



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de Mantenimiento y Calidad de Servicio de un
Gobierno Regional del Perú, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ruiz Hurtado, Olga Fressia (orcid.org/0000-0001-9068-5661)

ASESOR:

Dr. Manguinuri Chota, Robert (orcid.org/0000-0001-7832-4169)

CO-ASESOR:

Dr. Sotomayor Mancisidor, Merce Concepcion (orcid.org/0000-0002-5309-6582)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, porque siempre me ha brindado su apoyo para ser cada día una mejor persona.

Agradecimiento

A mis asesores, por el constante apoyo y buen asesoramiento que han brindado durante este semestre académico.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.1.1. Tipo de Investigación.....	19
3.1.2. Diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
V1. Gestión de mantenimiento	20
V2. Calidad de servicio.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.3.1. Población.....	21
3.3.2. Muestra.....	21
3.3.3. Muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
4.1. Análisis descriptivo (tablas y figuras)	24
4.2. Análisis inferenciales	29
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1	22
Tabla 2	24
Tabla 3	25
Tabla 4	26
Tabla 5	27
Tabla 6	28
Tabla 7	29
Tabla 8	30
Tabla 9	31
Tabla 10	32

Índice de figuras

Figura 1	19
Figura 2	24
Figura 3	25
Figura 4	26
Figura 5	27
Figura 6	28

Resumen

El presente proyecto de investigación se enmarcó en la línea de investigación reforma y modernización del estado. Asimismo, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de mantenimiento y calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020. Además, el enfoque de la gestión de mantenimiento ayudó a mejorar la administración de la entidad para brindar un mejor servicio a los colaboradores.

Es por ello que la calidad de servicio que brindará a un gobierno regional de una institución de nuestro país, tiene la finalidad mejorar la Gestión Pública y poder construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

Palabras claves: gestión de mantenimiento, calidad de servicio, infraestructura y equipamiento.

Abstract

This research project was framed in the reform and modernization of the state research line. Likewise, the objective of the research was to determine the relationship between maintenance management and service quality of a regional government of Peru, 2020. The maintenance management approach will also help improve the administration of the entity to provide a better service to collaborators.

That is why the quality of service that will be provided to a regional government of an institution of our country, has the purpose of improving Public Management and being able to build a democratic, decentralized State and at the service of the citizen.

Keywords: maintenance management, service quality, infrastructure and equipment.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la gestión de mantenimiento evolucionó durante cuatro generaciones; de las cuales se ha implementado y mejorado esta aplicación. La primera, se encuentra hasta la segunda guerra mundial. La segunda generación, durante la segunda guerra mundial. Tercera generación, empieza a mediados de los años setenta y la cuarta generación se ha presentado durante la automatización. Es por ello que podemos encontrar distintos tipos, herramientas, el mantenimiento productivo total, que ayudan a obtener un buen resultado, Fernández (2018).

A nivel nacional, existen varias instituciones del estado que presentan la ausencia del mantenimiento en la infraestructura y su equipamiento. En efecto, podemos observar distintas edificaciones de las instituciones de nuestro país como: hospitales, municipalidades, ministerios, entre otros, que presentan falta de mantenimiento en su infraestructura y su equipamiento.

Es por ello que el presente trabajo de investigación, será desarrollado en un gobierno regional del Perú durante el año 2020. Asimismo, en la institución se ha observado que existen requerimientos sobre el mantenimiento correctivo de infraestructura y mantenimientos preventivos a los equipamientos que se encuentran en las diferentes órganos o unidades orgánicas del gobierno regional.

Al respecto, la realidad problemática que presenta es que actualmente no existe una gestión de mantenimiento en la entidad, así mismo involucra diferentes e importantes temas como: contrataciones de bienes y servicios de mantenimiento, recursos humanos, manejo de inventario del almacén para mantenimiento. Otro punto es que para poder aplicar la gestión de mantenimiento debemos de analizar la causa de no llegar a la meta de 70% de la atención de las exigencias durante el año 2020. Primero, según el MEF (2019) define al cuadro de necesidades, como la planificación de los requerimientos referente a bienes, servicios y obras se consideran y así logran los objetivos que estableció la entidad. Segundo, la atención de los requerimientos se realiza depende del stock de materiales que comprende las siguientes actividades: mantenimiento de equipos críticos, albañilería, carpintería, cerrajería, electricidad, gasfitería y pintura.

Uno de los componentes más importantes es la formulación de la pregunta: ¿Cuál es la correspondencia entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020? En efecto, se presentan los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es el enlace entre las contrataciones de bienes y servicios de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020?, b) ¿Cuál es el vínculo entre los recursos humanos y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020? y c) ¿Cuál es la relación entre el manejo de inventario del almacén para mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020?

Se explica, que la justificación del presente proyecto de investigación es la siguiente: a) Justificación teórica, porque la presente investigación está comprendido por diferentes teorías referente a las variables en investigación, b) Justificación metodológica, porque el proyecto de investigación demostrará que existe vínculo entre la variable independiente y la variable dependiente, de modo que educará a los trabajadores para la toma de decisiones con respecto al mantenimiento del gobierno regional. c) Justificación práctica, porque permitirá la aplicación del conocimiento adquirido de manera que mejorará la eficiencia del sistema dentro de la entidad, orientada al servicio de la ciudadanía.

Del mismo modo, se presenta el objetivo general: Identificar la relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020. Con respecto a los objetivos específicos, son los siguientes: a) Identificar la relación entre las contrataciones de bienes y servicios de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020., b) Identificar la relación entre los recursos humanos y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020. y c) Determinar cuál es la relación entre el manejo de inventario del almacén para mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.

