

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS PARA
GRADUADOS ESAN**



**“Factores Críticos de Éxito para el Mantenimiento de una Flota Vehicular:
Caso Policía Nacional del Perú”**

Volumen I

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener
el grado de Magister en Supply Chain Management por:**

Jassit Lisset, Aparcana Espinoza

Walter Luciano, Chavez Peña

Martin Oscar, Díaz Vásquez

Pablo, Oyanguren Miranda

Iris Marilú, Roncal Romero

Programa de Maestría en Supply Chain Management

Lima, 12 de octubre del 2017

RESUMEN:

El presente trabajo tiene como objetivo general determinar los factores críticos de éxito para el mantenimiento de la flota de patrulleros de la PNP, y como objetivos específicos, determinar las variables que inciden en cada uno de los factores en el mantenimiento de la flota de patrulleros de la PNP, y determinar qué se requiere para que un mantenimiento vehicular se realice con éxito.

Para conseguir el objetivo general y los específicos, se investigó sobre los fundamentos teóricos del mantenimiento desde sus albores a la actualidad, se investigó y se determinó los factores de éxito para llevar a cabo a buen término el mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular y como se efectúa en la Policía Nacional del Perú, se aplicó la técnica del diagrama radial para visualizar el efecto de los factores de éxito ideal y los factores alcanzados en la realidad, estableciendo las brechas que se deben superar para alcanzar los niveles de éxito.

El mantenimiento es una actividad necesaria en la vida útil de una máquina que permite que esta realice su función en forma continua, para lograr esto la máquina del vehículo automotor requiere que se realice en forma periódica el mantenimiento preventivo y cuando sea requerido en forma inevitable se realice el mantenimiento correctivo.

La flota vehicular de la Policía Nacional del Perú, que opera en Lima Metropolitana está compuesta por 361 camionetas Hyundai Santa Fe y 629 camionetas Ssangyong Rexton que realiza labores de patrullaje vehicular.

El mantenimiento preventivo para los vehículos Hyundai y Ssangyong se realiza en dos talleres denominados maestranzas especializadas para cada uno de los vehículos indicados, el mantenimiento correctivo es tercerizado por falta de repuestos a tiempo.

Se ha determinado que los factores críticos de éxito para el mantenimiento de una flota vehicular son los siguientes:

- Factor Personal
- Factor Localización
- Factor Tecnología

- Factor Gestión de Materiales
- Factor Plan de mantenimiento
- Factor Infraestructura
- Factor Riesgos

De acuerdo al análisis de los factores críticos de éxito, se requiere que las maestranzas de la policía mejoren puntualmente en los factores de tecnología, gestión de materiales y plan de mantenimiento.

Las maestranzas están equipadas técnica y con personal adecuado y suficiente para realizar con éxito el mantenimiento correctivo de los vehículos Hyundai y Ssangyong.

La percepción de calidad de servicio debe ser mejorado en las dimensiones de seguridad, empatía y bienes tangibles pues registran niveles intermedios que no satisfacen los requerimientos de los usuarios.

