesionario, y el 4,8% iba con un mecánico elegido al azar (ver Fig. 9)

Figura 9 Lugar donde realiza el mantenimiento



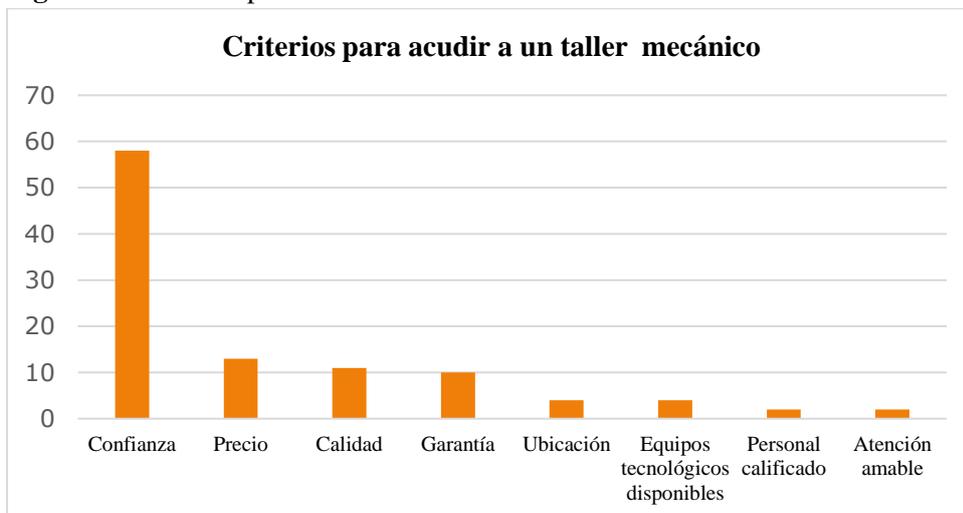
Las preferencias de los consumidores en cuanto a la elección de un taller determinado, según lo descrito en la pregunta: ¿De los siguientes atributos, ¿cuál es el más importante para usted al seleccionar taller para los mantenimientos de su vehículo?, el 61,5% dijo que confianza, el 14,4% dijo que seguridad, el 13,5% dijo que, por garantía, el 6,7% dijo que costos bajos, el 2,9% dijo que rapidez en la atención y el 1% dijo que servicio de retiro del vehículo (ver Fig.10).

Figura 10 Atributos Selección del Taller Mecánico



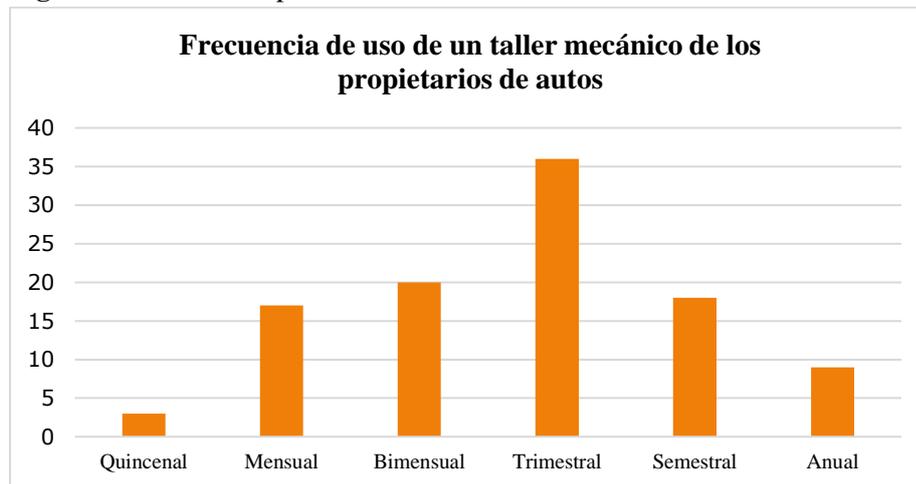
Existen algunos criterios que inciden en las preferencias de los propietarios de vehículos para elegir los talleres, en la pregunta: ¿Por cuáles de los siguientes criterios usted acude a un taller de mantenimiento automotriz?, se estableció que el 55,8% acuden por confianza, el 12,5% por precio, el 10,6% por calidad, el 9,6% por garantía, el 3,8% por ubicación, el mismo porcentaje por equipos tecnológicos, el 1,9% por personal calificado y el mismo porcentaje por atención amable (ver Fig.11).

Figura 11 Criterios para acudir a un taller Mecánico



En un taller de servicios automotriz es importante conocer la frecuencia de uso de los servicios por parte de los propietarios y para esto se propuso la pregunta: ¿Con que frecuencia lleva su vehículo a un taller de mantenimiento automotriz?, y las respuestas fueron: 34,6% trimestral, 19,2% bimensual, 17,3% semestral, 16,3% mensual, 8,7% anual y 2,9% quincenal (ver Fig.12).

Figura 12 Frecuencia para acudir a un taller Mecánico



DISCUSIÓN

A nivel nacional la idea de servicio de alta calidad está muy extendida, por lo que algunas empresas optan por desarrollar procesos de servicio de calidad orientados a la satisfacción del cliente.

Los resultados de una encuesta entre propietarios de mecánicas de automóviles, muestran que los propietarios están interesados en mejorar los niveles de calidad y mejorar el servicio automotriz a sus clientes, con una alta concentración de respuestas "SÍ" de los encuestados.

En primer lugar se encuentra la gestión de riesgos con un 88%, impulsado por el hecho de que existen regulaciones a nivel nacional que penalizan a los empleadores por incumplimiento, en segundo lugar con el 83%, está la definición de procesos como parte fundamental de la gestión de calidad de la norma ISO.

