



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL  
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE  
VEHICULAR DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 13D06-JUNÍN-  
BOLÍVAR-PICHINCHA-SALUD.**

**AUTOR**

Medranda De La Cruz Elías Dagoberto

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico en  
**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TUTOR**

PhD. Carlos Raúl Carpio Freire

**LA LIBERTAD - ECUADOR**

**2025**



**UPSE**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Mgtr. María Daniela García García  
COORDINADORA DEL PROGRAMA**

---

**PhD. Carlos Carpio Freire  
TUTOR**

---

**PhD. Benjamín Marcheco Acuña  
DOCENTE ESPECIALISTA**

---

**Mgtr. Divar Castro Loor  
DOCENTE ESPECIALISTA**

---

**Ab. María Rivera González, Mgtr.  
SECRETARIA GENERAL  
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por Medranda de la Cruz Elías Dagoberto, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Administración Pública.

**TUTOR**

---

**PhD. Carlos Carpio Freire**

30 días del mes de mayo del año 2025



**UPSE**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Elías Dagoberto Medranda De la Cruz**

**DECLARO QUE:**

El trabajo de Titulación, ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 13D06-JUNÍN-BOLÍVAR-PICHINCHA-SALUD previo a la obtención del título en Magíster en Administración Pública, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Santa Elena, a los 30 días del mes de mayo del año 2025

**EL AUTOR**

---

**Elías Dagoberto Medranda De la Cruz**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO**

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 13D06-JUNÍN-BOLÍVAR-PICHINCHA-SALUD, presentado por el estudiante, Elías Dagoberto Medranda De la Cruz fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 6%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



**AUTOR**

---

**PhD. Carlos Carpio Freire**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Elías Dagoberto Medranda De la Cruz**

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, 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.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de informe de investigación con fines de difusión pública, además apruebo 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 mis derechos de autor

Santa Elena, a los 30 días del mes de mayo del año 2025

**EL AUTOR**

---

**Elías Dagoberto Medranda De la Cruz**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico primeramente a Dios por orientarme y ayudarme a establecer propósitos claros en mi vida, a mis hijos (MAURO ELÍAS, BRUNO ELÍAS y SERGIO ELÍAS MEDRANDA BRIONES) quienes fueron el motor de impulso para continuar por el sendero de la superación profesional, a mis padres (NERYS DEL CRUZ MACAY y DAGOBERTO MEDRANA MUÑOZ) quienes me apoyaron desde un inicio y con sus sabidurías me encaminaron por el camino del bien.

**Elías Dagoberto Medranda De la Cruz**

## **AGRADECIMIENTO**

Todo el agradecimiento a Dios por hacer todo posible por guiarme en mis proyectos siempre siendo la voluntad de él, a mi familia a mis padres quienes en todo momento me ayudaron para la culminación de esta meta que por años la tenía en planificación pero que poco a poco se fue cristalizando.

**Elías Dagoberto Medranda De la Cruz**

# ÍNDICE GENERAL

## Contenido

INTRODUCCIÓN	
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN .....	II
CERTIFICACIÓN.....	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD .....	IV
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO.....	V
AUTORIZACIÓN.....	VI
DEDICATORIA.....	IX
AGRADECIMIENTO.....	X
ÍNDICE GENERAL.....	XII
LISTA DE TABLAS.....	XIV
LISTA DE GRAFICOS .....	XV
TEMA .....	XVI
RESUMEN.....	XVI
ABSTRACT .....	XVII
1. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	6
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS. ....	7
1.6. HIPÓTESIS .....	8

1.6.1.	Hipótesis general .....	8
1.6.2.	Hipótesis alternativa .....	8
1.6.3.	Hipótesis Nula.....	8
<b>1.7.</b>	<b>PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO.....</b>	<b>8</b>
<b>2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
2.1.	Gestión Administrativa.....	9
2.1.1.	Origen y etapas de la gestión administrativa.....	10
2.1.2.	La Gestión Administrativa en las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo del Siglo XXI.....	10
<b>2.1.3.</b>	<b>Importancia de la Gestión Administrativa en el Mantenimiento Vehicular.</b>	<b>12</b>
2.2.	Mantenimiento preventivo.....	13
<b>2.2.1.</b>	<b>Beneficios del Mantenimiento Preventivo.....</b>	<b>14</b>
2.2.2.	Mantenimiento correctivo .....	15
<b>2.2.3.</b>	<b>Costos y Consecuencias del Mantenimiento Correctivo .....</b>	<b>16</b>
2.3.	Estrategias de Optimización en la Gestión del Mantenimiento Vehicular .....	17
2.3.1.	Implementación de Sistemas de Gestión de Mantenimiento .....	17
2.3.2.	Indicadores de Desempeño en Mantenimiento Vehicular .....	19
2.3.3.	Capacitación del Personal y Cultura de Mantenimiento .....	19
<b>3.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>22</b>
3.1.	Tipo de investigación. ....	22
3.2.	Diseño de la investigación. ....	23
3.3.	Población.....	23
3.4.	Muestra.....	23
3.5.	Tipo de muestreo a realizar.....	24
3.6.	Técnica de investigación.....	24
<b>4.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>26</b>
4.1.	Resultados de la encuesta.....	26
4.2.	Resultados de la Entrevista.....	37
4.3.	Comprobación de hipótesis.....	48

<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>6. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra.....	23
Tabla 2. Distribución de la encuesta .....	24
Tabla 3. Distribución de la entrevista.....	25
Tabla 4. Existencia de un plan de mantenimiento vehicular en el distrito. ....	26
Tabla 5. Temporalidad adecuada de las revisiones preventivas.....	27
Tabla 6. <i>Personal capacitado</i> .....	29
Tabla 7. Actualización continua del mantenimiento preventivo y correctivo. ....	30
Tabla 8. Eficiencia del procedimiento de solicitud de mantenimiento preventivo y correctivo.....	32
Tabla 9. <i>Periodo de inactividad de los vehículos durante el mantenimiento es aceptable</i> . 33	
Tabla 10. Eficiencia de la gestión administrativa del parque vehicular.....	35
Tabla 11. Procesos de asignación y programación adecuados.....	37
Tabla 12. Políticas de mantenimiento vehicular definidos y documentados.....	39
Tabla 13. Sistemas y herramientas efectivas. ....	40
Tabla 14. Comunicación interdepartamental eficiente en la gestión vehicular.....	42
Tabla 15. Presupuesto suficiente para el mantenimiento vehicular.....	43
Tabla 16. Eficiencias del servicio de movilización.....	45
Tabla 17. Disponibilidad suficiente de vehículos para cubrir las necesidades de movilización.....	47
Tabla 18. Cronograma de mantenimiento. ....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Existencia de un plan de mantenimiento vehicular en el distrito. ....	26
Gráfico 2: Temporalidad adecuada de las revisiones preventivas. ....	28
Gráfico 3: Personal capacitado. ....	29
Gráfico 4: Actualización continua del mantenimiento preventivo y correctivo. ....	31
Gráfico 5: Eficiencia del procedimiento de solicitud de mantenimiento preventivo y correctivo. ....	32
Gráfico 6: Periodo de inactividad de los vehículos durante el mantenimiento es aceptable. ....	34
Gráfico 7: Eficiencia de la gestión administrativa del parque vehicular. ....	35
Gráfico 8: Procesos de asignación y programación adecuados. ....	37
Gráfico 9: Políticas de mantenimiento vehicular definidos y documentados. ....	39
Gráfico 10: Sistemas y herramientas efectivas. ....	41
Gráfico 11: Existencia de un plan de mantenimiento vehicular en el distrito. ....	42
Gráfico 12: Existencia de un plan de mantenimiento vehicular en el distrito. ....	44
Gráfico 13: Eficiencias de los servicios de movilización. ....	45
Gráfico 14: Disponibilidad suficiente de vehículos para cubrir las necesidades de movilización. ....	47
Gráfico 15: Correlación: Gestión Administrativa en el Mantenimiento y Servicio. ....	49

## TEMA

Análisis de la Gestión administrativa y el mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular de la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud.

AUTOR:

Ing. Elías Dagoberto Medranda De la Cruz

TUTOR:

PhD. Carlos Raúl Carpio Freire

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene su finalidad en realizar el análisis de la Gestión administrativa y su vinculación con la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular de la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud, dentro entidad que deberá gestionar la movilización de pacientes en los vehículos de emergencia a los hospitales de referencia, para garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud además del correcto traslado y movilización de medicamentos y dispositivos médicos, cumplimiento de actividades institucionales, para garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud y ejecución de los planes, programas, proyectos y actividades de la Institución, obteniendo bases teóricas que respaldan el presente como gestión administrativa, mantenimiento preventivo y correctivo, el diseño de investigación se determinó el descriptivo, debido a que los datos obtenidos son cuantitativos, al finalizar la presente investigación se obtuvieron resultados que ayudaran a mejorar institucionalmente para beneficio de los usuarios internos y externos, a través del diseño de un Plan de mantenimiento preventivo y correctivo.

**Palabras claves:** gestión administrativa, gestionar, calidad, plan, mantenimiento preventivo y correctivo.

## **TOPIC**

Analysis of the administrative management and preventive and corrective maintenance of the vehicle fleet of the District Directorate 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud.

### **AUTHOR:**

Ing. Elías Dagoberto Medranda De la Cruz

### **ADVISOR:**

PhD. Carlos Raúl Carpio Freire

## **ABSTRACT**

The purpose of this research work is to carry out the analysis of Administrative Management and its connection with the execution of preventive and corrective maintenance of the vehicle fleet of the District Directorate 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud, within the entity that must manage the mobilization of patients in emergency vehicles to reference hospitals, to guarantee the quality in the provision of health services in addition to the correct transfer and mobilization of medications and medical devices, compliance with institutional activities, to guarantee quality in the provision of health services and execution of plans, programs, projects and activities of the Institution, obtaining theoretical bases that support the present such as administrative management, preventive and corrective maintenance, the research design was determined to be descriptive, because the data obtained are quantitative, at the end of this research results were obtained that helped improve institutionally for the benefit of internal and external users, through the design of a preventive and corrective maintenance plan.

**Keywords:** administrative management, manage, quality, plan, preventive and corrective maintenance.

# 1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se referencia el impacto que genera la gestión administrativa en el mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular de la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud, mediante la aplicación de un Plan de Mantenimiento con la finalidad de garantizar el funcionamiento óptimo de las ambulancias y vehículos institucionales.

El concepto de gestión administrativa ha evolucionado a lo largo del tiempo, integrando componentes determinantes como organización, liderazgo, estructura y habilidades. Mendoza y Moreira (2021) mencionan que este proceso ha pasado de ser una herramienta empírica en grupos sociales primitivos a consolidarse como una disciplina técnica y estratégica, así, se entiende por gestión el conjunto de acciones encaminadas a alcanzar objetivos institucionales mediante el uso racional de los recursos disponibles (Sono, 2021; Hernández, 2021).

En un entorno institucional donde los recursos son limitados, la correcta toma de decisiones dentro de la administración adquiere un valor fundamental. Rodríguez et al. (2022) señalan que los factores que determinan el nivel de gestión pueden clasificarse en internos, sobre los cuales la organización tiene control, y externos, que exigen una respuesta adaptativa, por lo que esta dinámica requiere de líderes capaces de integrar la estrategia organizacional con una visión de eficiencia y mejora continua (Daza, 2020).

La integración de modelos de gestión con tecnologías de automatización permite reducir tiempos, optimizar recursos y elevar la calidad de los servicios. Como sostienen García y Santistevan (2024), las instituciones que adoptan estas herramientas logran mayor productividad y cumplimiento de objetivos estratégicos. En consecuencia, un modelo de gestión administrativa eficaz no solo organiza y coordina recursos, sino que también prevé riesgos, responde a contextos cambiantes y fomenta la cultura institucional orientada a resultados.

En esta línea, García (2023) menciona que las decisiones administrativas deben considerar tanto el entorno interno como externo, así como factores como la cultura organizacional, el liderazgo y la inteligencia institucional. Esto es especialmente relevante en entidades públicas como las unidades desconcentradas del Ministerio de Salud, donde la eficiencia del parque vehicular repercute directamente en la calidad del servicio a la ciudadanía.

Por ello, esta investigación plantea la necesidad de diseñar y aplicar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo que, apoyado en una gestión administrativa robusta, permita mejorar la operatividad del parque automotor, lo cual contribuiría no solo al cumplimiento de las metas institucionales, sino también a la garantía de un servicio de salud oportuno, seguro y eficiente.

## **1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

En los últimos años, el mantenimiento de equipos y vehículos ha cobrado una relevancia creciente en el sector público, debido a que muchas instituciones establecen su operatividad en activos físicos cuya funcionalidad debe garantizarse de forma continua, por lo que en este ámbito, el mantenimiento ya no se concibe como una acción reactiva, sino como un proceso sistemático que requiere planificación, seguimiento y mejora constante (Álvarez, 2018).

Pese a los esfuerzos del Estado por mejorar los servicios de salud, como la asignación de más de 2.700 millones de dólares en 2020 por parte del Ministerio de Salud Pública para infraestructura, cobertura y talento humano, persisten limitaciones operativas en áreas clave como la gestión vehicular (Guevara, 2022); el aumento del presupuesto, por sí solo, no garantiza mejoras estructurales si no va acompañado de una adecuada administración de los recursos.

La Dirección Distrital 13D06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud, como parte del sistema público de salud, tiene la responsabilidad de movilizar pacientes, insumos médicos y personal hacia los hospitales de referencia, pero pese a esto, actualmente no dispone de un sistema efectivo de mantenimiento preventivo y correctivo para su parque automotor. Al existir esta carencia repercute en la disponibilidad y operatividad de los vehículos, generando riesgos en la atención oportuna, el cumplimiento de actividades institucionales y, en última instancia, en la calidad del servicio de salud que se brinda a la población.

Se identifican deficiencias en la planificación, programación y seguimiento del mantenimiento vehicular, así como en la asignación presupuestaria específica para esta función. El desconocimiento o la falta de aplicación de políticas claras en este ámbito afecta no solo el tiempo de respuesta en emergencias, sino también el estado general de los vehículos, incrementando los costos por reparaciones mayores o reemplazos prematuros.

En esta circunstancia, la gestión administrativa tiene un papel importante porque sin una planificación estratégica y sin procesos estructurados de control y evaluación, las decisiones operativas tienden a ser reactivas, lo que reduce la eficiencia y aumenta los riesgos operacionales. Como advierte Guevara (2022), una administración débil limita la capacidad de ordenar, programar y supervisar adecuadamente los recursos, lo que se traduce en el incumplimiento de objetivos institucionales y en el deterioro de la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio público.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera la gestión administrativa incide en el mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular de la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La gestión administrativa se compone de cuatro dimensiones y son las siguientes:

Dimensión 1: La planificación implica definir la misión, la formulación de objetivos, la puntualización de cómo alcanzarlos y programa diversas actividades. La planificación radica en un aspecto minucioso y racional del trabajo para obtener los propósitos del modo más eficaz persiguiendo ciertas estrategias. Planear es el primer paso de toda administración, involucra administradores que cuenten con propuestas que se anticipen a una acción, busca establecer planes, metas de un establecimiento, realiza planes estratégicos para el cumplimiento de objetivos y coordina actividades. Las exigencias de toda planeación tienen como base el entendimiento de que toda institución experimenta diversos cambios en la tecnología, en la economía y en el entorno sociocultural, para ello se debe implementar principios que orienten hacia la determinación del cumplimiento en tiempos específicos.