De la misma manera, la hipótesis general se establece de la siguiente forma: Existe una relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020. En relación a las hipótesis específicas, son los siguientes: a) Existe relación entre las contrataciones de bienes y servicios de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020., b)

Existe relación entre los recursos humanos y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020. y c) Existe relación entre el manejo de inventario del almacén para mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En la siguiente sección se proporcionan para **antecedentes nacionales** fueron estudiados y se consideraron por la siguiente investigación manifestadas con las variables de gestión de mantenimiento y calidad de servicio.

Heros (2019) en su investigación, pretendía hallar la influencia de las dos variables aplicadas en un restaurante de comida rápida. Es por ello que la investigación de estudio es de método hipotético deductivo. Por consiguiente, el investigador realizó la conclusión de que existe vínculo entre las dos variables, porque incrementó los indicadores en 10%, redujo los tiempos de atención en 1.4 días y redujo la generación de órdenes de trabajo en 3620.

Huamán (2019) se planteó como objetivo identificar la relación de sus variables aplicadas en una universidad. Además, el método de investigación fue hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo básico y con nivel de investigación correlacional. En suma, el investigador determinó que existe relación significativa entre sus variables, porque obtuvo un coeficiente $Rho = ,655$ que indica una correlación positiva moderada en las variables de estudio analizadas.

Colán (2021) su objetivo fue buscar el vínculo entre la variable independiente y dependiente. Así mismo, el método fue el método hipotético deductivo, de esta manera se consideró el enfoque cuantitativo, asimismo se estableció el nivel descriptivo – correlacional, considerando un tipo de investigación aplicada. Finalmente, el investigador realizó la conclusión que la empresa ha encontrado una gestión de mantenimiento precaria, y que afecta en la forma en que se atienden a los clientes.

Nolasco (2021) tuvo el objetivo de identificar el vínculo entre las dos variables de los locales escolares de la UGEL. También, la investigación de estudio tuvo como diseño transversal no experimental. Finalmente, el investigador realizó la conclusión que existe vínculo entre las variables y obteniendo, magnitud buena.

Sánchez (2022), tuvo como objetivo identificar el vínculo entre sus variables de investigación. Por otro lado, el método de investigación fue descriptivo, de tipo básico y con diseño no experimental. En resumen, el investigador realizó la

conclusión que existe una relación positiva alta del 49.42% de la gestión de mantenimiento tiene influencia en la calidad de servicio.

Zúñiga (2020) su objetivo fue analizar el estado situacional de la variable independiente para el personal técnico y profesional del instituto. Asimismo, el método de investigación fue inductivo. En resumen, el investigador concluyó que la gestión de mantenimiento es un componente de sustento en la dirección, control y manutención de las instalaciones y tecnología biomédica en el ambiente hospitalario.

De la misma forma, los **antecedentes internacionales** son estudiados y considerados para la presente investigación.

Calle (2018) su objetivo fue estandarizar los documentos y el control de procesos mediante una propuesta de estructura de diseño e implementación de un novedoso sistema de mantenimiento para los equipos de laboratorio. Es por ello que, el tipo de investigación es cuantitativo y el diseño no experimental. Finalmente, se llegó a la conclusión que puede conseguir unas sinergias positivas entre los laboratorios y mantenimiento.

Colmenares (2013) tuvo como objetivo plantear un modelo para la planificación y gestión del mantenimiento. El diseño de investigación de estudio es de campo bajo la modalidad, de acción y participación. Asimismo, el investigador realizó la conclusión que existe una marcada deficiencia de planificación del mantenimiento preventivo, una escasez en el presupuesto, motivación y formación del personal, además de fallas en las solicitudes de servicios en la posición actual del Departamento de Mantenimiento, y, por lo tanto, este inapropiado mantenimiento genera disgusto de la comunidad Universitaria, lo que también da como resultado pequeños índices de eficiencia y altos costos de operación.

Gordillo y Sierra (2022) su objetivo fue proponer una mejora al plan de mantenimiento de aquellos equipos de mayor criticidad en la empresa OSG aplicando la metodología RCM gestionado a través de un CMMS. La investigación de estudio estuvo enfocada a un paradigma cuantitativo; investigación de tipo descriptiva. En resumen, el investigador concluyó que la aplicación de las metodologías de modos y efectos de falla (FMECA) y RCM permite proponer un

programa de mantenimiento preventivo a uno de los dispositivos de mayor impacto y criticidad dentro de la línea de negocio de la compañía; donde se realiza un análisis costo-beneficio económico evidenciando el ahorro anual obtenido implementado el plan de mantenimiento sugerido para el proyecto, a su vez se listan los equipos posterior aplicación la misma metodología identificados como críticos.

González (2016) realizó un estudio para mejorar la gestión de la Oficina de Planificación y Supervisión del Servicio Público Integrado de Administración y Administración Tributaria. De esta forma la investigación fue descriptiva. En resumen, el investigador realizó la conclusión que el departamento de seguridad del SENIAT no cuenta con las herramientas para medir los daños a las edificaciones públicas y por lo tanto no puede planificar acciones de mantenimiento para realizar las mejores reparaciones si el daño es evidente o si la contaminación, los daños y perjuicios son menores, son exhibidos, mediante un programa de mantenimiento.

Rodríguez (2011) en su investigación cuyo objetivo fue diseñar un sistema de gestión de métricas que ayuda a mejorar la productividad y la calidad de los principales servicios de mantenimiento de CA. Electricidad en Caracas. El Tipo de investigación fue aplicada, del mismo modo, se consideró el diseño descriptivo. Asimismo, el investigador realizó la conclusión donde se elaboró un estudio donde identificaron los motivos que repercuten de forma directa en los resultados de la prestación de servicios al cliente, y que al mismo tiempo se encuentran relacionados directamente con la gestión de los recursos.