Por otro lado, atendiendo a las transformaciones constantes en los últimos años; tanto en el entorno empresarial como en los gustos y preferencias de los clientes, el 81% de propietarios dicen mantener registros de servicios de mantenimiento y el 80% de negocios tienen implantados sistemas de mejora continua

Sin embargo, en el análisis de los clientes, se verificó que el 86,7% acude principalmente a una mecánica de confianza, lo cual mostró que la calidad que brindan no es la principal razón, de hecho, la calidad es el tercer criterio con una participación 55,8%.

La principal razón por la que acuden a la mecánica de confianza, según las respuestas otorgadas, es el nivel de confianza del cliente en el servicio automotriz, que cuenta con la participación más alta, tanto desde el punto de vista de atributos, como de criterios, presentando una participación del 61,5% y el 55,8% respectivamente.

La confianza empresarial tiene varios significados, dependiendo de la perspectiva desde la que se analice. Por ejemplo: El Banco Central del Ecuador utiliza el Índice de Confianza Empresarial, para medir la percepción del sector empresarial respecto de la actividad económica, relacionada con el entorno nacional e internacional, y este análisis se basa en las percepciones actuales y futuras de la dinámica de productividad de la empresa. Por tanto, y considerando la constante evolución de la sociedad y el crecimiento de las flotas de automóviles en todo el mundo, los servicios automotrices no solo deben implementar modelos de gestión de calidad, incluido el modelo ISO 9001, sino también, incrementar los niveles de confianza en sus clientes, a partir de posicionar la percepción de los mismos en cuanto a la productividad y seguridad; con el objeto de apoyar el proceso de selección de las mecánicas en donde recibir servicios de mantenimiento automotriz, ya sea que acuden por gusto (48%), o por obligación (31,7%)

CONCLUSIONES

En conclusión, del análisis a las 90 encuestas realizadas a los propietarios; y, 104 encuestas realizados a clientes de las empresas de servicios automotrices.

El 83% de los propietarios, indicaron que tenían implementados parámetros relacionados con el sistema de gestión de calidad de las normas ISO 9001, sin embargo, la preferencia de los clientes, para seleccionar el taller mecánico, se concentró en el nivel de confianza, tanto en atributos (61,5%), como en criterios (55,8%), conociendo además, que los clientes asisten para el mantenimiento de sus vehículos, de forma trimestral (34,6%), siendo las principales razones: a) gusto por dedicar tiempo al mantenimiento y cuidado de su vehículo 48%, y b) por obligación 31,7%.

Lo cual indica la necesidad de tomar en cuenta a la confianza, como factor indispensable, a ser considerado, de forma complementaria a los procesos de calidad en las empresas de servicios automotrices.

En una siguiente investigación se continuará con el análisis del modelo de negocios de los servicios de mantenimiento automotriz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcon, J., Carrillo, J., Saltos, W., Arguello, S., & Peñafiel, I. (2020). Improvement model for based on processes and guided to Ecuadorian automotive service companies. Case study. *Revista ESPACIOS*, 41(31), 1–17. <https://www.revistaespacios.com>

Amasifén Pimentel, A. G., Sánchez Wilcamango, L. M., Valles Coral, M. A., Navarro Cabrera, J. R., & Pinedo, L. (2022). Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción de los servicios de una empresa automotriz peruana. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 16(32), 16–21. <https://doi.org/10.31908/19098367.2692>

Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador. (2022). Anuario 2022. *Aeade*, 1–126.

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2015). *Breve Nota Metodológica Del Cálculo Del Índice De Confianza Empresarial*. 1–4. Info Annotations Notebook REPORT BREVE NOTA METODOLÓGICA DEL CÁLCULO DEL ÍNDICE DE CONFIANZA EMPRESARIAL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR (2015), 1-4 Add additional information Read TAGS FILES Ningún archivo seleccionado CE1.pdf URLS

Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. (2018). Review article. Theories, models and systems of quality management. *Espacios*, 39(50).

Fajardo-Vanegas, P. D. R., & Aguilar-Pazmiño, C. A. (2022). Innovación del Modelo de Negocio y su impacto en las organizaciones. *FIPCAEC*, 7(1), 35–47.

<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/581/1016>

Granda, A. (2018). Mecánicos y talleres avalados, un pendiente en el país. *El Telégrafo*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/quito/1/mecanicos-talleres-avalados-ecuador>

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. In *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis* (Issue

- September). <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- ISO 9001. (2015). Norma internacional (ISO 9001). *Secretaría General de ISO, 2015*, 1–44. www.iso.org
- La Nación. (2023). *La Nación / Se fabricaron 85 millones de vehículos en el mundo*. <https://www.lanacion.com.py/foco/2023/05/25/se-fabricaron-85-millones-de-vehiculos-en-el-mundo/>
- Lucero, Juan&Hidalgo, Roberto&Cueva, J. (2020). Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano. *Estudios de La Gestión. Revista Internacional de Administración*. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.9>
- Soler, A. (2018). *La producción mundial de coches crecerá un 30% antes de 2030*. <https://www.elperiodico.com/es/economia/20180827/produccion-mundial-coches-crecera-30-2030-7005306>
- Taylor, F. W., & Fayol, H. (1987). *Principios de la Administración Científica. Administración industrial y general* (p. 123).
- Ureña Ureña, T. M., & El Habil Mariño, E. K. (2023). Factores que inciden en el modelo de negocios de empresas de eventos en Cuenca, Ecuador. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(35), e2301036. <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i35.1036>
- Zavala, F., & Vélez, E. (2020). Quality management and customer service as a factor of competitiveness in service companies. *Journal Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 264–281. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>