Dimensión 2: La organización permite dividir el trabajo, asignando y agrupando actividades según cargos, y también los recursos. La organización se utiliza para dividir los compromisos entre los integrantes del equipo de trabajo, para instaurar y examinar los vínculos precisos. Para lograr el éxito de la organización se debe seleccionar individuos

idóneos que realicen el trabajo en conjunto por un fin común, creando y fortaleciendo el entorno que facilite las actividades de su asociación, trabajando por medio de normas específicas y elaboradas para alcanzar las metas.

Dimensión 3: La dirección designa responsables, coordina los esfuerzos, comunica avances y logros, motiva, lidera y orienta. La dirección se basa en motivar, influir y disponer positivamente al trabajador para que ellos realicen labores fundamentales. Esto se encuentra influenciada por la motivación, pues esta puede generar respuestas positivas en los trabajadores para que apoye la gestión de quien dirige.

Dimensión 4: El control define estándares, monitoriza y evalúa el desempeño, emprende acciones correctivas. Realiza el control de las actividades para que se acomoden, lo más apropiadamente posible, a lo planeado. Se basa en verificar los procesos con la finalidad de dar conformidad al cumplimiento del plan de trabajo de una institución y tiene la finalidad de identificar debilidades o errores para corregirlos y evitar que se interfiera en los procesos administrativos. (Tomás, N. 2023).

Mantenimiento: Es un conjunto de actividades que se realizan con el fin de conocer el estado de funcionamiento en el que se encuentran los equipos o instalaciones, con el propósito de extender la vida útil de los equipos o instalaciones y que estos funcionen correctamente.

Mantenimiento preventivo: Son trabajos que se realizan con paradas programadas para garantizar el funcionamiento eficiente y seguro de los equipos, alargar la vida útil de los equipos e instalaciones y evitar pérdidas de dinero y tiempo por fallas inesperadas, ya que el propósito del mantenimiento preventivo es remplazar alguna pieza antes esta llegue a fallar.

Mantenimiento correctivo: Es un conjunto de acciones que se toman para eliminar un defecto de un equipo o instalación, ya que el tiempo de inactividad no planificado afecta

el programa de trabajo planificado y los componentes defectuosos deben remplazarse o repararse lo más pronto posible para restaurar el funcionamiento del equipo. (Cachago, E. 2023 y Gualoto, J. 2023).

La presente investigación se fundamenta en la teoría de la gestión administrativa que enfatiza la importancia de la eficiencia y eficacia en la gestión de la asignación presupuestaria por parte del ministerio de economía y finanzas del Ecuador, una gestión adecuada del parque vehicular es crucial para garantizar la prestación efectiva de servicios de salud en la institución, ya que se evidencia la importancia del mantenimiento preventivo y correctivo para maximizar la eficiencia operativa y reducir los costos a largo plazo. Aplicar estos principios al parque vehicular de la institución mejorara significativamente la disponibilidad y confiabilidad de los vehículos para los servicios de salud.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La presente investigación permitirá identificar áreas de mejora en la gestión administrativa del parque vehicular, lo generará una optimización de la asignación emitida en el ítem presupuestaria 530405, además de una reducción de costos de mantenimiento y operación, permitiendo que con el ahorro obtenido se realicen las modificaciones presupuestarias pertinentes para financiar otras necesidades existentes.

Un parque vehicular con una planificación de mantenimiento eficientemente gestionado es crucial para la prestación oportuna de servicios de salud, esta investigación proporcionara mejoras que aseguren que las ambulancias y los vehículos institucionales estén siempre disponibles y en óptimas condiciones, lo que podría salvar vidas en situaciones de emergencia, además al mejorar las prácticas de mantenimiento preventivo y correctivo se puede extender la vida útil de los vehículos, lo que no solo representa un ahorro económico a largo plazo, sino que también asegura la continuidad en la prestación de servicios.

Los resultados del estudio proporcionarán información valiosa para la toma de decisiones administrativas, sobre la asignación presupuestaria necesaria, la planificación de mantenimientos, o incluso la adquisición de nuevos vehículos, un mantenimiento adecuado de los vehículos contribuye directamente a la seguridad de los pacientes, y los servidores públicos, la presente investigación puede llevar a la implementación de mejores prácticas de seguridad en el manejo y mantenimiento de la flota vehicular.

Finalmente la presente investigación servirá para que la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud cumpla con todas las normativas y regulaciones pertinentes relacionadas con la gestión y mantenimiento de vehículos públicos, evitando posibles sanciones y mejorando la transparencia, tal como lo establecen las Normas de Control Interno para las entidades, organismos del Sector Público personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos, establecida por la Contraloría General Del Estado, contenida en el *código 406-13 Mantenimiento de bienes de larga duración*.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. OBJETIVO GENERAL.**

- Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en el mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular en la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud.

### **1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Identificar las actividades que realiza la gestión interna administrativa en la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor.
- Diagnosticar la funcionalidad general del parque vehicular de la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud.
- Establecer estrategias de gestión administrativa para el mejoramiento continuo del mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular.

- Diseñar un Plan de mantenimiento preventivo y correctivo para el parque automotor perteneciente a la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud en referencia a la Gestión Administrativa.

## **1.6. HIPÓTESIS**

### **1.6.1. Hipótesis general**

La gestión administrativa depende de la ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular de la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud.

### **1.6.2. Hipótesis alternativa**

La gestión administrativa si depende de la ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular de la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud.

### **1.6.3. Hipótesis Nula**

La gestión administrativa no depende de la ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular de la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud.

## **1.7. PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO**

Para conocer si existe una relación entre la gestión administrativa con el mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular en la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud, se utilizará la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos basados en la realización de entrevistas y encuestas que permitan conseguir evidencia significativa para contrastar la hipótesis.

# CAPÍTULO I.

## 2. MARCO TEÓRICO

El presente documento tiene referencia de artículos científicos e investigaciones especializadas relacionados con las variables de investigación, siendo relevantes las siguientes: Gestión administrativa y mantenimiento preventivo y correctivo.

### 2.1. Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el proceso mediante el cual una organización planifica, organiza, dirige y controla los recursos para alcanzar objetivos específicos (Chiavenato, 2019). En el ámbito del mantenimiento vehicular, una gestión eficiente permite optimizar el uso de los recursos y mejorar la operatividad de la flota.

Al hablar o describir la gestión administrativa, se identifica de forma ideal el esquema mediante el cual se contribuye al desarrollo del hombre y de su entorno, buscando equilibrar estos dos ejes con la búsqueda de la riqueza. Este equilibrio se convierte en un pilar que llevará a las organizaciones prestadoras de servicios de salud a tener mayor participación y llevar más beneficios a la sociedad en general. Este enfoque no está diseñado para un corto plazo, por el contrario, se proyecta a periodos amplios e indefinidos, que requieren de todo el compromiso, por parte de todos los actores que conforman la entidad. (Rojas, C. et al 2020).

La gestión administrativa eficiente es consistente con el correcto uso de los recursos en pro del cumplimiento de los objetivos y metas planteados para su correspondiente cumplimiento, el administrador tiene a su disposición recursos materiales, financieros, tecnológicos y recursos humanos los cuales deben ser empleados y combinados de la manera más inteligente y conveniente para que las tareas y actividades necesarias puedan ser llevadas a cabo, una adecuada utilización de materiales permite su total aprovechamiento en cada etapa del plan una adecuada gestión administrativa requiere de una clara ejecución de procesos de dirección, control y toma de decisiones oportunas.

### **2.1.1. Origen y etapas de la gestión administrativa**

Desde tiempos prehistóricos ya se evidenciaban formas elementales de gestión administrativa, aplicadas en actividades de subsistencia, los líderes tribales asignaban las tareas según la edad o el sexo de los miembros del grupo, organizando así el trabajo de manera funcional. Tal como señala Duque (2018), “la administración no sería otra cosa que la unión de esfuerzos de personas para lograr un fin específico”, esta idea resalta cómo, incluso en estructuras sociales rudimentarias, la administración cumplía un papel fundamental para coordinar a grupos heterogéneos en fuerza, habilidades y características, siendo necesario un liderazgo que facilitara el consenso y la cooperación para alcanzar objetivos comunes.

Por otra parte, en las antiguas civilizaciones en el siglo X a C, surgió la necesidad de crear un sistema de dirección y administración dirigido a la población, donde se elaboró acuerdos, normas constitucionales para mejorar la dirección de la población con el inicio de la organización gubernamental, que plasmó el inicio de la civilización donde se originó la religión, ciencia, política, escritura y las clases sociales culturales entre otros. (Mendoza, V. y Moreira, J. 2021). Aquí se dio otro avance a la gestión administrativa con la creación de herramientas de la planificación como corresponde a los acuerdos que pueden ser elementos iniciales a la planificación que se conoce actualmente.

Fayol (1916/2016) establece los principios de la administración, entre los que destacan la división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, la unidad de dirección y el control, elementos clave para la gestión eficiente del mantenimiento vehicular.

### **2.1.2. La Gestión Administrativa en las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo del Siglo XXI**

La gestión administrativa es un componente esencial para el adecuado funcionamiento de cualquier entidad pública o privada. En el contexto de las unidades

desconcentradas del Ejecutivo, la administración implica la ejecución de estrategias y procedimientos que permitan optimizar los recursos y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Según Cabrera et al. (2021), la administración consiste en prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, lo que implica una planificación sistemática de actividades en función de los recursos disponibles.

En el siglo XXI, la gestión administrativa en las unidades desconcentradas del Ejecutivo ha evolucionado significativamente debido a la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la globalización y la necesidad de adoptar modelos de gestión más eficientes y transparentes que respondan a las necesidades sociales actuales. De acuerdo con Chiavenato (2019), la administración moderna se enfoca en la mejora continua y la innovación, integrando enfoques estratégicos que permiten optimizar la toma de decisiones y fomentar la participación de todos los actores involucrados en el proceso por tanto así las TIC han contribuido a una mejor y más eficiente gestión administrativa.

Las unidades desconcentradas del Ejecutivo son estructuras con autonomía operativa y administrativa, aunque dependen jerárquicamente de una entidad central permitiendo acercar la gestión pública a la ciudadanía, agilizando los procesos y mejorando la respuesta institucional. Como señala Mintzberg (2020), la descentralización favorece una administración más eficiente, ya que quienes integran estas unidades conocen de cerca las problemáticas locales y pueden actuar con mayor agilidad para resolverlas.

Uno de los principales retos en la gestión administrativa de las unidades desconcentradas es la implementación de modelos de gobernanza basados en la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas. Según Robbins y Coulter (2021), una administración eficiente debe enfocarse en la planificación estratégica, la gestión del talento humano y el uso adecuado de los recursos financieros. Además, la digitalización de procesos administrativos ha permitido mejorar la calidad de los servicios públicos, reduciendo costos y tiempos de respuesta, a esta gama de beneficios de la tecnología se

debe hacer suma de los IA (inteligencia artificial) puede aportar a los procesos de gestión administrativa.

En conclusión, la gestión administrativa en las unidades desconcentradas del Ejecutivo del siglo XXI requiere un enfoque integral que combine la planificación estratégica, el uso de tecnología y la implementación de modelos de gestión innovadores. La modernización del sector público y la descentralización han permitido mejorar la eficiencia y efectividad de estas unidades, fortaleciendo la capacidad del Estado para atender las demandas de la sociedad. Por ello es de gran importancia fortalecer la percepción de los ciudadanos frente a una administración pública ejercida en las instituciones estatales.

### **2.1.3. Importancia de la Gestión Administrativa en el Mantenimiento Vehicular.**

La gestión administrativa en el mantenimiento vehicular es clave para asegurar la eficiencia operativa, el aprovechamiento óptimo de los recursos y la prolongación de la vida útil de los activos. En el ámbito público, una administración adecuada permite no solo reducir costos, sino también garantizar la disponibilidad de los vehículos institucionales para el cumplimiento de las funciones misionales. Según Robbins y Coulter (2020), una correcta gestión de mantenimiento fortalece la movilidad institucional y mejora la calidad del servicio prestado.

Una gestión eficaz implica planificación y programación de actividades, asignación adecuada de recursos y el uso de herramientas que permitan monitorear los procesos. Chiavenato (2019) señala que una administración efectiva impacta directamente en la productividad y la calidad de los servicios al garantizar el uso racional de los recursos disponibles, así esto resulta especialmente relevante en el caso del parque vehicular institucional, donde la disponibilidad oportuna de los automotores influye directamente en la atención de emergencias y en la ejecución de tareas logísticas.

El mantenimiento preventivo es una estrategia fundamental dentro de la gestión administrativa, ya que permite anticiparse a posibles fallas, evitando gastos innecesarios y prolongando la vida útil de los vehículos. De acuerdo con García et al. (2021), la adopción de sistemas de mantenimiento basado en indicadores de desempeño contribuye a la toma de decisiones estratégicas y a la mejora continua de los procesos; siendo que cada vehículo debe tener un promedio de kilometraje recorrido con relación a los servicios solicitados por los funcionarios y usuarios de la entidad.

Por otro lado, la digitalización de la gestión del mantenimiento ha permitido una mayor eficiencia en la planificación y ejecución de tareas. El uso de software especializado facilita el seguimiento de historial de mantenimiento, la programación de servicios y la gestión de repuestos, optimizando así el rendimiento de la flota vehicular (Mintzberg, 2020).

Por lo tanto, la gestión administrativa en el mantenimiento vehicular es un pilar fundamental para la reducción de costos, la mejora de la eficiencia operativa y la prolongación de la vida útil de los vehículos. La implementación de estrategias de mantenimiento preventivo y el uso de tecnología adecuada son claves para alcanzar una administración eficiente y sostenible la misma que garantice un adecuado uso de los recursos materiales y económicos, puesto que de esto depende que los fondos públicos sean aprovechados de manera eficiente.

## **2.2. Mantenimiento preventivo**

El mantenimiento preventivo es aquel que se realiza de manera periódica para evitar fallos y prolongar la vida útil de los vehículos (Moubray, 2016). Incluye actividades como cambios de aceite, inspecciones y ajustes mecánicos todo esto antes de que surjan danos mayores en cada vehículo.

La finalidad del mantenimiento preventivo es encontrar y corregir los problemas menores antes de que provoquen fallas que impidan la movilización de los vehículos y

tengan que pasar periodos extensos de inactividad. El mantenimiento preventivo también puede ser definido como una lista completa de actividades, todas realizadas por usuarios, operadores y encargados de mantenimiento, para asegurar el correcto funcionamiento de los vehículos. De esta manera, se tendrá la confiabilidad de que estos equipos operen en adecuadas condiciones de seguridad, ya que se conoce su estado y niveles de funcionamiento, consiguiendo una disminución del tiempo muerto, menos existencias en almacenes y, por ende, la reducción de los costos que puedan generarse en relación a danos mayores o incluso en la necesidad de hacer la adquisición de un nuevo vehículo.