Villacrés (2016) tuvo como principal objetivo desarrollar un cronograma de mantenimiento para equipos críticos de vehículos en la flota de Hidrolimpiadoras de ETAPA EP utilizando un enfoque de mantenimiento basado en confiabilidad (RCM) para reducir las tasas de falla. El enfoque de este trabajo de investigación es la investigación deductiva, la cual pertenece a los métodos de investigación mixtos y deductivos. Finalmente, los investigadores concluyeron que el plan de mantenimiento que posibilite la disminución de la tasa de fallos en los componentes del chasis, que es el equipo crítico.

En cuanto a la **variable gestión de mantenimiento**, Pérez (2021) define al mantenimiento como la ejecución de acciones del personal asignado a los equipos, máquinas e instalaciones que se encuentren relacionadas a un proceso industrial. Es decir, la ejecución de estas actividades tiene como objetivo lograr el buen funcionamiento. El enfoque de procesos en la gestión del mantenimiento es la base para la mejora en el mantenimiento y, por lo tanto, para lograr el rendimiento requerido.

Por otro lado, el mantenimiento es la combinación de todas las actividades técnicas, administrativas y gerenciales en el ciclo de vida de un objeto para mantenerlo o restaurar el objeto a una condición en la que pueda realizar las funciones necesarias que afectan la seguridad, el medio ambiente, la calidad del producto, la ganancia general y la pérdida de la empresa (Sánchez, 2022). Como se desprende de la definición de, el mantenimiento no es solo la labor de los trabajadores que trabajan en el puesto de mantenimiento, sino que es principalmente una función de gestión en la que es necesario incluir a cada trabajador de la empresa. Diferentes filosofías de gestión ayudan a monitorear las empresas objetivo, a menudo con el apoyo de sistemas de gestión específicos. A menudo sucede que estos sistemas no se corresponden con los objetivos de la gestión del mantenimiento y tienen un impacto pequeño o incluso controvertido en su gestión.

Dimensión contratación de bienes y servicios de mantenimiento, según MEF (2019) mediante el DS N° 082-2019-EF en el Artículo 15 se debe planificar los requerimientos de bienes y servicios detalla que el Cuadro de Necesidades, los cuales son imprescindibles para la terminación de sus objetivos y actividades para dicho año, los cuales deben estar ligados al Plan Operativo Institucional, con el propósito de preparar el Plan Anual de Contrataciones. El equipo de mantenimiento se encarga de proponer las especificaciones técnicas de una forma concisa y exacta, opcionalmente podrían ser planteadas por el órgano que se encuentre a cargo de las contrataciones y además aceptadas por el área usuaria.

Dimensión recursos humanos, según Armijos, Bermúdez y Mora (2019) indica que, los recursos humanos son un grupo de experiencias, conocimientos, motivaciones, habilidades, capacidades, competencias y técnicas que disponen y

son capaces de proporcionar las personas a una organización, correspondiendo el elemento más importante de toda la organización, que asegura la actividad de las diversas áreas de la empresa. Además, se considera que son los activos más importantes y valorados con que cuentan las organizaciones, adicionalmente, ocupan un lugar sobresaliente sobre los otros recursos financieros, materiales, inmobiliarios, etc. para asegurar los objetivos y metas propuestas en una organización se logren con éxito.

Según Solis et al. (2022) indica que, los recursos humanos son indispensables en una organización, adicionalmente, desempeñan una intercomunicación por medio de acciones y actitudes. Asu vez menciona que el incremento de la fuerza laboral, son los mecanismos aplicados para desarrollar el éxito profesional e individual, estos enriquecen la instrucción de los colaboradores, mejora la interrelación y mantienen a los colaboradores, mejorando de esta manera las condiciones laborales.

Dimensión manejo de inventario del almacén para mantenimiento, para Borbor (2022) la gestión de inventarios, dentro de los planes operativos y estratégicos de una organización, es una función de gran significancia, debido a que representan una financiación monetaria para cualquier tipo de negocio, siendo el modelo del inventario único en cada tipo. Además, ante cualquier ocurrencia de un imprevisto, los inventarios tienen el papel de dar soporte a las operaciones y de esta manera puedan garantizar el normal funcionamiento del proceso productivo.

A su vez, la **variable calidad de servicio**, se presenta cuando las personas involucradas adquieren y ejercen los mismos valores, con el objetivo de complacer los requerimientos del cliente. Pumacayo et al. (2020).

El término calidad de servicio es una combinación de dos palabras diferentes, servicio y calidad. La calidad fue vista como una estrategia para lograr la eficiencia operativa y una herramienta de mejor desempeño comercial. La calidad del servicio se refiere a la capacidad de un proveedor de servicios para satisfacer a los clientes de manera eficiente y mejorar el desempeño comercial. En el campo del servicio, la calidad, es también una fortaleza importante para el éxito de las

empresas. Esto se debe a la vinculación positiva que logra con las utilidades, mayor participación de mercado y satisfacción del cliente (Mateos, 2022). El concepto de calidad del servicio difiere del concepto predominante en el sector de los productos básicos. El motivo de este tratamiento son las características inherentes al servicio, tales como intangibilidad, inseparabilidad del prestador, heterogeneidad, etc. Por lo tanto, existe un marco único para explicar y medir la calidad.

