



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Licenciadas en Marketing y Gestión de Negocios**

**TEMA: “Calidad del servicio y satisfacción del cliente.
El caso del mantenimiento vehicular liviano”**

AUTORAS:

Joselyn Estefania Bimboza Masaquiza

Lisbeth Alexandra Cárdenas Mora

TUTOR: Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Junio 2023



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Calidad del servicio y satisfacción del cliente. El caso del mantenimiento vehicular liviano**” presentado por las señoritas **Joselyn Estefania Bimboza Masaquiza y Lisbeth Alexandra Cárdenas Mora** para optar por el título de Licenciadas en Marketing y Gestión de Negocios, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 19 de junio del 2023



Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.
C.I. 1803549219

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, **Joselyn Estefania Bimboza Masaquiza** y **Lisbeth Alexandra Cárdenas Mora**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciadas en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Joselyn Estefania Bimboza Masaquiza

C.I.1805134218



Lisbeth Alexandra Cárdenas Mora

C.I.0401858592

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Elías David Caisa Yucailla, Mg.

C.I.1803458668



Lic. Ruth Armenia Zamora Sánchez, Mg.

C.I. 1205775461

Ambato, 19 de junio del 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro artículo académico con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autor.



Joselyn Estefania Bimboza Masaquiza

C.I.1805134218



Lisbeth Alexandra Cárdenas Mora

C.I.0401858592

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado en primer lugar a Dios por que con su misericordia y amor infinito me permitió culminar mis estudios universitarios, en segundo lugar, quiero agradecer a toda mi familia que siempre creyeron en mí, me brindaron su apoyo incondicional, guiándome y aconsejándome para ser una mejor persona cada día a pesar de mis tropiezos.

A mi hermana y hermano que son un motivo mas para seguir adelante con todas mis metas, esperando que les sirva de modelo para que nunca se rindan, cumplan sus metas y sueños a pesar de los obstáculos.

También quiero dedicarme este logro a mí, por ser lo suficientemente fuerte a pesar de los obstáculos y así lograr mis objetivos.

Joselyn Estefania Bimboza Masaquiza

DEDICATORIA

Mi trabajo de investigación va dedicado a Dios porque me brindado salud y vida para poder culminar mis estudios y por haberme otorgado una familia maravillosa quienes han creído en mí, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo.

Dedico con todo mi corazón este trabajo de investigación a mi madre, pues sin ella no lo hubiera logrado, su bendición a diario y a lo largo de mi vida me ha protegido y me ha llevado por el camino del bien, logrando que llegue hasta este momento con su infinita paciencia y amor.

A mi hermano y hermano quienes son motivo también de este logro ya que me han motivado a culminar mi carrera y superar cualquier obstáculo que se me ha presentado.

También quiero dedicar este logro a mí, porque a pesar de cuanto me ha costado llegar hasta aquí no me he rendido y he cumplido una meta más en mi vida.

Lisbeth Alexandra Cárdenas Mora

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis padres Norma Masaquiza y Angel Bimboza , por su apoyo incondicional en los momentos buenos y malos en mi formación estudiantil , a mi tía Marcia Masaquiza por cada uno de sus consejo y también su apoyo , además a mis amigos que de alguna manera aportaron para mi formación profesional.

Agradezco también a cada uno de los distintos docentes y personas que fueron parte de mi vida estudiantil durante estos 5 años de quienes aprendí varias cosas valiosas que me sirvieron de ejemplo para seguir adelante con mis estudios.

Joselyn Estefania Bimboza Masaquiza

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi madre Yomara Mora porque siempre me han brindado su apoyo incondicional y me ha impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. También es quien me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos.

Agradezco a mis hermanos Britany Burbano y Erick Burbano por ser mis amigos incondicionales y por formar parte de mi vida.

También mis sinceras gracias a mi pareja ya que ha sido un gran apoyo y me motiva siempre a seguir adelante.

Agradezco también a cada uno de los docentes quienes han compartido sus conocimientos durante estos 5 años de quienes aprendí varias cosas que me servirán de ejemplo en mi vida profesional.

Lisbeth Alexandra Cárdenas Mora

RESUMEN EJECUTIVO

La calidad de servicio y mantenimiento vehicular presentaron problemáticas como falta de herramientas actualizadas, escasez en suministros y repuestos, desconfianza, falta de personal calificado y malas condiciones de instalación en los talleres mecánicos automotrices.

Por tal razón, el objetivo de la investigación es analizar los factores que influyen en la calidad de servicio de mantenimiento de los vehículos livianos y la satisfacción del cliente en la ciudad de Ambato. Se aplicó una encuesta a 381 personas en la ciudad de Ambato y se aplicó el análisis estadístico factorial exploratorio.

Como resultado, reveló cinco componentes principales: lealtad/satisfacción, empatía, tangibles, sensibilidad y fiabilidad. Sin embargo, es importante mejorar la comprensión a las necesidades de los clientes, el complacimento, la atención personalizada, la cortesía, amabilidad y el tiempo acordado de reparación del vehículo.

Por tal razón, es fundamental ofrecer la mayor atención posibles con actitud amable ante reclamos y necesidades de los clientes.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, SERVICIO, CALIDAD, MODELO SERVQUAL, MANTENIMIENTO, VEHÍCULOS, CONCESIONARIAS.

ABSTRACT

The quality of vehicle service and maintenance presented problems such as lack of updated tools, shortage of supplies and spare parts, distrust, lack of qualified personnel and poor installation conditions in automotive mechanical workshops.

For this reason, the objective of the research is to analyze the factors that influence the quality of light vehicle maintenance service and customer satisfaction in the city of Ambato. A survey was applied to 381 people in the city of Ambato and exploratory factorial statistical analysis was applied.

As a result, five main components were revealed: loyalty/satisfaction, empathy, tangibles, sensitivity, and trust. However, it is important to improve understanding of customer needs, satisfaction, personalized attention, courtesy, friendliness, and the agreed vehicle repair time.

For this reason, it is essential to offer the greatest possible attention with a friendly attitude towards customer complaints and needs.

KEYWORDS: SERVICE; ACADEMIC ARTICLE, QUALITY, SERVQUAL MODEL, MAINTENANCE, VEHICLES, DEALERSHIPS.

ENLACE DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO

<https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/1019>