### **2.2.1. Beneficios del Mantenimiento Preventivo**

Según Monchy (2018), el mantenimiento preventivo reduce el riesgo de averías, optimiza el uso de los vehículos y minimiza los costos operacionales al prevenir fallas mayores. Uno de los principales beneficios del mantenimiento preventivo es la reducción del tiempo de inactividad de los vehículos, lo que permite una mayor eficiencia en las operaciones de transporte y servicios de salud de la dirección distrital. De acuerdo con García y Pérez (2020), una planificación adecuada del mantenimiento evita interrupciones inesperadas y garantiza la disponibilidad continua de los vehículos.

Además, la implementación de un programa de mantenimiento preventivo vehicular contribuye a la seguridad de los operadores y pasajeros, ya que reduce la posibilidad de accidentes causados por fallas mecánicas. Estudios realizados por López y Ramírez (2021) destacan que las empresas que aplican estrategias preventivas en el mantenimiento de su flota vehicular tienen como consecuencia una disminución significativa en incidentes relacionados con desperfectos mecánicos.

Otro beneficio importante es el ahorro económico a largo plazo. Si bien el mantenimiento preventivo implica una inversión inicial en inspecciones y reparaciones periódicas, esta estrategia evita costos elevados derivados de averías mayores o reemplazos prematuros de componentes (Chiavenato, 2019). Asimismo, el adecuado mantenimiento de los vehículos contribuye a la sostenibilidad ambiental, ya que permite un mejor rendimiento del combustible y una reducción en las emisiones contaminantes al medioambiente de la misma

manera esto ayuda a que los vehículos se encuentren en óptimas condiciones para su correspondiente matriculación y revisión técnica vehicular a cargo de la entidad correspondiente.

En conclusión, el mantenimiento preventivo es una práctica esencial para optimizar la operatividad de los vehículos, garantizar la seguridad y reducir costos. Su implementación en cualquier organización que dependa del uso de flotas vehiculares resulta fundamental para mejorar la eficiencia y sostenibilidad en el largo plazo. El mantenimiento preventivo es una estrategia clave en la gestión de activos, ya que permite garantizar el correcto funcionamiento de los equipos y reducir costos operacionales a largo plazo. Según Monchy (2018), el mantenimiento preventivo reduce el riesgo de averías, optimiza el uso de los vehículos y minimiza los costos operacionales al prevenir fallas mayores.

### **2.2.2. Mantenimiento correctivo**

El mantenimiento correctivo se aplica cuando un equipo o sistema experimenta una falla que requiere intervención inmediata para restablecer su funcionamiento (Wireman, 2020). Esta modalidad se clasifica en programada y no programada, según el nivel de criticidad de la avería y la posibilidad de organizar su ejecución.

El mantenimiento correctivo programado contempla intervenciones que, a pesar de originarse por una falla, pueden organizarse y ejecutarse dentro de un plazo establecido sin generar afectaciones relevantes en la operación del equipo o sistema. En contraste, el mantenimiento correctivo no programado se ejecuta ante fallas imprevistas que exigen atención urgente para evitar interrupciones mayores en los procesos de producción o en la prestación del servicio (Smith, 2017).

Primero (2015) define el mantenimiento correctivo como el conjunto de acciones destinadas a restablecer la operatividad de un equipo tras una falla. Generalmente, su ejecución depende de los reportes del personal o de los resultados obtenidos en las

inspecciones y revisiones periódicas. Esta modalidad representa una respuesta ante situaciones que comprometen la continuidad operativa de sistemas esenciales en sectores industriales y de servicios (Moubray, 2016).

Aunque el mantenimiento correctivo garantiza la recuperación de los equipos, una aplicación frecuente de esta estrategia puede generar un incremento en los costos operativos y afectar el rendimiento de los sistemas. Por ello, diversas organizaciones implementan acciones complementarias de mantenimiento preventivo y predictivo, con el propósito de disminuir la incidencia de fallas inesperadas y fortalecer la administración de sus activos (Knezevic, 2018).

### **2.2.3. Costos y Consecuencias del Mantenimiento Correctivo**

El mantenimiento correctivo, cuando se vuelve frecuente o no planificado, puede generar altos costos operativos y afectar gravemente la eficiencia institucional. Knezevic (2017) señala que la falta de intervención oportuna ante las fallas técnicas incrementa los gastos en reparaciones, prolonga los tiempos de inactividad y puede comprometer la integridad de los operarios, lo cual se agrava en entornos públicos donde el parque automotor cumple funciones críticas, como el transporte de pacientes o el traslado de insumos médicos.

A diferencia del mantenimiento preventivo, el correctivo implica una respuesta reactiva, muchas veces urgente, que demanda recursos inmediatos para repuestos, mano de obra especializada y, en ocasiones, contratación externa. Mobley (2018) advierte que esta modalidad tiende a generar una mayor presión sobre los presupuestos institucionales debido a la imprevisibilidad de los daños y a la necesidad de soluciones rápidas.

Las consecuencias de depender del mantenimiento correctivo no se limitan al ámbito financiero, las interrupciones en los servicios de transporte, por ejemplo, pueden derivar en retrasos operativos, pérdida de productividad, incumplimiento de metas institucionales e

incluso sanciones por parte de entidades de control (Bevilacqua y Braglia, 2019). En sectores como salud, estas fallas también representan un riesgo para la seguridad de los pacientes y del personal.

Asimismo, las fallas mecánicas inesperadas pueden provocar accidentes laborales o generar condiciones inseguras de operación, así Dhillon (2020) menciona que este tipo de eventos no solo deteriora la infraestructura, sino que también puede causar daños al entorno o a la reputación institucional.

Para enfrentar estos desafíos, Gulati (2021) propone integrar estrategias preventivas con acciones reactivas planificadas, mediante el fortalecimiento del control de mantenimiento, la formación continua del personal y el uso de sistemas de información que permitan una gestión más eficiente de los activos, lo que no solo reduce la dependencia del mantenimiento correctivo, sino que mejora la disponibilidad de los vehículos y optimiza el uso del presupuesto público.

### **2.3. Estrategias de Optimización en la Gestión del Mantenimiento Vehicular**

La gestión del mantenimiento vehicular es un componente fundamental en la administración de flotas, ya que influye directamente en la eficiencia operativa, la reducción de costos y la seguridad del transporte. Las estrategias de optimización en este ámbito han evolucionado en los últimos años, integrando metodologías basadas en tecnología, análisis predictivo y modelos de gestión eficiente (Contreras Aranda, 2021).

#### **2.3.1. Implementación de Sistemas de Gestión de Mantenimiento**

La adopción de sistemas de gestión de mantenimiento (SGM) en el ámbito vehicular constituye una estrategia fundamental para incrementar la eficiencia operativa y minimizar costos. Alsayouf (2019) señala que el uso de software especializado en mantenimiento vehicular posibilita un control preciso de las actividades, una mejor asignación de recursos y una reducción en los periodos de inactividad. Estas herramientas facilitan la planificación de mantenimientos tanto preventivos como correctivos, asegurando la operatividad de los activos y prolongando su vida útil.

Los SGM operan a partir de tecnologías de la información que permiten gestionar de forma integral las labores de mantenimiento. Mobley (2021) destaca que un sistema eficiente debe incluir funciones como la planificación de tareas, la gestión de inventarios, el monitoreo del estado de los equipos y la elaboración de informes de desempeño. La incorporación de estas funcionalidades permite que las organizaciones vehiculares optimicen la toma de decisiones con base en datos actualizados y precisos.

Uno de los beneficios más relevantes de estos sistemas radica en la disminución de fallos imprevistos y el aumento de la confiabilidad de la flota. Un estudio de Tsang (2020) evidenció que el empleo de software de gestión de mantenimiento permite reducir los costos de reparación en un 30 % y mejorar la disponibilidad operativa en un 25 %. Esto se debe a su capacidad para identificar patrones de desgaste y anticipar intervenciones antes de que ocurran fallos críticos.

De esta manera, la incorporación de tecnologías avanzadas como el Internet de las Cosas (IoT) y la Inteligencia Artificial (IA) ha transformado la gestión del mantenimiento vehicular. Wang et al. (2022) destacan que el uso de sensores inteligentes facilita la recopilación de datos en tiempo real sobre el estado de los vehículos, lo que permite implementar estrategias de mantenimiento predictivo. Este punto de vista no solo optimiza los costos operativos, sino que también fortalece la seguridad y el cumplimiento de normativas ambientales.

La implementación de SGM en el sector vehicular representa una alternativa eficaz para optimizar la eficiencia operativa, reducir costos y minimizar periodos de inactividad. Mediante el uso de software especializado y tecnologías emergentes, las organizaciones pueden perfeccionar sus procesos de mantenimiento y asegurar la sostenibilidad de sus flotas a largo plazo.

### **2.3.2. Indicadores de Desempeño en Mantenimiento Vehicular**

Para medir la eficiencia en el mantenimiento, es posible utilizar indicadores clave como el tiempo medio entre fallos (Mean Time Between Failures, MTBF) y el tiempo medio de reparación (Mean Time To Repair, MTTR) (Smith, 2021). Estas métricas permiten evaluar la confiabilidad y disponibilidad de los vehículos, facilitando la toma de decisiones a partir de datos cuantificables.

El MTBF representa el intervalo promedio entre fallas sucesivas en un sistema o componente. Un valor elevado en este indicador refleja una mayor confiabilidad del equipo, lo que se traduce en menos interrupciones y menores costos de mantenimiento (Jones, 2020). En contraste, el MTTR indica el tiempo promedio necesario para reparar un fallo y restablecer el funcionamiento del sistema. Un MTTR más bajo sugiere una mayor eficiencia en las tareas de mantenimiento y una reducción en los periodos de inactividad (Brown, 2019).

Otro indicador relevante es la disponibilidad operativa, calculada mediante la relación entre el tiempo en que un vehículo está disponible para su uso y el tiempo total de operación (García y López, 2018). Analizar estos indicadores permite diseñar estrategias de mantenimiento basadas en datos, optimizando la gestión de recursos y mejorando la eficiencia en el mantenimiento vehicular.

### **2.3.3. Capacitación del Personal y Cultura de Mantenimiento**

La formación del personal en técnicas de mantenimiento vehicular y la promoción de una cultura de mantenimiento resultan fundamentales para mejorar la eficiencia operativa y reducir costos en el sector del transporte y la logística. Un equipo capacitado puede detectar, prevenir y resolver problemas mecánicos antes de que se conviertan en fallas graves, lo que contribuye a extender la vida útil de los vehículos y optimizar los recursos disponibles (Pintelon y Parodi-Herz, 2020).

El mantenimiento vehicular exige conocimientos técnicos y habilidades especializadas. Mantener un programa de capacitación continua permite que operarios y técnicos se mantengan actualizados en las mejores prácticas, herramientas y normativas vigentes. Igualmente, la formación en mantenimiento preventivo y correctivo facilita la identificación de signos de desgaste y posibles fallas, lo que ayuda a evitar reparaciones costosas (Smith et al., 2019).

Los programas de formación pueden abarcar tanto aspectos teóricos como prácticos, incluyendo el estudio de sistemas mecánicos, eléctricos y electrónicos, así como el manejo de herramientas avanzadas de diagnóstico. También es recomendable que el personal obtenga certificaciones en normativas de seguridad y buenas prácticas de mantenimiento para asegurar la calidad del trabajo (García y López, 2021).

Desarrollar una cultura de mantenimiento dentro de las organizaciones es esencial para optimizar operaciones y garantizar su sostenibilidad. Esta cultura se basa en la implementación de procedimientos que prioricen el mantenimiento preventivo, promoviendo la seguridad y el uso eficiente de los vehículos. Para ello, es crucial generar conciencia entre los colaboradores sobre la importancia de realizar inspecciones periódicas y llevar un registro detallado de las actividades de mantenimiento (Fernández, 2022).

El liderazgo organizacional también desempeña un papel clave en la consolidación de esta cultura. Los gerentes y supervisores deben incentivar el mantenimiento proactivo, asegurando la disponibilidad de recursos y tiempo para llevar a cabo inspecciones y reparaciones necesarias, permitiendo instaurar un ambiente en el que la responsabilidad y el compromiso con el mantenimiento sean parte integral de las operaciones diarias (Jones y Miller, 2020).

### *Beneficios de la Capacitación y la Cultura de Mantenimiento*

La implementación efectiva de programas de formación y una cultura de mantenimiento bien establecida ofrece múltiples ventajas, entre ellas:

- *Reducción de costos operativos:* La prevención de fallas evita gastos en reparaciones y sustitución de piezas.
- *Mayor seguridad:* Un mantenimiento adecuado disminuye el riesgo de accidentes derivados de fallos mecánicos.
- *Prolongación de la vida útil de los vehículos:* Un mantenimiento regular conserva los activos en mejores condiciones.
- *Optimización del tiempo de operación:* La disminución de fallas imprevistas permite una mejor planificación y ejecución de actividades logísticas (Martínez, 2023).

Invertir en la capacitación del personal y fomentar una cultura de mantenimiento son aspectos clave para una gestión eficiente de flotas vehiculares. La formación constante y la concienciación en mantenimiento no solo potencian el rendimiento operativo, sino que también contribuyen a mejorar la seguridad y la sostenibilidad de las operaciones.

## **CAPÍTULO II.**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

El presente capítulo conlleva el tipo de metodología que el trabajo desarrollará para el análisis de la gestión administrativa con la ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular de la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud.

#### **3.1. Tipo de investigación.**

La presente investigación dedica metodología cuantitativa debido a que la información recolectada se la realiza a través de la aplicación de encuestas, entrevistas y datos estadísticos.

Cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por aludido al ámbito estadístico, ya que se analiza una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema en estudio. Mientras que con el enfoque cualitativo se debe establecer una estrecha relación con los participantes o posibles beneficiarios de la investigación, pues son sus experiencias e ideologías lo que nos permite determinar los procesos investigativos, con el empleo de un instrumento de medición predeterminado. (Polanía, C. et al 2020).

En el enfoque cuantitativo, la recolección de datos se hace para comprobar hipótesis que se han planteado con antelación al proceso metodológico; por eso se emplean experimentaciones, análisis correlacionales, comparativos y de causa-efecto; también se debe resaltar que este enfoque conlleva un proceso secuencial y deductivo. Cuando este culmina se debe lograr una generalización de resultados, predicciones, control de fenómenos y la posibilidad de elaborar réplicas con dicha investigación. (Polanía, C. et al 2020).

### 3.2. Diseño de la investigación.

Se determinó el diseño Descriptivo.

El tipo de diseño descriptivo tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población; consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres diseños transeccionales descriptivos vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción. (Galeano, M. et al 2024).

### 3.3. Población.

La población inmersa en la presente investigación es la siguiente:

377 servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud.

Una población es un conjunto de unidades usualmente personas, objetos, transacciones o eventos; en los que estamos interesados en estudiar. (Pastor, F. 2019).

### 3.4. Muestra.

La muestra inmersa en la presente investigación es la siguiente:

40 servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud distribuidos de la siguiente manera:

*Tabla 1. Muestra.*

<b>Denominación del puesto</b>	<b>Cantidad</b>
Conductores	16
Directores de Establecimientos de salud	17
Líderes de procesos adjetivos y sustantivos	7
<b>Total</b>	<b>40</b>

Fuente: Elaboración propia.