Para los bienes tangibles, la calidad se puede evaluar mediante la inspección de los bienes. El control de calidad se puede utilizar para verificar las especificaciones y rechazar productos defectuosos. Sin embargo, debido a las características especiales de los servicios, tales como intangibilidad, separabilidad, etc., no puede evaluarse de la misma forma que los productos tangibles. Al igual que con los bienes, los proveedores de servicios no pueden realizar el control de calidad de los servicios antes de que finalmente se entreguen a los clientes. (Mateos, 2022).

De esta manera, la variable dependiente tiene expectativas en la mente de los clientes y los pensamientos después de experimentar los servicios son la etapa de evaluación. El factor más importante de esta variable es la opinión del cliente. Los clientes evalúan e interpretan muchas características relacionadas con la segunda variable que compran desde su propia perspectiva. En otras palabras, comparan el servicio esperado con el servicio percibido. Si el servicio esperado es mejor que el servicio percibido, la calidad no satisface al cliente. Si el servicio percibido es mejor que el servicio esperado, se puede decir que la segunda variable satisface al usuario. En conclusión, la calidad del servicio se puede mejorar si se brinda a los clientes servicios que cumplan con sus expectativas (Abdullah,2020).

La percepción que presentan los clientes proporciona por las empresas afectará su compromiso con las empresas, mientras que el proceso de producción avanza con ciertos estándares en las empresas productoras de bienes concretos, la producción en las empresas de servicios consta de etapas con un enfoque intensivo en el cliente y estructuras complejas. Por lo tanto, es sumamente importante cumplir con las expectativas y la satisfacción (Abdullah,2020).

Dimensión tangibilidad, Pumacayo et al. (2020) menciona que es la percepción sensorial al personal administrativo así mismo al aspecto de la persona.

Dimensión confiabilidad, se refiere a la destreza de desarrollar un buen servicio preciso y confiable. Pumacayo et al. (2020).

Dimensión capacidad de respuesta. Para Pumacayo et al. (2020), es tener la voluntad de apoyar a los clientes al momento de brindarle el servicio y así brindar una respuesta rápida.

Dimensión seguridad. Según Pumacayo et al. (2020), es la confianza que le brindas a la persona.

Dimensión empatía, es el reconocimiento de que la atención brindada es siempre personalizada para cada persona y que se cumpla con el fin de complacer los requerimientos del cliente. Pumacayo et al. (2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

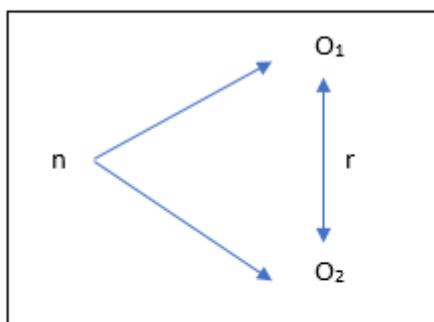
Acorde a Valderrama (2016) menciona que la investigación científica básica es conocida como pura, teórica o fundamental, es decir, que no está diseñada para resolver el verdadero problema. Por ello, se centra en recopilar información real para mejorar el conocimiento teórico y científico de las variables estudiadas, que tiene como orientación al descubrimiento de los principios y leyes. Asimismo, el enfoque es cuantitativo porque se centra en la contabilizar los fenómenos o hechos, Valderrama y Jaimes (2019).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño para el presente estudio fue no experimental, por lo que es cualquier investigación realizada con un enfoque científico, para descubrir el grado de la relación entre las variables en estudio, Valderrama y Jaimes (2019). (Ver Anexo 1, Matriz de consistencia)

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



n = Muestra

O₁ = Observación de percepción de enseñanza científica.

O₂ = Observación de conocimiento de metodología de la investigación científica

R = Relación

3.2. Variables y operacionalización

V1. Gestión de mantenimiento

Definición conceptual: Pérez (2021) define al mantenimiento como la ejecución de acciones del personal asignado a los equipos, máquinas e instalaciones que se encuentren relacionadas a un proceso industrial.

Definición operacional: Se presentó un cuestionario con escala tipo likert con 18 ítems para medir las dimensiones: contratación de bienes y servicios de mantenimiento, recursos humanos y manejo de inventario del almacén para mantenimiento.

Indicadores: Ley de contrataciones, especificaciones técnicas y términos de referencia, capacitación, supervisión de los trabajos ejecutados, formación profesional, maestro de ítems, cantidad de personal de mantenimiento, inventario valorado de ítems y control de existencias.

Escala de medición: Ordinal

V2. Calidad de servicio

Definición conceptual: Se presenta cuando las personas involucradas adquieren y ejercen los mismos valores, con el objetivo de cubrir las necesidades del cliente. Pumacayo et al. (2020).

Definición operacional: El cuestionario de escalamiento tipo Likert se elaboró con 22 ítems para medir las siguientes dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Indicadores: Instalaciones, apariencia del personal, calidad de bienes, limpieza y orden, garantía, precisión, prevención, eliminación de fallas en el servicio, durabilidad del servicio recibido, interés por solucionar problemas del cliente, tiempo de respuesta, oportunidad, tiempo de entrega, puntualidad, credibilidad, profesionalismo, trato justo, cortesía, asertividad con el gobierno regional, personalización del servicio, capacidad de comunicación y flexibilidad.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Valderrama (2016) hace mención que la población es un grupo que comprende distintas unidades de medidas de las variables que están en proceso de investigación.

La población que compuso el estudio incluyó cien (100) trabajadores del gobierno regional distribuidos en una unidad orgánica.

