

Grado de satisfacción de calidad de las actividades del mantenimiento industrial, según la percepción del área de producción

Degree of satisfaction of quality activities of industrial maintenance, according to the perception of the production area

Ángela Liliana Castillo Flores

Universidad Tecnológica de Altamira, México

acastillof@utaltamira.edu.mx

Francisco J. Estrada Castillo

Universidad Tecnológica de Altamira, México

festrada@utaltamira.edu.mx

Jesús Rodríguez Vázquez

Universidad Tecnológica de Altamira, México

xmaser@hotmail.com

Número 09. Enero - Junio 2016

Resumen

La misión fundamental del departamento de mantenimiento en las organizaciones es mantener la disponibilidad de los equipos y que estas condiciones logren a su vez mantener la calidad de los productos o servicios ofrecidos al mínimo costo (Gento y Redondo, 2005). A pesar de que el área de mantenimiento industrial trabaja con elementos tangibles, equipos y herramientas, el resultado del proceso de sus actividades suele ser un servicio en el cual el cliente interno inmediato es el área de producción. Este trabajo tiene como finalidad determinar el grado de satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el área de mantenimiento al área de producción mediante una adaptación de la herramienta SERVQUAL.

Para realizar este estudio se utilizó un cuestionario de 17 preguntas, de las cuales 5 fueron cerradas y estuvieron encaminadas a conocer el perfil de la muestra, la información general del área en función a normatividades y las certificaciones de calidad; las otras 12 preguntas se formularon con la intención de adaptar la herramienta propuesta por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988), denominada SERVQUAL, en este caso para la evaluar el servicio interno —según la percepción del área de producción—, con respecto a los trabajos del área de mantenimiento industrial. El cuestionario fue dirigido a los responsables del área de producción de 20 plantas industriales ubicadas en el puerto industrial de Altamira, Tamaulipas.

Con el estudio empírico realizado se analizó la información a través del SPSS, obteniendo los valores de cada una de las dimensiones ponderadas de la herramienta SERVQUAL, mostrando que el índice promedio de calidad en el servicio de las actividades el área de mantenimiento es de 69.81 %. Con ello se interpreta que la percepción de calidad del servicio por parte de los responsables del área de producción es de nivel satisfactorio.

Sin embargo, surgen algunas interrogantes como las siguientes: ¿a pesar de analizar el servicio de mantenimiento se adaptan estas ponderaciones a cualquier giro de la empresa?, ¿varían las ponderaciones de cada dimensión si el servicio de mantenimiento es externo o interno?

Palabras clave: satisfacción, calidad, SERVQUAL, mantenimiento.

Abstract

The fundamental mission of the Department of maintenance organizations is to maintain the availability of the equipment and that these conditions will in turn maintain the quality of the products or services offered at the minimal cost (Gento and Redondo, 2005). While the area of industrial maintenance works with tangible elements, equipment and tools, the result of the process of their activities tends to be a service in which the immediate internal customer is the production area. This work aims to determine the degree of satisfaction of

the quality of the services offered by the holding area to the area of production using an adaptation of the tool called SERVQUAL.

A questionnaire of 17 questions, of which 5 were closed and were aimed to know the profile of the sample was used to conduct this study, the general information of the area according to regulations and certifications of quality; the other 12 questions were formulated with the intention of adapting the tool proposed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988), so called SEVQUAL, in this case to evaluate the internal service —according to the perception of the production area—, with respect to the area of industrial maintenance works. The questionnaire was directed to those responsible for production of 20 industrial plants located in the industrial port of Altamira, Tamaulipas.

With the empirical study data were analyzed through SPSS, obtaining the values of each of the weighted dimensions of the tool SERVQUAL, showing that the average rate of quality in the service of the activities the holding area is 69.81%. It is interpreted that the perception of service quality by the makers of the production area is satisfactory level.

However, some questions like these arise: Despite analyzing servicing these weightings are adapted to any rotation of the company?, They vary the weightings of each dimension if the maintenance service is external or internal?

Key words: satisfaction, quality, SERVQUAL, maintenance.

Resumo

A missão fundamental do departamento de manutenção nas organizações é manter a disponibilidade de equipamentos e alcançar estas condições, por sua vez manter a qualidade dos produtos ou serviços oferecidos a um custo mínimo (Gento e Redondo, 2005). Embora a área de trabalhos de manutenção industrial com elementos tangíveis, equipamentos e ferramentas, o resultado das atividades geralmente é um serviço em que o cliente interno imediata é a área de produção. Este trabalho tem como objetivo determinar o grau de satisfação da qualidade dos serviços oferecidos pela área de manutenção para a área de produção, adaptando a ferramenta SERVQUAL.

Para este estudo foi utilizado um questionário de 17 perguntas, das quais 5 foram fechadas e tiveram como objetivo conhecer o perfil da amostra, as informações gerais da área de acordo com normatividades e certificações de qualidade; as outras 12 questões foram formuladas com a intenção de adaptar a proposta por Parasuraman, ferramenta Zeithaml e Berry (1988), chamado SEVQUAL, neste caso para avaliar o serviço interno de acordo com a percepção da área de produção, no que respeita à o trabalho da área de manutenção industrial. O questionário foi dirigida aos responsáveis pela produção de 20 plantas industriais no porto industrial de Altamira, Tamaulipas.

Com o estudo empírico a informação foi analisada através de SPSS, obtendo os valores de cada uma das dimensões da ferramenta SERVQUAL ponderada, mostrando que o índice de média qualidade nas atividades de serviços área de manutenção é 69,81% . Isso é interpretado como a percepção da qualidade do serviço pelo responsável da área de produção é satisfatória.

No entanto, algumas perguntas surgem, como o seguinte: ? Apesar analisar a manutenção destes pesos para atender todo o negócio da empresa, variar os pesos de cada dimensão, se a manutenção é externa ou interna?

Palavras-chave: satisfação, qualidade, SERVQUAL, manutenção.