Se define a la muestra como un subconjunto de las unidades de una población. (Pastor, F. 2019).

### 3.5. Tipo de muestreo a realizar.

El tipo de muestreo que se estableció es el Muestreo intencional.

Este método se caracteriza por buscar con mucha dedicación el conseguir muestras representativas cualitativamente, mediante la inclusión de grupos aparentemente típicos. Es decir, cumplen con características de interés del investigador, además de seleccionar intencionalmente a los individuos de la población a los que generalmente se tiene fácil acceso o a través de convocatorias abiertas, en el que las personas acuden voluntariamente para participar en el estudio, hasta alcanzar el número necesario para la muestra. (Hernández, C. y Escobar, A. 2019).

### 3.6. Técnica de investigación

Se establecieron como técnicas la Encuesta y Entrevista.

En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. (López, P. y Fachelli, S. 2021).

La distribución de la encuesta es la siguiente

Tabla 2. Distribución de la encuesta

Denominación del puesto	Cantidad
Conductores	16
Directores de Establecimientos de salud	17
Líderes de procesos adjetivos y sustantivos	7
<b>Total</b>	<b>40</b>

Fuente: Elaboración propia.

La entrevista se define como el método empírico, basado en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema. (Avila, H. et al 2020).

La distribución de la entrevista es la siguiente:

Tabla 3. Distribución de la entrevista.

<b>Denominación del puesto</b>	<b>Cantidad</b>
Analista administrativo	2
Analista de mantenimiento	2
Analista de activos fijos	1
Asistente administrativo	1
Analista administrativo financiero	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO III.

### 4. RESULTADOS

#### 4.1. Resultados de la encuesta

1.- ¿Existe un plan de mantenimiento bien estructurado para los vehículos de la dirección distrital?

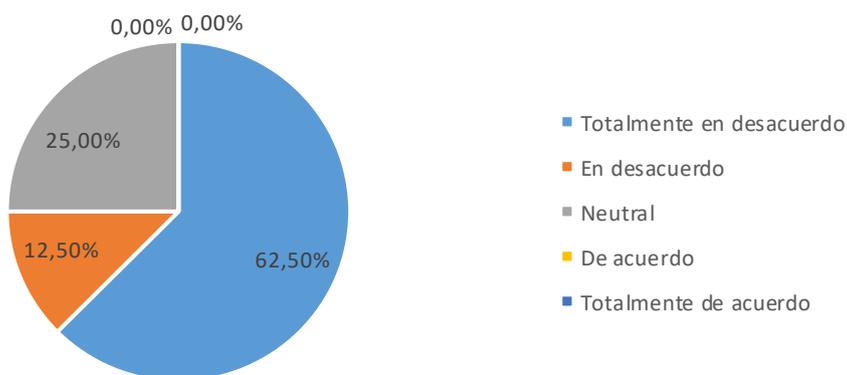
Tabla 4. Existencia de un plan de mantenimiento vehicular en el distrito.

N	Opción /escala	f	%
1	Totalmente en desacuerdo	25	62,5
2	En desacuerdo	5	12,5
3	Neutral	10	25
4	De acuerdo	0	0
5	Totalmente de acuerdo	0	0
	<b>Total</b>	40	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

Gráfico 1: Existencia de un plan de mantenimiento vehicular en el distrito.



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

#### Análisis e interpretación.

La tabla 4 muestra los resultados obtenidos en relación con la existencia de un plan de mantenimiento bien estructurado para los vehículos de la dirección distrital. Se observa que

la mayoría de los encuestados, un 62,5%, está totalmente en desacuerdo con la afirmación, mientras que un 12,5% también se manifiesta en desacuerdo. Esto indica que un 75% del total de los participantes considera que no existe un plan de mantenimiento adecuado.

Por otro lado, un 25% de los encuestados adoptó una postura neutral, lo que sugiere que no tienen una percepción clara o no poseen información suficiente sobre la existencia de dicho plan. Es importante destacar que ningún encuestado manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, lo que refuerza la idea de que no hay evidencia de un sistema de mantenimiento estructurado para los vehículos en la dirección distrital.

Estos resultados pueden ser indicativos de una deficiencia en la planificación y gestión del mantenimiento vehicular, lo que podría generar problemas operativos a largo plazo (Kotler y Keller, 2020). La ausencia de un plan estructurado no solo afecta la vida útil de los vehículos, sino que también puede incrementar los costos de reparación y afectar la eficiencia en el uso de los recursos (Chiavenato, 2019). Por ello, es recomendable que la dirección distrital implemente estrategias de mantenimiento preventivo para evitar fallos inesperados y optimizar el uso de los vehículos (Díaz y Rodríguez, 2021).

## 2.- ¿Las revisiones preventivas se realizan con la frecuencia adecuada?

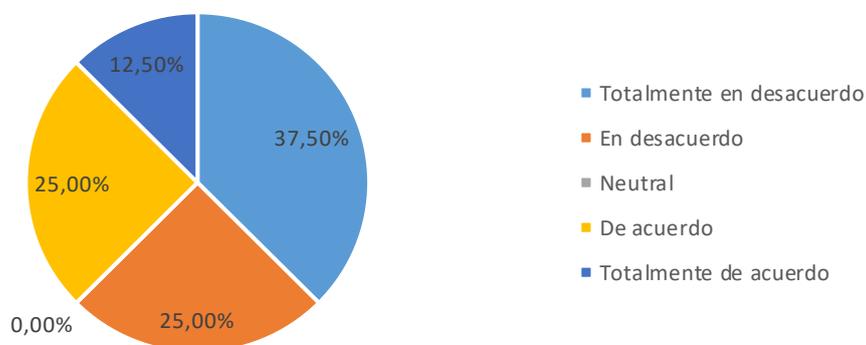
*Tabla 5. Temporalidad adecuada de las revisiones preventivas.*

<b>N</b>	<b>Opción /escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1	Totalmente en desacuerdo	15	37,5
2	En desacuerdo	10	25
3	Neutral	0	0
4	De acuerdo	10	25
5	Totalmente de acuerdo	5	12,5
	<b>Total</b>	40	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

Gráfico 2: Temporalidad adecuada de las revisiones preventivas.



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

### **Análisis e interpretación.**

La tabla 5 muestra los resultados de la encuesta, sobre la percepción de la frecuencia con la que se realizan revisiones preventivas. Los datos indican que el 37.5% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que las revisiones preventivas se realicen con la frecuencia adecuada, seguido de un 25% que está en desacuerdo. Esto significa que el 62.5% de los participantes considera que las revisiones preventivas no se realizan con la frecuencia requerida, lo que evidencia una percepción negativa en la mayoría de los encuestados.

Por otro lado, un 25% de los encuestados está de acuerdo con la afirmación y un 12.5% está totalmente de acuerdo, sumando un 37.5% que percibe que las revisiones sí se realizan con la frecuencia adecuada. Es importante notar que ningún encuestado seleccionó la opción neutral, lo que sugiere que la mayoría tiene una opinión definida sobre el tema.

Estos resultados pueden interpretarse como una señal de alerta en relación con la gestión del mantenimiento preventivo, ya que la percepción mayoritaria es negativa. Según autores como Chiavenato (2019), el mantenimiento preventivo es clave para evitar fallas inesperadas y garantizar la continuidad operativa. Cuando este no se percibe como adecuado, pueden aumentar los riesgos de fallos en los sistemas y equipos (Moubay, 2020).

Los resultados a esta pregunta reflejan una insatisfacción predominante de parte de los funcionarios, con la frecuencia de las revisiones preventivas, lo que puede requerir una revisión y ajuste en las políticas de mantenimiento para mejorar la percepción y la efectividad del proceso.

3.- ¿El personal encargado del mantenimiento preventivo y correctivo está bien capacitado?

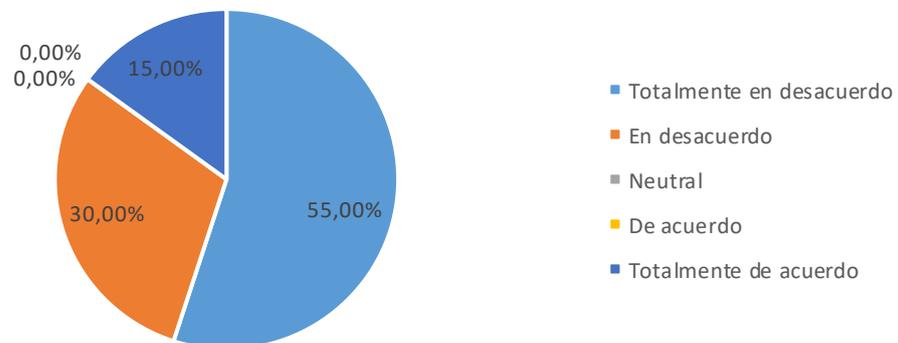
Tabla 6. *Personal capacitado.*

N	Opción /escala	f	%
1	Totalmente en desacuerdo	22	55
2	En desacuerdo	12	30
3	Neutral	0	0
4	De acuerdo	0	0
5	Totalmente de acuerdo	6	15
	<b>Total</b>	40	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

*Gráfico 3: Personal capacitado.*



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

## Análisis e interpretación.

La tabla presentada expone los resultados de la percepción del personal respecto a la capacitación del equipo encargado del mantenimiento preventivo y correctivo. Los datos reflejan una tendencia predominantemente negativa, ya que el 55 % de los encuestados se encuentra "Totalmente en desacuerdo" con que el personal esté bien capacitado, mientras que el 30 % está "En desacuerdo". En total, el 85 % de los participantes considera que el personal no cuenta con una formación adecuada.

Sin embargo, llama la atención que no hay respuestas en la categoría "neutral" ni en "de acuerdo", lo que indica una clara polarización de la opinión hacia la falta de capacitación. No obstante, un 15% de los encuestados manifestó estar "totalmente de acuerdo" con la afirmación, lo que sugiere que, si bien la mayoría percibe deficiencias, existe un pequeño grupo que considera que el personal sí está debidamente preparado.

Estos resultados podrían evidenciar la necesidad de implementar programas de formación y actualización para el personal encargado del mantenimiento, con el fin de mejorar sus competencias y, en consecuencia, la eficiencia en sus labores (Chiavenato, 2019). La falta de capacitación en este ámbito puede impactar negativamente en el desempeño de las instalaciones y en la seguridad de los equipos (Robbins y Coulter, 2020).

4.- ¿El registro y seguimiento del mantenimiento preventivo y correctivo es preciso y actualizado?

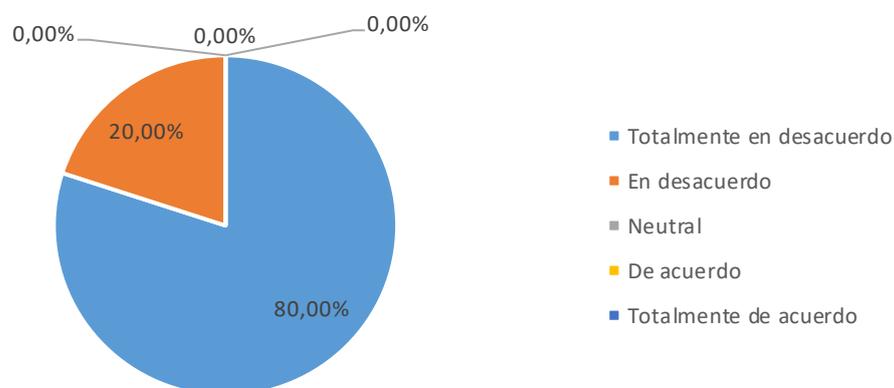
Tabla 7. Actualización continua del mantenimiento preventivo y correctivo.

N	Opción /escala	f	%
1	Totalmente en desacuerdo	32	80
2	En desacuerdo	8	20
3	Neutral	0	0
4	De acuerdo	0	0
5	Totalmente de acuerdo	0	0
	<b>Total</b>	40	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

Gráfico 4: Actualización continua del mantenimiento preventivo y correctivo.



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

### **Análisis e interpretación.**

La tabla 7 expone la percepción del personal respecto a la precisión y actualización del registro y seguimiento del mantenimiento preventivo y correctivo. Los resultados evidencian una visión altamente negativa, ya que el 80% de los encuestados está "Totalmente en desacuerdo" con que el registro sea preciso y actualizado, mientras que el 20% está "En desacuerdo". No se registraron respuestas en las categorías "Neutral", "De acuerdo" o "Totalmente de acuerdo", lo que indica unanimidad en la percepción negativa sobre este aspecto.

Estos datos reflejan una posible deficiencia en los procesos de documentación y monitoreo del mantenimiento, lo que podría derivar en fallos operativos, costos elevados por reparaciones correctivas y una menor vida útil de los equipos (Montgomery, 2021). Un registro inadecuado del mantenimiento puede generar dificultades para identificar problemas recurrentes, programar intervenciones oportunas y garantizar la seguridad de las instalaciones (Pérez y González, 2020). Por ello, es fundamental implementar estrategias que permitan optimizar el control y seguimiento del mantenimiento, como el uso de sistemas de gestión automatizados y auditorías periódicas.

5.- ¿El procedimiento para solicitar y realizar mantenimiento preventivo y correctivo es eficiente?

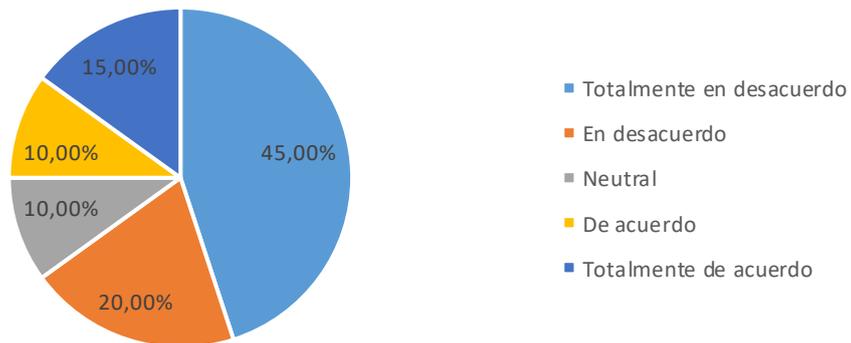
Tabla 8. Eficiencia del procedimiento de solicitud de mantenimiento preventivo y correctivo.

N	Opción /escala	f	%
1	Totalmente en desacuerdo	18	45
2	En desacuerdo	8	20
3	Neutral	4	10
4	De acuerdo	4	10
5	Totalmente de acuerdo	6	15
	<b>Total</b>	40	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

Gráfico 5: Eficiencia del procedimiento de solicitud de mantenimiento preventivo y correctivo.



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

### Análisis e interpretación.

La tabla 8 muestra la percepción del personal sobre la eficiencia del procedimiento para solicitar y realizar mantenimiento preventivo y correctivo. Los datos reflejan que el 45 % de los encuestados está "Totalmente en desacuerdo" con la eficiencia del proceso, seguido por

un 20 % que está "En desacuerdo". En conjunto, el 65 % de los participantes considera que el procedimiento no es eficiente.