3.3.2. Muestra

Para Hernández, Fernández y Batista (2014) sostuvieron que la muestra, es un subconjunto de la población. De esta manera, la muestra está conformada por ochenta (80) trabajadores del gobierno regional distribuidos en una unidad orgánica. (Ver Anexo 3, Cálculo de la muestra)

3.3.3. Muestreo

Valderrama y Jaimes (2019) indica que es la selección de subpoblaciones del tamaño de la muestra, de las cuales se verificará la verdad o se rechaza hipótesis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los distintos procedimientos que realiza el investigador para la obtención de datos son las técnicas de recolección de datos, Valderrama y Jaimes (2019). Por lo tanto, la técnica de investigación es la encuesta para el presente proyecto de investigación.

Asimismo, el instrumento será el cuestionario que contiene un total de 40 preguntas para la obtención de información de los encuestados. (Ver Anexo 4, Instrumentos de la medición de la variable y Anexo 7, Certificados de validación)

Tabla 1

Validación de juicios de experto

Variables	Nombre y Apellidos	Especialidad	Opinión
V1: Gestión de mantenimiento V2: Calidad de servicio	Mg. Yorgos Toribio Gamboa Morales	Maestría en Gestión Pública	Aplicable
	Mg. Robert Manguinuri Chota	Maestría en Gestión Pública	Aplicable
	Mg. Eduardo Elias Calle Cama	Maestría en Gestión Pública	Aplicable

La confiabilidad permite obtener la información sobre el nivel de precisión de las variables y sus dimensiones. Es por ello que, al determinar la confiabilidad y validez del instrumento, se realizó la prueba piloto para habilitar las herramientas y puedan ser aplicados a la muestra de un total de 80 trabajadores del gobierno regional. Asimismo, los resultados de la prueba se realizó mediante el Alfa de Cronbach, con lo que se pudo determinar el coeficiente de confiabilidad para la variable gestión de mantenimiento $\alpha = 0,825$ y la variable calidad de servicio $\alpha = 0,865$. (Ver Anexo 5 y Anexo 6)

3.5. Procedimientos

La presente investigación se ha encontrado la necesidad de la aplicación de la gestión de mantenimiento en el gobierno regional. Es por ello que se ha identificado la unidad orgánica que asume el mantenimiento de infraestructura y equipamiento de la institución. Asimismo, los colaboradores que se encargan de elaborar los requerimientos para la obtención de los servicios tales como: los mantenimientos correctivos, preventivos y predictivos; a así poder brindar un servicio de calidad dentro del gobierno regional.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron recolectados con la herramienta Forms del Outlook y almacenados en OneDrive. Luego, por medio del Excel y procesado mediante el programa estadístico SPSS V21, se realizaron las pruebas correspondientes para la obtención de los resultados. Asimismo, el software SPSS V21, es un programa

estadístico para el análisis de datos y obtención de gráficas de manera compleja. (Ver Anexo 8)

Asimismo, con respecto al análisis descriptivo se ha obtenido datos porcentuales de los cuales muestra los tres niveles de bueno, regular y malo.

Por otra parte, el análisis inferencial se realizó la prueba de correlación de Rho Spearman y la significancia tuvo que ser menor a $< 0,05$, para poder aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo al estudio que se realizó con previa autorización y consentimiento de los trabajadores para un cuestionario formalmente llenado de manera anónima. Además, los datos correspondientes por los trabajadores del gobierno regional serán publicados en diferentes bases de datos y repositorios de la universidad.

En efecto, ha sido dispuesto mediante la Ley sobre el Derecho de Autor mediante Decreto Legislativo N° 822. También, las citas y referencias, se han adecuado a los estándares internacionales mediante la guía Normas APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo (tablas y figuras)