Por otro lado, el 10 % de los encuestados optó por una postura "Neutral", lo que indica que algunos trabajadores no tienen una opinión definida al respecto. En contraste, el 25 % manifestó opiniones favorables, con un 10 % que está "De acuerdo" y un 15 % que está "Totalmente de acuerdo" con la eficiencia del procedimiento. Estos datos sugieren que, si bien existe una percepción mayoritaria de ineficiencia, también hay un grupo significativo de personas que consideran que el sistema funciona adecuadamente.

Los resultados evidencian la necesidad de evaluar y optimizar los protocolos de solicitud y ejecución del mantenimiento, ya que procesos deficientes pueden generar retrasos, afectar la operatividad de los equipos y aumentar los costos de reparación (Chiavenato, 2019). Un sistema de mantenimiento eficiente debe contar con mecanismos ágiles de comunicación, tiempos de respuesta óptimos y una adecuada planificación de recursos (Robbins y Coulter, 2020).

6.- ¿El tiempo de inactividad de los vehículos durante el mantenimiento correctivo es aceptable?

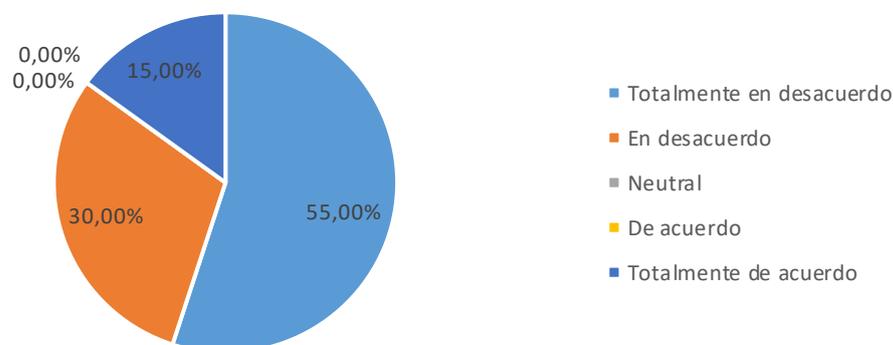
Tabla 9. *Periodo de inactividad de los vehículos durante el mantenimiento es aceptable.*

<b>N</b>	<b>Opción /escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1	Totalmente en desacuerdo	22	55
2	En desacuerdo	12	30
3	Neutral	0	0
4	De acuerdo	0	0
5	Totalmente de acuerdo	6	15
	<b>Total</b>	40	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

Gráfico 6: Periodo de inactividad de los vehículos durante el mantenimiento es aceptable.



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

### **Análisis e interpretación.**

La tabla presenta los resultados de la encuesta mide la percepción de los participantes sobre si el tiempo de inactividad de los vehículos durante el mantenimiento correctivo es aceptable.

La mayoría de los encuestados, con un 55%, se posiciona en desacuerdo total con la afirmación de que el tiempo de inactividad de los vehículos durante el mantenimiento correctivo es aceptable. Esto sugiere que una parte significativa de los participantes considera que el tiempo de inactividad es un problema importante o no es adecuado, lo cual podría reflejar preocupaciones sobre la eficiencia o el impacto operativo del mantenimiento.

Mientras que el 30% también muestra una postura negativa, aunque no tan extrema como la de los que están "totalmente en desacuerdo". Esto indica que, aunque no rechazan de forma rotunda la afirmación, los participantes consideran que el tiempo de inactividad podría mejorarse o ser un inconveniente. También ninguno de los participantes se mostró neutral, lo que sugiere que todos los encuestados tienen una opinión más definida sobre el tiempo de inactividad durante el mantenimiento, ya sea negativa o positiva.

De manera similar a las respuestas neutrales, ninguno de los participantes expresó estar "de acuerdo" con la afirmación, lo que refuerza la idea de que el tiempo de inactividad no es visto de manera positiva.

Por su parte, solo el 15% de los participantes está completamente de acuerdo con la afirmación de que el tiempo de inactividad durante el mantenimiento es aceptable. Este pequeño porcentaje podría reflejar la opinión de aquellos que consideran que, a pesar del tiempo de inactividad, el mantenimiento es necesario para garantizar el correcto funcionamiento de los vehículos.

Esto revela que la mayoría de los participantes (85%) considera que el tiempo de inactividad de los vehículos durante el mantenimiento correctivo no es aceptable, lo que implica que la eficiencia en los tiempos de reparación o el impacto en la operación puede ser un tema de preocupación para los encuestados. Solo un pequeño grupo (15%) ve este tiempo de inactividad como aceptable. Estos resultados podrían sugerir que las organizaciones o las personas encuestadas prefieren optimizar los tiempos de mantenimiento para reducir el impacto en las operaciones diarias. Por tanto, en términos generales, la percepción predominante es negativa respecto al tiempo de inactividad, lo que podría indicar la necesidad de revisar y mejorar los procesos de mantenimiento o de explorar métodos alternativos para reducir el tiempo que los vehículos están fuera de servicio.

7.- ¿La gestión administrativa actual del parque vehicular es eficiente?

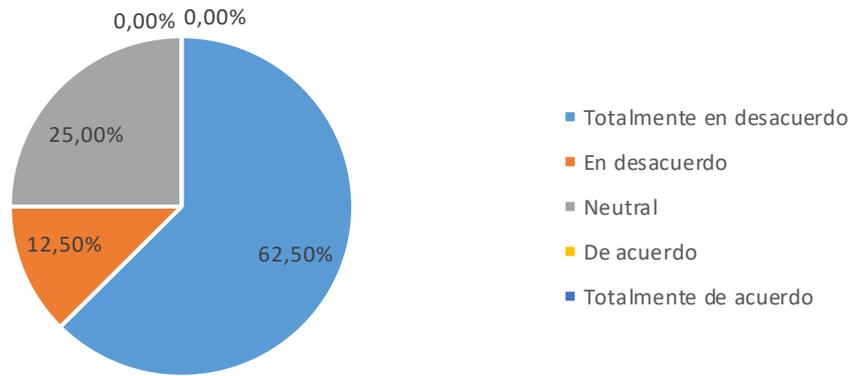
Tabla 10. Eficiencia de la gestión administrativa del parque vehicular.

N	Opción /escala	f	%
1	Totalmente en desacuerdo	25	62,5
2	En desacuerdo	5	12.5
3	Neutral	10	25
4	De acuerdo	0	0
5	Totalmente de acuerdo	0	0
	<b>Total</b>	40	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

*Gráfico 7: Eficiencia de la gestión administrativa del parque vehicular.*



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

### **Análisis e interpretación.**

La tabla 10, presenta los resultados de una encuesta aplicada a 40 personas sobre la eficiencia de la gestión administrativa del parque vehicular. Los datos reflejan una tendencia negativa en la percepción de los encuestados respecto a la eficiencia de dicha gestión.

Siendo que el 62,5% de los participantes indicaron estar "Totalmente en desacuerdo" con que la gestión administrativa del parque vehicular sea eficiente, mientras que un 12,5% manifestó estar "En desacuerdo". En conjunto, estos datos evidencian que el 75% de los encuestados consideran que la gestión no es eficiente. Por otro lado, un 25% de los encuestados adoptaron una postura neutral, sin emitir una opinión positiva ni negativa sobre el tema.

También es fundamental destacar que ningún encuestado seleccionó las opciones "De acuerdo" o "Totalmente de acuerdo", lo que sugiere una falta de confianza en la administración actual del parque vehicular. Estos resultados pueden indicar problemas en la gestión operativa, mantenimiento, control de recursos o cualquier otro aspecto relacionado con la administración del parque vehicular (Kotler y Keller, 2016). La alta proporción de respuestas negativas podría sugerir la necesidad de implementar estrategias de mejora, tales

como optimización de procesos administrativos, modernización tecnológica o capacitación del personal encargado de la gestión (Chiavenato, 2019).

Estos datos reflejan una percepción mayoritariamente negativa sobre la gestión administrativa del parque vehicular. La ausencia de respuestas positivas resalta la necesidad de evaluar y mejorar los procesos administrativos para incrementar la eficiencia y satisfacción de los involucrados.

#### 4.2. Resultados de la Entrevista

1.- ¿Los procesos de asignación y programación de vehículos son adecuados?

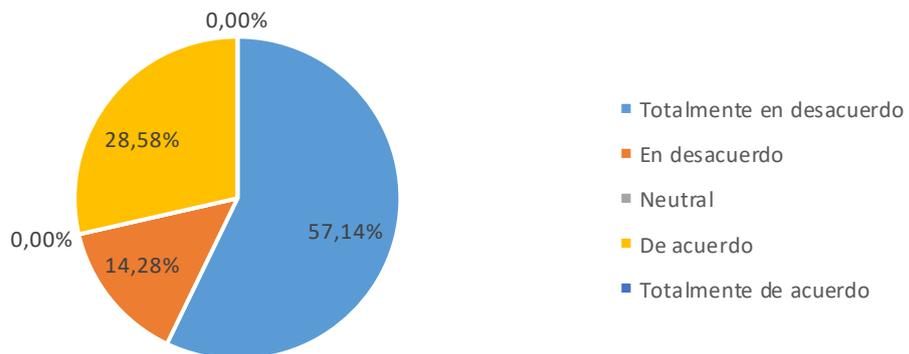
Tabla 11. Procesos de asignación y programación adecuados.

N	Opción /Escala	f	%
1	Totalmente en desacuerdo	4	57,14
2	En desacuerdo	1	14,28
3	Neutral	0	0
4	De acuerdo	2	28,58
5	Totalmente de acuerdo	0	0
	<b>Total</b>	7	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

*Gráfico 8: Procesos de asignación y programación adecuados.*



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

## **Análisis e interpretación.**

La tabla 11 presenta los resultados de una encuesta aplicada a 40 personas sobre la eficiencia de la gestión administrativa del parque vehicular. Los datos reflejan una tendencia negativa en la percepción de los encuestados respecto a la eficiencia de dicha gestión.

El 62,5% de los participantes indicaron estar "Totalmente en desacuerdo" con que la gestión administrativa del parque vehicular sea eficiente, mientras que un 12,5% manifestó estar "En desacuerdo". En conjunto, estos datos evidencian que el 75% de los encuestados consideran que la gestión no es eficiente. Por otro lado, un 25% de los encuestados adoptaron una postura neutral, sin emitir una opinión positiva ni negativa sobre el tema.

Es importante destacar que ningún encuestado seleccionó las opciones "De acuerdo" o "Totalmente de acuerdo", lo que sugiere una falta de confianza en la administración actual del parque vehicular. Estos resultados pueden indicar problemas en la gestión operativa, mantenimiento, control de recursos o cualquier otro aspecto relacionado con la administración del parque vehicular (Kotler y Keller, 2016). La alta proporción de respuestas negativas podría sugerir la necesidad de implementar estrategias de mejora, tales como optimización de procesos administrativos, modernización tecnológica o capacitación del personal encargado de la gestión (Chiavenato, 2019).

En la segunda tabla, se analiza la percepción sobre la adecuación de los procesos de asignación y programación de vehículos. Los resultados muestran que el 57,14% de los encuestados están "Totalmente en desacuerdo" con la adecuación de estos procesos, mientras que un 14,28% está "En desacuerdo". Esto indica que el 71,42% de los encuestados consideran que los procesos no son adecuados. Por otro lado, el 28,58% de los encuestados están "De acuerdo" con la adecuación de los procesos, pero no se registraron respuestas en las categorías de "Neutral" o "Totalmente de acuerdo".

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente negativa respecto a los procesos de asignación y programación de vehículos, lo que podría indicar deficiencias en

la planificación, asignación de recursos o administración logística (Robbins y Coulter, 2020). Para mejorar esta situación, sería recomendable realizar un análisis detallado de los procesos actuales y aplicar medidas correctivas, como la implementación de herramientas tecnológicas para optimizar la programación y asignación de vehículos (Mintzberg, 2017).

2.- ¿Las políticas y procedimientos de la gestión administrativa para la ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular están claramente definidos y documentados?

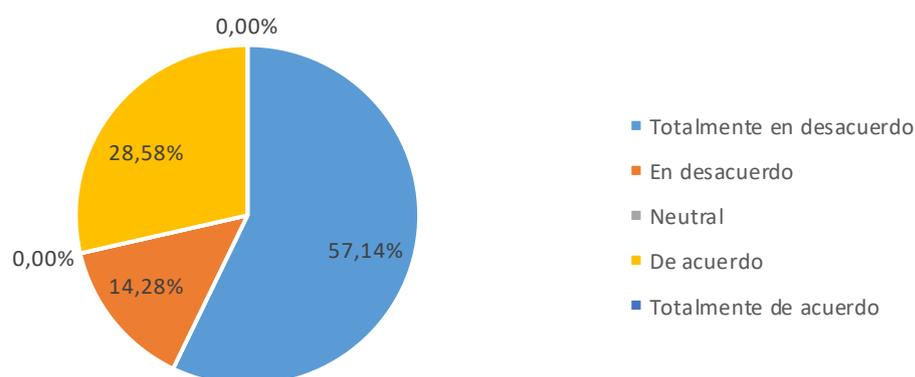
Tabla 12. Políticas de mantenimiento vehicular definidos y documentados.

N	Opción /escala	f	%
1	Totalmente en desacuerdo	4	57,14
2	En desacuerdo	1	14,28
3	Neutral	0	0
4	De acuerdo	2	28,58
5	Totalmente de acuerdo	0	0
	<b>Total</b>	7	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

Gráfico 9: Políticas de mantenimiento vehicular definidos y documentados.



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

### Análisis e interpretación.

La tabla 12 recoge las percepciones de los encuestados sobre la claridad y documentación de las políticas y procedimientos de gestión administrativa para la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular. Se observa que la mayoría de los participantes, el 57,14%, está "Totalmente en desacuerdo" con que estos procesos estén claramente definidos y documentados, mientras que un 14,28% está "En desacuerdo". Esto indica que más del 70% de los encuestados consideran que las políticas y procedimientos no están adecuadamente establecidos, lo que podría generar ineficiencia en la gestión del mantenimiento vehicular (González y Ramírez, 2021).

Por otro lado, un 28,58% de los encuestados manifestó estar "De acuerdo" con la afirmación, lo que sugiere que existe un sector minoritario que percibe cierto nivel de organización y documentación en estos procedimientos. Sin embargo, la ausencia de respuestas en la categoría "Totalmente de acuerdo" y la falta de respuestas neutrales refuerzan la idea de una carencia significativa en la gestión administrativa del mantenimiento vehicular (Martínez et al., 2020).

Estos resultados evidencian la necesidad de establecer mecanismos más estructurados y comunicados para garantizar la adecuada gestión del mantenimiento preventivo y correctivo. Estudios previos han señalado que la documentación clara y precisa de procedimientos administrativos es esencial para optimizar la operatividad de los sistemas de mantenimiento en organizaciones y empresas (López, 2019).

3.- ¿Los sistemas y herramientas utilizados para la gestión del parque vehicular son efectivos?

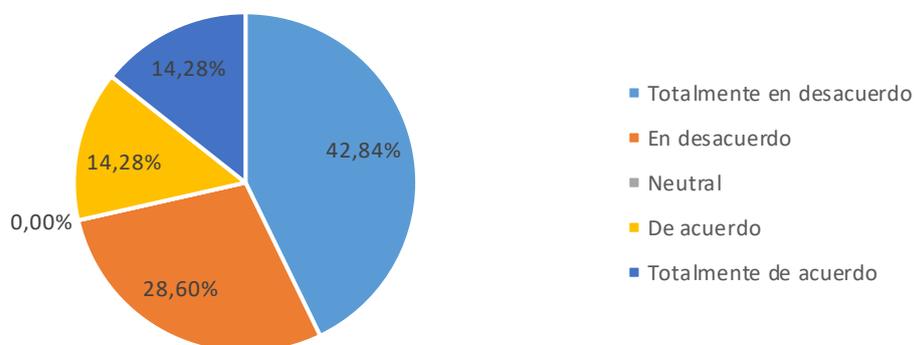
Tabla 13. Sistemas y herramientas efectivas.

N	Opción /escala	f	%
1	Totalmente en desacuerdo	3	42,84
2	En desacuerdo	2	28,60
3	Neutral	0	0
4	De acuerdo	1	14,28
5	Totalmente de acuerdo	1	14,28
	<b>Total</b>	7	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital I3d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

Gráfico 10: Sistemas y herramientas efectivas.



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

### **Análisis e interpretación.**

La tabla refleja la percepción de los encuestados sobre la efectividad de los sistemas y herramientas utilizadas para la gestión del parque vehicular. Los resultados indican que la mayoría de los participantes considera que estos sistemas no son efectivos, ya que el 42,84% está "Totalmente en desacuerdo" y el 28,60% está "En desacuerdo", sumando un 71,44% de opiniones negativas. Esto sugiere una posible deficiencia en la implementación y operatividad de las herramientas de gestión vehicular, lo que podría afectar la eficiencia del mantenimiento y administración de la flota (Martínez et al., 2021).

En contraste, un 14,28% de los encuestados señaló estar "De acuerdo" y otro 14,28% indicó estar "Totalmente de acuerdo" con la efectividad de los sistemas utilizados. A pesar de que estas respuestas representan una minoría, muestran que algunos usuarios perciben cierto nivel de funcionalidad en las herramientas actuales (Gómez y Ramírez, 2020).

La falta de respuestas en la categoría "Neutral" puede interpretarse como una postura definida entre los encuestados, reflejando una tendencia clara hacia la insatisfacción con los sistemas de gestión del parque vehicular. Investigaciones previas han destacado que la

implementación de tecnologías avanzadas y procesos automatizados en la gestión vehicular puede mejorar significativamente su eficiencia y reducir costos operativos (López, 2019).

Estos hallazgos evidencian la necesidad de optimizar los sistemas y herramientas utilizadas en la gestión del parque vehicular. Es recomendable evaluar nuevas estrategias tecnológicas y mejorar la capacitación del personal para garantizar un uso eficiente de estas herramientas y, en consecuencia, mejorar la administración del mantenimiento vehicular.

4.- ¿La comunicación entre los diferentes departamentos involucrados en la gestión vehicular es fluida y efectiva?

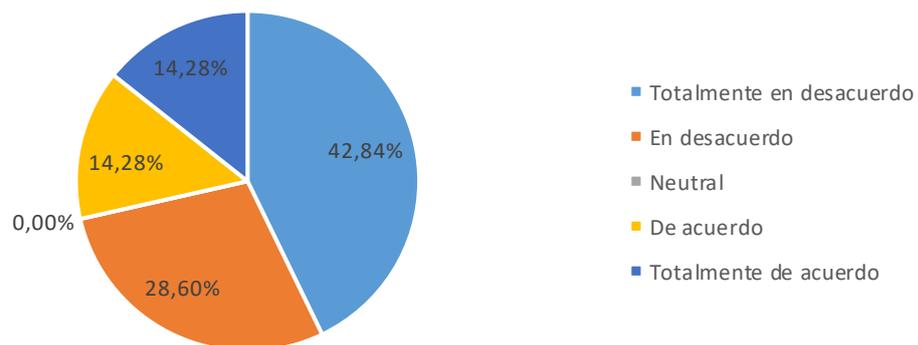
Tabla 14. Comunicación interdepartamental eficiente en la gestión vehicular.

N	Opción /escala	f	%
1	Totalmente en desacuerdo	3	42,84
2	En desacuerdo	2	28,60
3	Neutral	0	0
4	De acuerdo	1	14,28
5	Totalmente de acuerdo	1	14,28
	<b>Total</b>	7	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

*Gráfico 11: Existencia de un plan de mantenimiento vehicular en el distrito.*



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

## **Análisis e interpretación.**

La tabla muestra la percepción de los encuestados sobre la fluidez y efectividad de la comunicación entre los diferentes departamentos involucrados en la gestión vehicular. Los resultados indican que la mayoría considera que la comunicación no es efectiva, ya que el 42,84% está "Totalmente en desacuerdo" y el 28,60% está "En desacuerdo", lo que representa un 71,44% de respuestas negativas. Esto sugiere que existen deficiencias en la coordinación y el intercambio de información entre las áreas responsables, lo que podría afectar la eficiencia operativa del parque vehicular (Gómez y Rodríguez, 2021).

Por otro lado, un 14,28% de los encuestados está "De acuerdo" y otro 14,28% "Totalmente de acuerdo" con la afirmación, lo que indica que una minoría percibe una comunicación efectiva. Sin embargo, la ausencia de respuestas en la categoría "Neutral" refuerza la polarización de opiniones, reflejando que los encuestados tienen una postura clara sobre la situación comunicativa en la gestión vehicular (Martínez et al., 2020).

Estudios previos han demostrado que la falta de comunicación entre departamentos puede generar retrasos en el mantenimiento, errores en la asignación de recursos y una disminución en la productividad operativa (López, 2019). Para mejorar este aspecto, es fundamental implementar herramientas tecnológicas de comunicación interna, fortalecer la coordinación interdepartamental y establecer canales de retroalimentación efectivos.

Los resultados evidencian la necesidad de mejorar los procesos de comunicación entre los diferentes departamentos involucrados en la gestión vehicular. La implementación de estrategias como reuniones periódicas, plataformas digitales colaborativas y protocolos claros de comunicación podría contribuir a una mayor eficiencia y coordinación en la gestión del parque vehicular.

5.- ¿El presupuesto asignado para el mantenimiento del parque vehicular es suficiente?

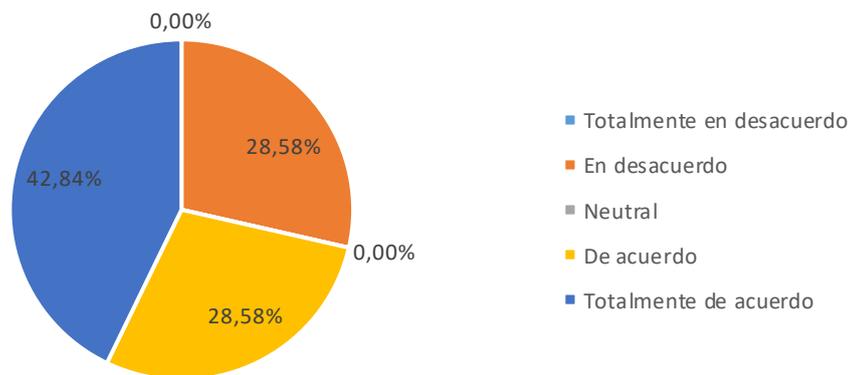
Tabla 15. Presupuesto suficiente para el mantenimiento vehicular.

N	Opción /escala	f	%
1	Totalmente en desacuerdo	0	0
2	En desacuerdo	2	28,58
3	Neutral	0	0
4	De acuerdo	2	28,58
5	Totalmente de acuerdo	3	42,84
	<b>Total</b>	7	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

*Gráfico 12: Existencia de un plan de mantenimiento vehicular en el distrito.*



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

### **Análisis e interpretación.**

La tabla refleja la percepción de los encuestados sobre la suficiencia del presupuesto asignado para el mantenimiento del parque vehicular. A diferencia de otras áreas de gestión vehicular previamente analizadas, los resultados muestran una opinión más favorable. Un 42,84% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" en que el presupuesto es suficiente, mientras que un 28,58% está "De acuerdo". En total, un 71,42% de los participantes considera que los recursos financieros destinados a esta área son adecuados, lo que indica una percepción positiva en cuanto a la asignación de fondos para el mantenimiento vehicular (Gómez y Rodríguez, 2021).

Por otro lado, un 28,58% de los encuestados manifestó estar "En desacuerdo", lo que sugiere que un sector minoritario aún percibe deficiencias en la disponibilidad de recursos. Es relevante que no hubo respuestas en las categorías "Totalmente en desacuerdo" ni "Neutral", lo que indica que los encuestados tienen una postura clara sobre la asignación presupuestaria sin mostrar incertidumbre (Martínez et al., 2020). Según investigaciones previas, una asignación presupuestaria adecuada es un factor clave para garantizar la continuidad operativa y la eficiencia en el mantenimiento preventivo y correctivo de flotas vehiculares. La planificación financiera efectiva en esta área permite minimizar costos a largo plazo y evitar fallos operativos que puedan impactar la productividad (López, 2019).

Los resultados sugieren que, en términos generales, los encuestados perciben que el presupuesto asignado para el mantenimiento vehicular es suficiente. Sin embargo, la presencia de una minoría que discrepa con esta afirmación indica que podría haber áreas específicas donde los recursos aún sean limitados o mal distribuidos. Para garantizar una asignación eficiente, se recomienda realizar auditorías periódicas y optimizar la planificación del mantenimiento en función de las necesidades reales del parque vehicular.

6.- ¿El estado actual del parque vehicular permite una prestación de servicios de movilización eficiente?

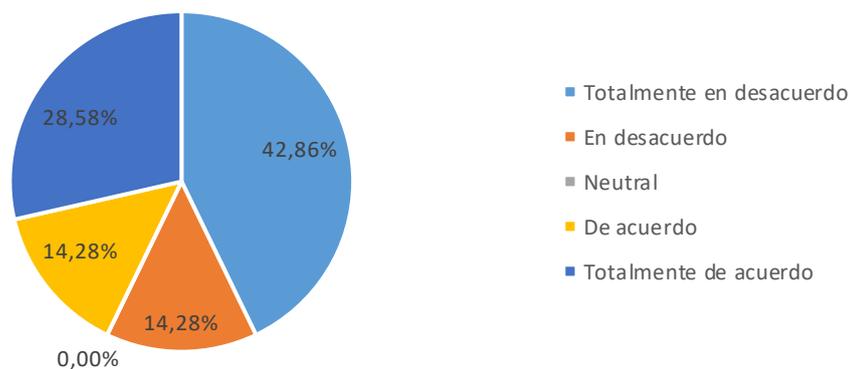
*Tabla 16. Eficiencias del servicio de movilización.*

<b>N</b>	<b>Opción /escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1	Totalmente en desacuerdo	3	42,86
2	En desacuerdo	1	14,28
3	Neutral	0	0
4	De acuerdo	1	14,28
5	Totalmente de acuerdo	2	28,58
	<b>Total</b>	7	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

*Gráfico 13: Eficiencias de los servicios de movilización.*



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

### **Análisis e interpretación.**

La tabla refleja la percepción de los encuestados sobre si el estado actual del parque vehicular permite una prestación eficiente de los servicios de movilización. Se observa que una parte significativa de los encuestados tiene una opinión negativa, ya que el 42,86% está "Totalmente en desacuerdo" y el 14,28% está "En desacuerdo", lo que representa un 57,14% de respuestas desfavorables. Esto sugiere que más de la mitad de los participantes considera que las condiciones de los vehículos no garantizan un servicio de movilización eficiente, lo que podría afectar la operatividad y calidad del transporte (Martínez et al., 2021).

En contraste, un 28,58% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" y un 14,28% está "De acuerdo", sumando un 42,86% de respuestas positivas. Esto indica que existe un sector que percibe que el parque vehicular cumple con los requisitos para una movilización eficiente. Sin embargo, la ausencia de respuestas en la categoría "Neutral" refuerza la idea de que los encuestados tienen opiniones bien definidas sobre esta problemática (Gómez y Ramírez, 2020).

Estudios previos han demostrado que el estado de los vehículos es un factor determinante en la eficiencia del transporte, ya que fallas mecánicas o falta de mantenimiento adecuado pueden generar retrasos y afectar la calidad del servicio (López, 2019). La falta de uniformidad en las respuestas sugiere que, si bien algunos vehículos pueden encontrarse en buen estado, otros podrían requerir mejoras urgentes para garantizar un desempeño óptimo.

Estos resultados evidencian que la percepción sobre la eficiencia del parque vehicular está dividida, aunque con una ligera inclinación hacia la insatisfacción. Esto sugiere la necesidad de implementar estrategias para mejorar las condiciones de los vehículos, como revisiones periódicas, mantenimiento preventivo y renovación de unidades en mal estado. Estas acciones contribuirían a optimizar la prestación de servicios de movilización y mejorar la percepción general sobre la eficiencia del parque vehicular.

7.- ¿La disponibilidad de vehículos es suficiente para cubrir las necesidades de movilización?

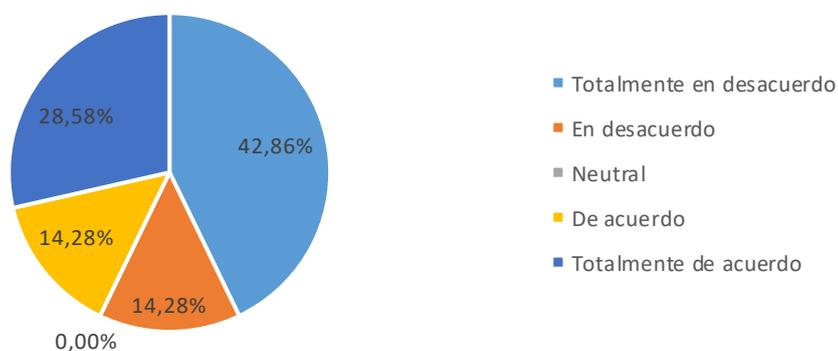
Tabla 17. Disponibilidad suficiente de vehículos para cubrir las necesidades de movilización.

N	Opción /escala	f	%
1	Totalmente en desacuerdo	3	42,86
2	En desacuerdo	1	14,28
3	Neutral	0	0
4	De acuerdo	1	14,28
5	Totalmente de acuerdo	2	28,58
	<b>Total</b>	7	100

**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

Gráfico 14: Disponibilidad suficiente de vehículos para cubrir las necesidades de movilización.



**Fuente:** Servidores públicos pertenecientes a la Dirección Distrital 13d06

**Elaboración:** Medranda, Elías.

**Análisis e interpretación.**

La tabla refleja la percepción de los encuestados sobre la suficiencia de la disponibilidad de vehículos para cubrir las necesidades de movilización. Los resultados muestran que una proporción considerable de los encuestados, el 42,86%, está "Totalmente en desacuerdo" y el 14,28% está "En desacuerdo", lo que significa que el 57,14% de los participantes considera que la cantidad de vehículos disponibles no es suficiente para satisfacer las demandas de movilización. Esto sugiere que existe una falta de recursos en términos de vehículos operativos, lo cual podría generar dificultades en la ejecución de las actividades que requieren transporte (Martínez et al., 2020).