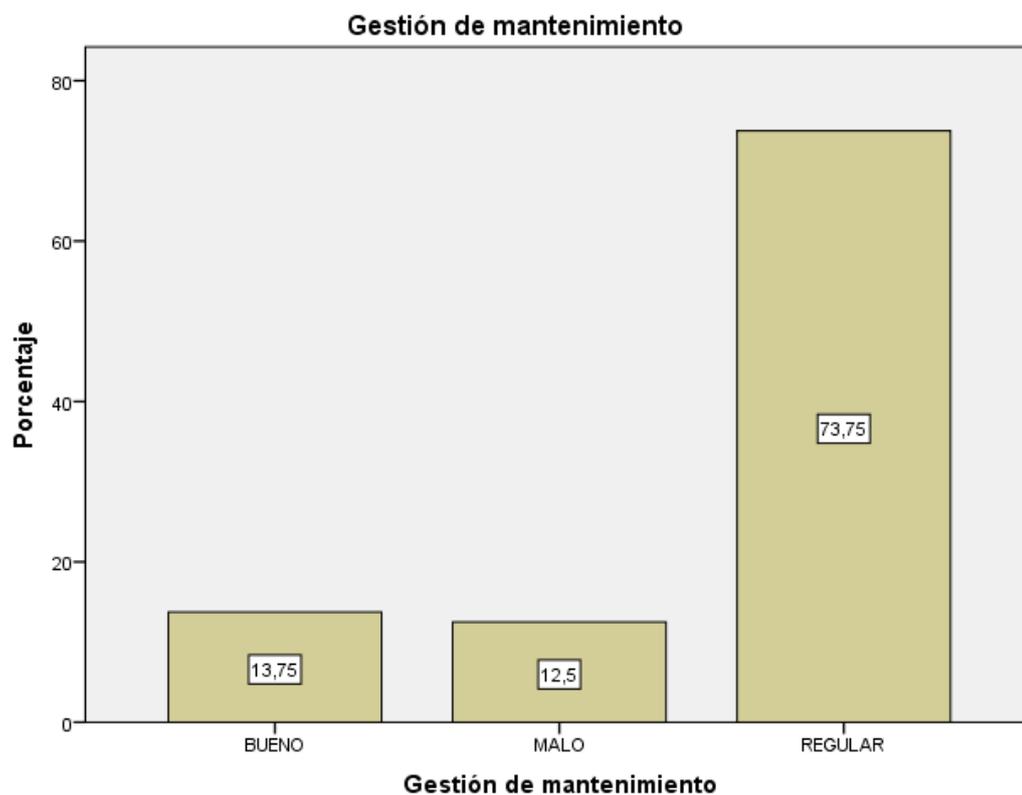
Tabla 2

Niveles según porcentaje de gestión de mantenimiento

		Gestión de mantenimiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENO	11	13,8	13,8	13,8
	MALO	10	12,5	12,5	26,3
	REGULAR	59	73,8	73,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 2

Porcentajes de gestión de mantenimiento



Mediante la tabla 2 y figura 2 de los 80 trabajadores del gobierno regional, que simbolizan el total del 100%. Asimismo, el 13,75% encuestados manifiestan que la gestión de mantenimiento es buena, de la misma forma el 12,5% de encuestados es malo y el 73,75% de encuestados es regular.

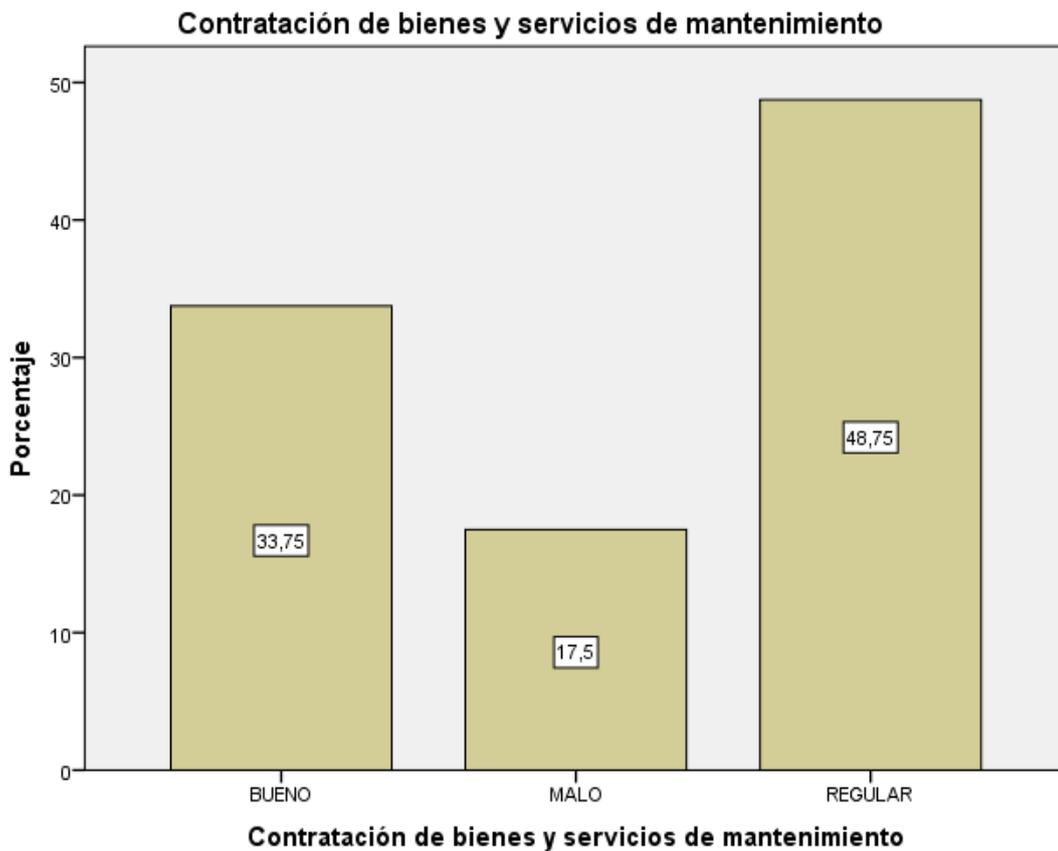
Tabla 3

Niveles según porcentaje de la primera dimensión contratación de bienes y servicios de mantenimiento

Contratación de bienes y servicios de mantenimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENO	27	33,8	33,8	33,8
	MALO	14	17,5	17,5	51,3
	REGULAR	39	48,8	48,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 3

Porcentajes de la primera dimensión contratación de bienes y servicios de mantenimiento



Acorde a la tabla 3 y Figura 3 de los 80 trabajadores del gobierno regional que simbolizan el total del 100%. Asimismo, el 33,75% de encuestados manifiestan que la contratación de bienes y servicios de mantenimiento es buena, del mismo modo, el 17,5% de encuestados es malo y el 48,75% de encuestados es regular.