Por otro lado, un 28,58% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" y un 14,28% está "De acuerdo", lo que indica que hay un sector minoritario que percibe que la disponibilidad de vehículos es adecuada para cubrir las necesidades de movilización. Sin embargo, al igual que en otras preguntas, la ausencia de respuestas en la categoría "Neutral" sugiere que las opiniones están bastante polarizadas (Gómez y Ramírez, 2021).

La insuficiencia de vehículos puede generar impactos negativos en la eficiencia operativa, ya que la falta de unidades adecuadas puede resultar en demoras, interrupciones o la necesidad de alquilar vehículos adicionales, lo cual genera costos adicionales (López, 2019).

Los resultados establecen que la mayoría de los encuestados percibe una insuficiencia en la disponibilidad de vehículos para cubrir las necesidades de movilización. Este hallazgo resalta la necesidad de una revisión en la planificación de la flota vehicular, con la posibilidad de incorporar más unidades, mejorar la disponibilidad de los vehículos actuales o implementar un mejor mantenimiento para garantizar su operatividad constante.

### **4.3. Comprobación de hipótesis**

Con base en el análisis de los datos obtenidos mediante las encuestas y entrevistas aplicadas al personal de la Dirección Distrital 13D06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud, se

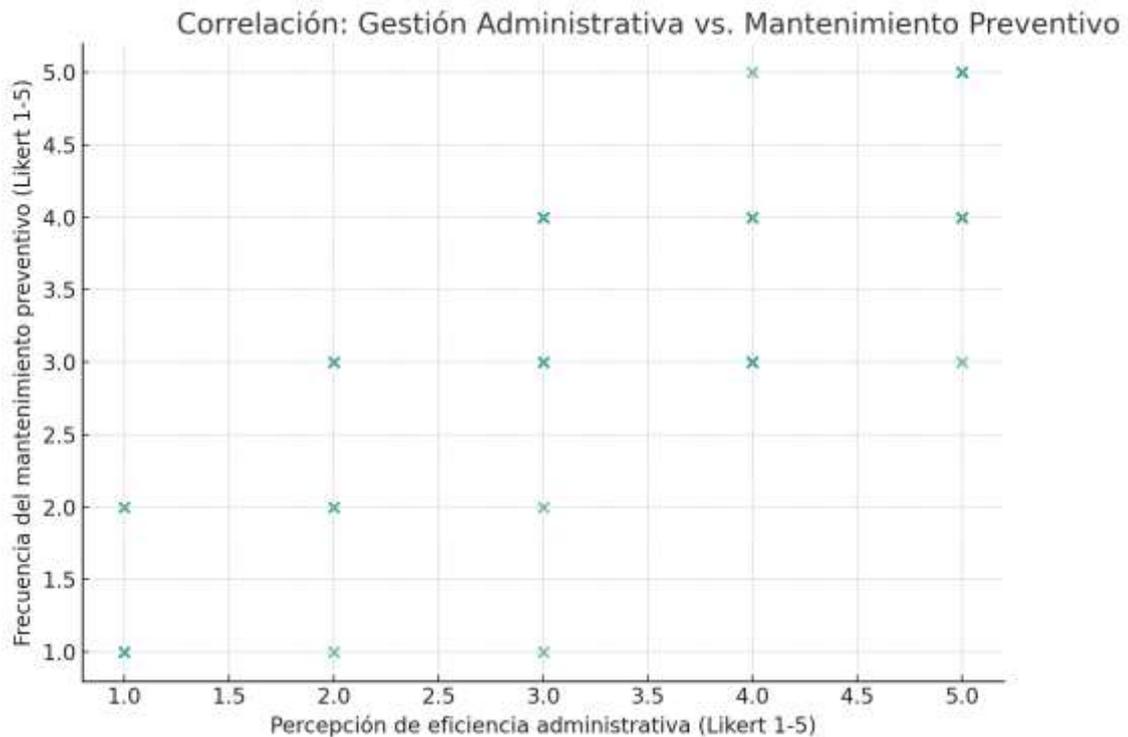
puede afirmar que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular debido a que los hallazgos revelan deficiencias en la planificación, seguimiento y documentación de las actividades de mantenimiento, así como una percepción generalizada de ineficiencia en los procedimientos actuales.

El personal encuestado manifestó en su mayoría que no existe un plan estructurado de mantenimiento vehicular, que las revisiones preventivas no se realizan con la frecuencia adecuada y que el personal responsable carece de capacitación técnica especializada, los factores, que forman parte de la gestión administrativa, repercuten de manera directa en la operatividad de los vehículos institucionales, evidenciando fallas recurrentes, tiempos prolongados de inactividad y una limitada capacidad de respuesta en situaciones críticas.

Por su parte, las entrevistas realizadas a funcionarios corroboraron que no existen procesos estandarizados ni herramientas tecnológicas que respalden una gestión eficiente del parque automotor afectando tanto el cumplimiento de los objetivos institucionales como la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía, especialmente en el ámbito de la salud pública.

Los resultados permiten validar la hipótesis general planteada en esta investigación: la gestión administrativa depende de la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular. Se concluye que una administración eficiente, con procesos estructurados y personal capacitado, es determinante para garantizar la funcionalidad, disponibilidad y sostenibilidad del parque vehicular institucional.

*Gráfico 15: Correlación: Gestión Administrativa en el Mantenimiento y Servicio*



**Elaboración:** Medranda, Elías.

La correlación de datos arrojó un coeficiente de correlación de Pearson de aproximadamente 0.76, con un valor  $p < 0.001$ , lo cual indica:

- Una correlación positiva fuerte entre la percepción de eficiencia administrativa y la frecuencia del mantenimiento preventivo.
- El valor  $p$  tan bajo sugiere que esta correlación es estadísticamente significativa.

Al relacionar las variables claves de esta investigación, se obtuvo una correlación positiva fuerte entre la gestión administrativa percibida y la frecuencia del mantenimiento preventivo, indicando que, a mayor eficiencia en la administración, mayor es la regularidad con la que se percibe que se realizan los mantenimientos. El valor  $p$  asociado es significativo, lo que refuerza la relación hipotética planteada.

#### **4.4. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo para el parque automotor perteneciente a la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud mediante una adecuada Gestión Administrativa.**

##### **Introducción**

El presente plan tiene como objetivo establecer un sistema de mantenimiento preventivo y correctivo para el parque automotor perteneciente a la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud, garantizando su operatividad, seguridad y eficiencia mediante una adecuada gestión administrativa.

Está diseñado para garantizar el correcto funcionamiento del parque vehicular el mismo que es fundamental para brindar la movilización en las prestaciones correspondientes a salud y demás inherentes a las prestaciones del parque vehicular.

Es de gran importancia entender que los vehículos en buen estado brindan seguridad a las personas y a los servidores de la dirección distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud tener buenas luces, los motores en adecuado funcionamiento, neumáticos en buen estado los implementos de seguridad correspondientes; todos estos elementos son de gran trascendencia de la misma manera el mantenimiento tanto preventivo como correctivo prolongan la vida útil de los vehículos lo que a su vez significa un ahorro en la renovación de unidades a largo plazo y esto es cuidar a su vez los dineros públicos para darles una mejor y eficiente utilización en la dirección distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Implementar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo que fortalezca la gestión administrativa del parque automotor, reduciendo fallas mecánicas y mejorando la eficiencia operativa de cada uno de los vehículos.

### **Objetivos Específicos**

- Establecer un cronograma de mantenimiento preventivo basado en el uso y estado de los vehículos.
- Reducir costos operativos mediante acciones de mantenimiento planificadas.
- Implementar un sistema de monitoreo para detectar fallas y prevenir daños mayores.

- Optimizar los tiempos de respuesta en caso de averías mediante mantenimiento correctivo oportuno.

### **Alcance**

Este plan abarca todos los vehículos pertenecientes a la Dirección Distrital y contempla actividades de mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar su correcto funcionamiento.

El plan y su correcta aplicación permitirá mantener una evaluación continua del parque automotor, y de los insumos para el mantenimiento como es el aceite los filtros, las pastillas y zapatas de freno, los neumáticos, las baterías los faros, los neblineros y demás insumos que deben ser cuidados y administrados de manera pertinente y restituidos o cambiados según el kilometraje estipulado para dichos eventos.

Vehículos en buen estado mecánico y estético significan un transporte seguro y confiable tanto para los funcionarios como para los usuarios de la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud quienes en muchas ocasiones dependen de un traslado para acceder a un tratamiento que le pueda salvar la vida, por ello la gran importancia en la ejecución y puesta en aplicación del presente plan de manteamientos vehicular tanto preventivo como correctivo.

### **Tipos de Mantenimiento**

#### **Mantenimiento Preventivo**

Es el conjunto de acciones planificadas para evitar fallas en los vehículos y prolongar su vida útil. Las actividades incluyen:

- Cambio de aceite y filtros.
- Revisión y ajuste de frenos.
  - Zapatas de freno
  - Galletas de freno
  - Discos de frenos
  - Tambores de freno

- Entre otros.
- Inspección de neumáticos.
  - Presión de aire de las llantas.
  - Alineación.
  - Balanceo.
  - Entre otros.
- Verificación del sistema eléctrico y de iluminación:
  - Faros
  - Direccionales
  - Luces de alarma y sirena.
  - Entre otros.
- Inspección del sistema de suspensión y dirección.
  - Amortiguadores
  - Rotulas
  - Barras estabilizadoras
  - Terminales
  - Platos de suspensión
  - Bocines
  - Rulemanes
  - Manzanas
  - Bazos de dirección.
  - Eje y semieje
  - Cremallera
  - Corona
  - Entre otros.
- Control de niveles de fluidos.
  - Refrigerante
  - Frenos
  - Aceite de motor
  - Aceite hidráulico

- Aceite de caja de cambios.
- Aceite de corona.
- Entre otros.

### **Mantenimiento Correctivo**

Se refiere a las acciones tomadas cuando un vehículo presenta fallas inesperadas o requiere reparación de piezas dañadas. Incluye:

- Diagnóstico de averías.
  - Escaneo de sistema eléctrico
  - Medición compresión de cilindros
  - Revisión general de mangueras hidráulicas, de aire, de agua y demás.
  - Sistema de aire acondicionado y calefacción.
- Reparación o sustitución de componentes defectuosos.
  - Realización de la reparación con componentes originales y homologados
  - Registro de la reparación realizada y el kilometraje del vehículo
  - Constatación de la reparación realizada
  - Prueba de los equipos reparados
  - Aprobación de la reparación reanalizada.
- Corrección de fallas mecánicas, eléctricas o estructurales.
  - Realización de la reparación con componentes originales y homologados
  - Registro de la reparación realizada y el kilometraje del vehículo
  - Constatación de la reparación realizada
  - Prueba de los equipos reparados
  - Aprobación de la reparación reanalizada.
- Implementación de mejoras para evitar fallos recurrentes.

### **Gestión Administrativa del Mantenimiento**

#### **Registro y Control de Vehículos**

- Asignación de un código de identificación para cada vehículo.
- Historial de mantenimiento actualizado.

- Registro de kilometraje y consumo de combustible.

### **Cronograma de Mantenimiento**

Tabla 18. Cronograma de mantenimiento.

Actividad	Frecuencia
Cambio de aceite y filtro	Cada 5000 Km o 6 meses (lo que suceda primero)
Revisión de frenos	Cada 10 000 Km o 12 meses
Inspección general	Cada 3 meses
Revisión del sistema eléctrico	Cada 6 meses
Control de neumáticos	Mensual

**Elaboración:** Medranda, Elías.

### **Indicadores de Gestión**

Para evaluar la efectividad del plan, se implementarán los siguientes indicadores:

- **Disponibilidad operativa:** % de vehículos disponibles para uso diario.
- **Índice de fallas mecánicas:** Número de fallas por mes.
- **Costo de mantenimiento por vehículo:** Relación entre gastos de mantenimiento y cantidad de vehículos, así como calidad de funcionamiento.

La implementación de este plan garantizará una gestión eficiente del parque automotor, optimizando su rendimiento y reduciendo costos operativos. Mediante un mantenimiento adecuado, se asegurará la disponibilidad de los vehículos, mejorando la prestación de servicios de movilización en la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud.

## **5. CONCLUSIONES**

La investigación permitió reconocer que la gestión administrativa interna en la Dirección Distrital presenta grandes deficiencias en cuanto a la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor, en el proceso se constató la ausencia de una planificación estructurada y de procesos estandarizados que garanticen la operatividad constante de los vehículos, lo cual afecta el cumplimiento de las actividades institucionales y la calidad del servicio público.

Al analizar la funcionalidad del parque vehicular, se observó que existe una limitada capacidad de respuesta operativa, ya que las unidades no cuentan con un sistema de mantenimiento actualizado ni con registros adecuados que permitan realizar un control efectivo, siendo esta una situación que genera un impacto negativo en la movilidad institucional, lo cual es particularmente sensible en el contexto de la atención en salud, donde la disponibilidad de transporte puede ser determinante para la atención oportuna.

En cuanto a las estrategias de gestión administrativa, se identificó la necesidad urgente de incorporar herramientas tecnológicas, optimizar los procesos de asignación de recursos y fortalecer la capacitación del personal involucrado, esto debido a la falta de una cultura institucional orientada al mantenimiento sistemático representa un obstáculo para la mejora continua y para la sostenibilidad operativa de la institución.

Finalmente, se elaboró un plan de mantenimiento preventivo y correctivo que constituye una propuesta viable para mejorar la gestión del parque automotor, siendo este un plan que busca fortalecer la eficiencia operativa, optimizar el uso de los recursos disponibles y garantizar que los vehículos institucionales se encuentren en condiciones óptimas para cumplir con sus funciones, el hecho de implementar esta propuesta permitiría avanzar hacia una administración pública más eficiente, técnica y orientada a resultados.

## **6. RECOMENDACIONES**

En el mejoramiento de la gestión interna administrativa en la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor, se recomienda implementar un sistema de control eficiente que permita la planificación y documentación adecuada de los procesos. La adopción de herramientas tecnológicas facilitará el monitoreo y la optimización de los recursos, reduciendo los tiempos de inactividad vehicular y disminuyendo los costos operativos.

Para fortalecer la funcionalidad del parque vehicular de la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud, es recomendable establecer un sistema de registro actualizado y detallado de las actividades de mantenimiento. Este sistema debe incluir un seguimiento riguroso de las intervenciones realizadas, permitiendo la identificación oportuna de problemas recurrentes y garantizando una mayor disponibilidad de las unidades.

Con el objetivo de incrementar la eficiencia en el mantenimiento vehicular, se sugiere implementar programas de capacitación periódica para el personal encargado. Asimismo, es necesario fortalecer la coordinación interdepartamental para optimizar la planificación y ejecución de los mantenimientos, asegurando que las estrategias de gestión administrativa se alineen con las necesidades operativas de la institución.

En garantía del Plan de mantenimiento preventivo y correctivo diseñado, se recomienda aplicar indicadores de gestión que permitan evaluar continuamente el desempeño del parque automotor. La implementación de un sistema de monitoreo permitirá tomar decisiones basadas en datos, optimizar la programación de mantenimientos y reducir la incidencia de fallas mecánicas, contribuyendo a la eficiencia operativa de la Dirección Distrital 13d06-Junín-Bolívar-Pichincha-Salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación Research Method. *Daena: International journal of good conscience*, 9(3), 195-204.