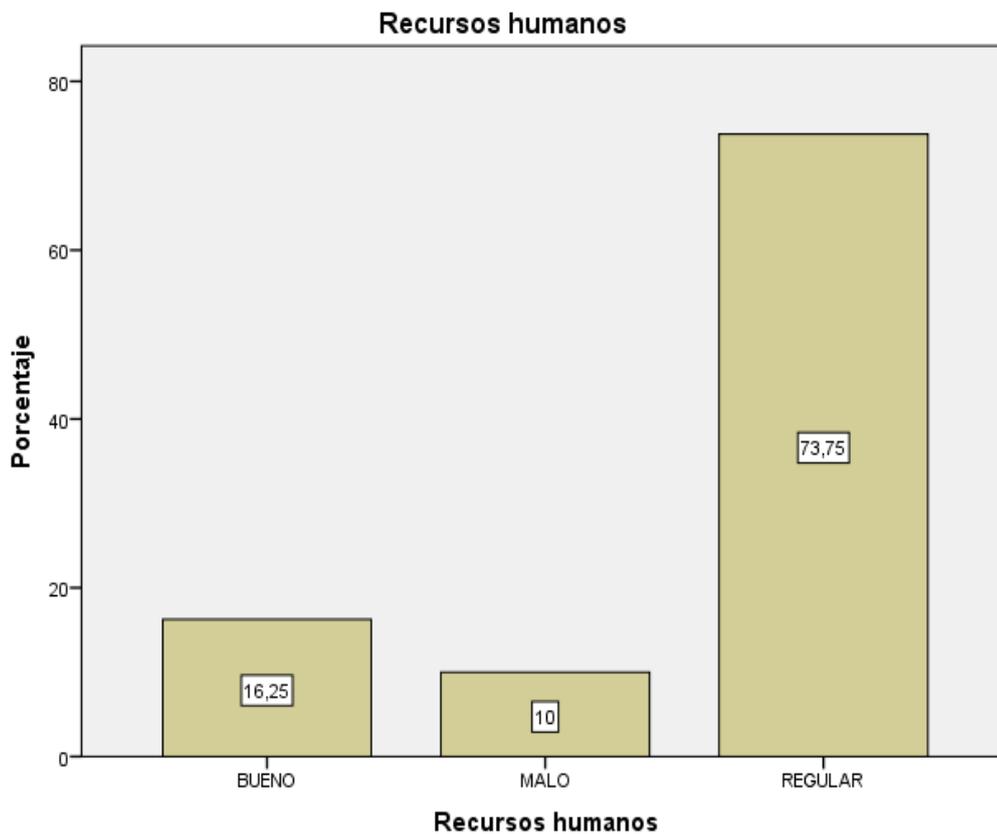
Tabla 4

Niveles según porcentaje de la segunda dimensión recursos humanos

Recursos humanos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENO	13	16,3	16,3	16,3
	MALO	8	10,0	10,0	26,3
	REGULAR	59	73,8	73,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 4

Porcentajes de la segunda dimensión recursos humanos



Según la tabla 4 y Figura 4 de los 80 trabajadores del gobierno regional distribuidos en una unidad orgánica que simbolizan el total del 100%. Asimismo, el 16,25% encuestados manifiestan que el recurso humano es bueno, asimismo se tuvo que el 10% de encuestados es malo y el 73,75% de trabajadores sostuvo que es regular.

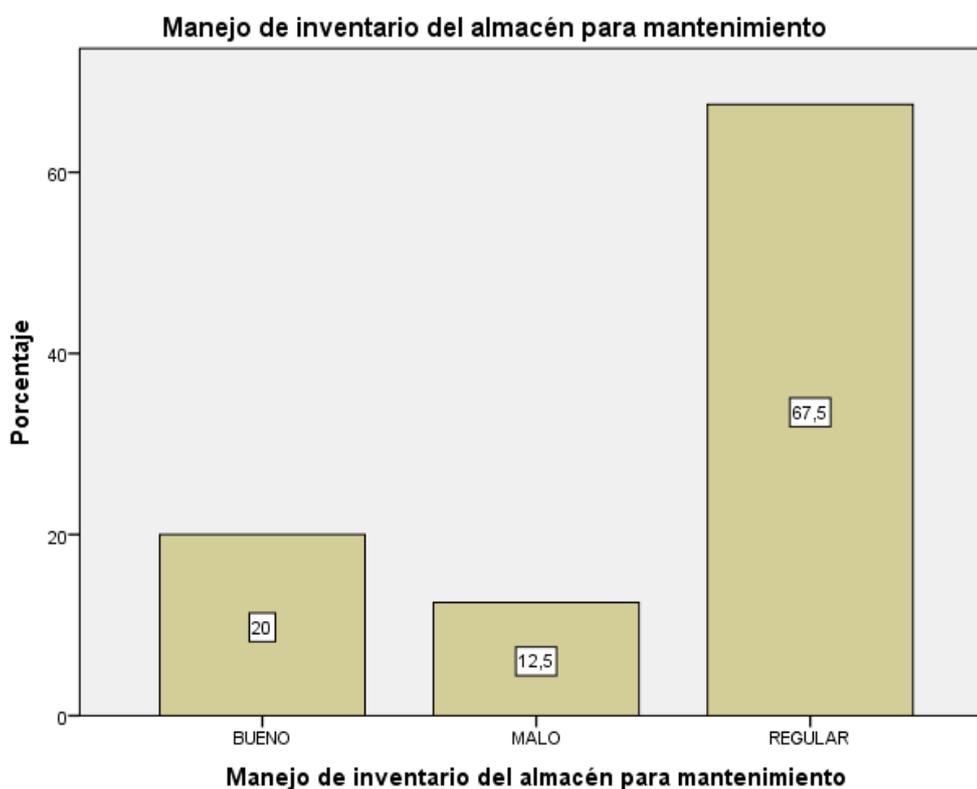
Tabla 5

Niveles según porcentaje de la tercera dimensión manejo de inventario del almacén para mantenimiento

Manejo de inventario del almacén para mantenimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENO	16	20,0	20,0	20,0
	MALO	10	12,5	12,5	32,5
	REGULAR	54	67,5	67,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 5

Porcentajes de la tercera dimensión manejo de inventario del almacén para mantenimiento



Según la tabla 5 y Figura 5, se evidencia los 80 trabajadores del gobierno regional distribuidos en una unidad orgánica que simbolizan el total del 100%. Asimismo, el 20% de encuestados manifiestan que el manejo de inventario del almacén para mantenimiento es bueno, de la misma manera, se tuvo que el 12,5% de encuestados es malo y el 67,5% encuestados es regular.