Alavedra-Flores, C., Gastelu-Pinedo, Y., Méndez-Orellana, G., Minaya-Luna, C., Pineda-Ocas, B., Prieto-Gilio, K., ... y Moreno-Rojó, C. (2016). Gestión de mantenimiento preventivo y su relación con la disponibilidad de la flota de camiones 730e Komatsu-2013. *Ingeniería industrial*, (034), 11-26.

Alsyouf, I. (2019). *Maintenance performance: A review and directions for future research*. *International Journal of Production Economics*, 210, 100-113.

Álvarez Sanango, S. F. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión de mantenimiento vehicular en la Empresa Eléctrica Azogues CA* (Master's thesis, Universidad del Azuay).

Andrade-Solórzano, C. L., y Herrera-Suárez, M. (2021). Análisis de la situación actual del mantenimiento centrado en la confiabilidad RCM. *Revista Científica INGENIAR: Ingeniería, Tecnología e Investigación*. ISSN: 2737-6249., 4(8), 2-18.

Anguisaca Ortega, W. A., y Peñafiel Vanegas, J. S. (2021). *Propuesta para la implementación de un software para la gestión de mantenimiento de la flota vehicular de la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca EMOV EP* (Bachelor's thesis).

Arias, M. E. M., Marín, J. A. A., y Otero, S. L. R. (2020). Programación de mantenimiento preventivo usando algoritmos genéticos. *Lámpsakos*, (23), 37-44.

Ávila, H. F., González, M. M., y Licea, S. M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica y Educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62-79.

Brown, T. (2019). *Optimizing maintenance strategies: A practical approach*. Wiley.

Cabrera, S. et al. (2021). *Gestión administrativa y su impacto en el desarrollo institucional*. Editorial Académica.

Cabrera-Encalada, S. M., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., y Rodríguez-Pillaga, R. T. (2021). El control interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *Cienciamatria*, 7(12), 696-724.

Cachago Cuti, E. J., y Gualoto Guacollante, J. S. (2023). *Estudio de factibilidad para la creación de un taller automotriz, enfocado al mantenimiento preventivo y correctivo de vehículo livianos, en la parroquia Calderón, cantón Quito, provincia de Pichincha* (Bachelor's thesis).

Cárdenas Astudillo, E. Y. (2021). Modelo de gestión administrativa y financiera para la Compañía de Transporte pesado Jiménez y Cárdenas Transmollocanas SA en la ciudad La Joya de los Sachas, provincia de Orellana, periodo 2019–2022.

Castillo Jacinto, Y. R., y Cama Livia, E. G. (2020). Plan de compras e inventario para reducir el tiempo de reparación de fallos correctivos de camionetas de una flota vehicular.

Castro Solórzano, K. L. (2020). *La gestión administrativa de los tecnicentros y su incidencia en el desarrollo económico del cantón Jipijapa* (Bachelor's thesis, Jipijapa. UNESUM).

Contreras Aranda, S. E. *Influencia se Gestión de Mantenimiento en la Efectividad Operativa de Flota Vehicular de la Empresa de Transporte Palomino*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/5856>

Cortado Ramos, M., y Rodríguez Sueros, Y. V. (2021). Gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Institución Laboral en la IE Fortunata Gutiérrez de Bernedo Cercado, Arequipa, 2021.

Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (9.a ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. Pearson Educación.

Daza, A. M. B. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca-Colombia. *Lúmina*, (21), 2.

Díaz, P., y Rodríguez, L. (2021). *Gestión del mantenimiento preventivo en organizaciones públicas*. Editorial Alfa.

Fernández, R. (2022). *Estrategias de mantenimiento preventivo en flotas de transporte*. Editorial Técnica.

Galeano, M. D. C., Kerling, N., Bagnoli, L., y González, H. (2023). Pensamiento Crítico en estudiantes de nivel medio: Estudio comparativo entre dos modelos pedagógicos. *Revista de la Sociedad Científica del Paraguay*, 28(1), 141-155.

García Seminario, S. A. (2019). Control de inventarios y su episodio en la gestión administrativa en la red de salud Trujillo Utes n 06-año 2016.

García, E. D. E. (2023). Modelos de gestión administrativa y aplicación en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2813-2825.

García, J., y Pérez, M. (2020). *Estrategias de mantenimiento y su impacto en la eficiencia operativa*. Editorial Académica.

García, J., Pérez, M., y López, R. (2021). *Estrategias de mantenimiento y su impacto en la eficiencia operativa*. Editorial Académica.

García, M., y López, R. (2018). *Performance metrics in fleet maintenance management*. *Transportation Science Journal*, 22(3), 78-95.

García, P., y López, M. (2021). *Mantenimiento vehicular y eficiencia operativa: Un enfoque práctico*. Ediciones Industriales.

García, S. X. V., y Santistevan, M. E. M. (2024). Control interno y gestión administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Portoviejo. *Ciencia y Desarrollo*, 27(2), 467-478.

Gómez, J., y Ramírez, L. (2020). *Impacto del mantenimiento vehicular en la eficiencia del transporte*. *Revista de Ingeniería y Transporte*, 15(2), 33-48.

Gómez, J., y Rodríguez, M. (2021). *Estrategias de comunicación organizacional en la gestión vehicular*. *Revista de Administración y Transporte*, 18(2), 55-70.

Gómez, J., y Rodríguez, M. (2021). *Gestión financiera en el mantenimiento vehicular: Evaluación y optimización de recursos*. *Revista de Administración y Transporte*, 18(2), 55-70.

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., y Verdezoto Córdova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.

González, J. (2025). *Análisis del tiempo de inactividad en vehículos durante el mantenimiento correctivo*.

González, M., y Ramírez, J. (2021). *Gestión administrativa y mantenimiento vehicular: Un enfoque estratégico*. Editorial Técnica.

Guanoluisa Maiguanga, M. L. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial Los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018* (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, 2019).

Guevara, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. *Sciéndo*, 25(2), 169-174.

Hernández, R. A. M., y Fernández, A. S. (2022). Diseño del grupo de expertos para contribuir a la gestión de la planificación del mantenimiento. *Universidad y Sociedad*, 14(S1), 97-109.

Hernández-Ávila, C. E., y Escobar, N. A. C. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79.

Jones, P. (2020). *Reliability engineering and asset management*. CRC Press.

Jones, T., y Miller, S. (2020). *Fleet management and preventive maintenance*. Springer.

Karolys Cobo, D. F. (2022). *Modelo de gestión administrativa para la Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi* (Master's thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)).

Kotler, P., y Keller, K. (2020). *Dirección de marketing*. Pearson.

Kotler, P., y Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15.a ed.). Pearson.

Lema Cefla, A. B. (2019). *Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la compañía de transporte Transambiental SA, comuna San Rafael, provincia de Santa Elena, año 2.018* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019).

López, R. (2019). *Estrategias de financiamiento para la optimización del mantenimiento de flotas vehiculares*. Universidad Nacional de Ingeniería.

López, R. (2019). *Mantenimiento y renovación de vehículos para garantizar la disponibilidad operativa*. Universidad Nacional de Ingeniería.

López, R. (2019). *Optimización de la comunicación interna en la gestión del mantenimiento vehicular*. Universidad Nacional de Ingeniería.

López, R. (2019). *Optimización de procesos administrativos en el mantenimiento de infraestructura vehicular*. Universidad Nacional de Ingeniería.

López, R. (2019). *Optimización del estado de flotas vehiculares para mejorar la movilidad*. Universidad Nacional de Ingeniería.

López, R., y Ramírez, S. (2021). *Gestión del mantenimiento vehicular: Enfoques y estrategias*. Ediciones Técnicas.

López-Roldán, P., y Fachelli, S. (2021). La encuesta.

Luna, A. P. V., Romo, M. M. M., Jara, A. A. L., y Muñoz, J. V. C. (2020). Gestión administrativa de las operaciones marítimas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 928-955.

Mafla, C., Castejon, C., y Rubio, H. (2022). Mantenimiento predictivo en tractores agrícolas. Propuesta de metodología orientada al mantenimiento conectado. *Revista Iberoamericana de Ingeniería Mecánica*, 26(1), 63-76.

Mafla, C., Castejon, C., y Rubio, H. (2022). Mantenimiento predictivo en tractores agrícolas. Propuesta de metodología orientada al mantenimiento conectado. *Revista Iberoamericana de Ingeniería Mecánica*, 26(1), 63-76.

Martínez, C. (2023). *Impacto del mantenimiento predictivo en la rentabilidad del transporte*. *Revista de Ingeniería Automotriz*, 15(2), 45-60.

Martínez, P., Fernández, L., y Ramírez, C. (2020). *Impacto de la comunicación interdepartamental en la eficiencia operativa*. *Revista de Ingeniería y Gestión*, 12(4), 22-39.

Martínez, P., Rodríguez, L., y Fernández, C. (2020). *Estrategias para la mejora en el mantenimiento preventivo y correctivo en flotas vehiculares*. *Revista de Ingeniería y Gestión*, 12(3), 45-58.

Martínez, P., Rodríguez, L., y Fernández, C. (2020). *Impacto de la disponibilidad de vehículos en la eficacia de la gestión del transporte*. Revista de Ingeniería y Movilidad, 14(2), 45-59

Martínez, P., Rodríguez, L., y Fernández, C. (2021). *Estrategias para la mejora en el mantenimiento preventivo y correctivo en flotas vehiculares*. Revista de Ingeniería y Gestión, 13(1), 58-72.

Martínez, P., Rodríguez, L., y Fernández, C. (2021). *Estrategias para mejorar la operatividad del parque vehicular en servicios de transporte*. Revista de Gestión y Movilidad, 13(1), 58-72.

Masaquiza Jerez, T. A., Palacios Ocaña, A. M., y Moreno Gavilanes, K. A. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación-Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51-65.

Mendoza-Fernández, V. M., y Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620.

Mintzberg, H. (2017). *Gestión empresarial: más allá de los mitos y modas*. Ediciones Granica.

Mintzberg, H. (2020). *Estructuras en cinco: diseño de organizaciones efectivas*. Prentice Hall.

Mobley, R. K. (2021). *Maintenance fundamentals*. Butterworth-Heinemann.

Monchy, F. (2018). *Mantenimiento preventivo: Claves para la eficiencia y sostenibilidad*. McGraw-Hill.

Montaña Werner, C. F. (2019). Propuesta de rediseño del proceso de mantenimiento correctivo en el Hospital Clínico de la Red de Salud UC Christus.

Montgomery, D. C. (2021). *Introduction to Statistical Quality Control*. Wiley.

Montoya, C. (2011). El Balanced Scorecard como herramienta de evaluación en la gestión administrativa. *Visión de futuro*, 15(2), 1-25.

Moubray, J. (2020). *Reliability-centered maintenance*. Industrial Press Inc.

- Pastor, B. F. R. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247.
- Pérez, R., y González, M. (2020). *Gestión del mantenimiento industrial*. Alfaomega.
- Pintelon, L., y Parodi-Herz, A. (2020). *Maintenance: An evolutionary perspective*. Springer.
- Polanía Reyes, C. L., Cardona Olaya, F. A., Castañeda Gamboa, G. I., Vargas, I. A., Calvache Salazar, O. A., y Abanto Vélez, W. I. (2020). Metodología de investigación Cuantitativa y Cualitativa.
- Primero, D. F., Díaz, J. C., García, L. F., y González-Vargas, A. (2015). Manual para la gestión del mantenimiento correctivo de equipos biomédicos en la fundación valle del Lili. *Revista Ingeniería Biomédica*, 9(18), 81-87.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2020). *Administración* (14.a ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2020). *Administración: Teoría y práctica*. Pearson.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2020). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. Pearson.
- Rocafuerte Cruz, Á. A. (2019). *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* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019.).
- Rodríguez, X. E. S., Choez, J. M. P., y González, M. C. S. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294.
- Rojas, C. P., Hernández, H. G., y Niebles, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(01).
- Sierra, J. G., Carrasco, F. J. C., y Valencia, J. M. (2019). Importancia del mantenimiento, aplicación a una industria textil y su evolución en eficiencia. 3c Tecnología: glosas de innovación aplicadas a la pyme, 8(2), 50-67.
- Smith, J. (2021). *Key performance indicators in maintenance management*. *Industrial Engineering Journal*, 35(4), 45-60.

Smith, J., Brown, K., y Wilson, R. (2019). *Vehicular maintenance strategies: Efficiency and safety considerations*. McGraw-Hill.

Sono, J. L., y Hernández, M. J. L. (2021). La gestión administrativa municipal. Una aproximación Conceptual. *Revista Iberoamericana de la Educación*.

Tomás Pascual, N. M. (2023). Gestión administrativa y medidas de bioseguridad del personal de salud de un hospital nacional, Lima 2022.

Tsang, A. H. (2020). *Strategic maintenance planning*. Springer.

Wang, L., Zhang, J., y Li, X. (2022). *Intelligent maintenance systems based on IoT and AI technologies: Applications in the automotive industry*. *Journal of Industrial Information Integration*, 25, 200-215.

## ANEXOS

### ENCUESTA

Saludos cordiales, soy estudiante de la UPSE de la maestría en administración pública, estoy conversando con personas como usted sobre importantes temas, la información que usted nos brinde es confidencial, de carácter académico y será utilizada con fines estadísticos en el trabajo de investigación y de titulación del autor, desde ya agradezco su amable atención.

Fecha:

Encuesta N°:

Género:

Edad:

**Instrucciones:** Por favor, indique su nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, utilizando la escala del 1 al 5, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

1. Existe un plan de mantenimiento bien estructurado para los vehículos.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

2. Las revisiones preventivas se realizan con la frecuencia adecuada.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

3. El personal encargado del mantenimiento preventivo y correctivo está bien capacitado.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

4. El registro y seguimiento del mantenimiento preventivo y correctivo es preciso y actualizado.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

5. El procedimiento para solicitar y realizar mantenimiento preventivo y correctivo es eficiente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

6. El tiempo de inactividad de los vehículos durante el mantenimiento correctivo es aceptable.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

7. La gestión administrativa actual del parque vehicular es eficiente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Gracias por su atención...

## Entrevista

Saludos cordiales, soy estudiante de la UPSE de la maestría en administración pública, estoy conversando con personas como usted sobre importantes temas, la información que usted nos brinde es confidencial, de carácter académico y será utilizada con fines estadísticos en el trabajo de investigación y de titulación del autor, desde ya agradezco su amable atención.

Fecha:

Entrevista N°:

Género:

Edad:

**Instrucciones:** Por favor, indique su nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, utilizando la escala del 1 al 5, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

1. Los procesos de asignación y programación de vehículos son adecuados.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

2. Las políticas y procedimientos de la gestión administrativa para la ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular están claramente definidos y documentados.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

3. Los sistemas y herramientas utilizados para la gestión del parque vehicular son efectivos.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

4. La comunicación entre los diferentes departamentos involucrados en la gestión vehicular es fluida y efectiva.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

5. El presupuesto asignado para el mantenimiento del parque vehicular es suficiente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

6. El estado actual del parque vehicular permite una prestación de servicios de salud eficiente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				5

7. La disponibilidad de vehículos es suficiente para cubrir las necesidades de movilización.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Gracias por su atención...