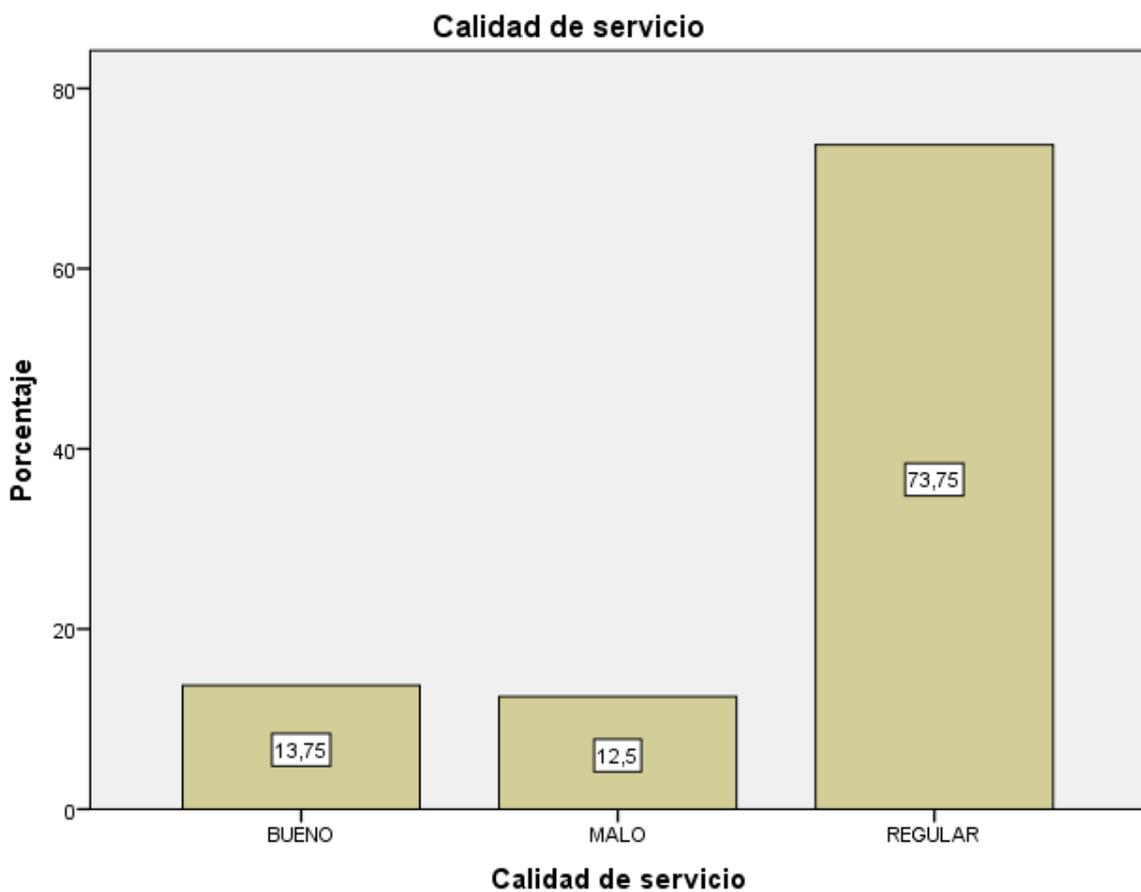
Tabla 6

Niveles según porcentaje de calidad de servicio

		Calidad de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENO	11	13,8	13,8	13,8
	MALO	10	12,5	12,5	26,3
	REGULAR	59	73,8	73,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 6

Porcentajes de calidad de servicio



Según la tabla 5 y Figura 5 de los 80 trabajadores que simbolizan el total del 100%. Asimismo, el 13,75% de encuestados manifiestan que la calidad de servicio es buena, así como el 12,5% de muestra de estudio refirió que es malo y el 73,75% de la muestra de estudio sostuvo que es regular.

4.2. Análisis inferenciales

Contrastación de hipótesis general

H₀: No existe relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.

H₁: Existe relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.

Tabla 7

Significancia y correlación entre las variables gestión de mantenimiento y calidad de servicio.

Correlaciones			V1 Gestión de mantenimiento	V2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	V1 Gestión de mantenimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	V2 Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La tabla 7 nos indica una correlación es 0,601 lo que refiere que el nivel es significativa al nivel 0,01 (bilateral) y, se muestra una sig.= 0,000 menor que 0,05 el cual nos indica que: Existe relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020. Es por ello que se rechaza la hipótesis nula de investigación establecida y, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna establecida en la presente investigación.

Contrastación de la primera hipótesis específica

H₀: No existe relación entre las contrataciones de bienes y servicios de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.

H₁: Existe relación entre las contrataciones de bienes y servicios de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.

Tabla 8

Significancia y correlación entre la primera dimensión contratación de bienes y servicios de mantenimiento y la variable calidad de servicio

Correlaciones			D1 Contratación de bienes y servicios de mantenimiento	V2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	D1 Contratación de bienes y servicios de mantenimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	V2 Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La tabla 8 nos indica un coeficiente de correlación es 0,431, se refiere que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) y una sig.= 0,000 menor que 0,05, lo cual refiere la comprobación de la hipótesis de estudio planteada: Existe relación entre las contrataciones de bienes y servicios de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020. Es por ello que se rechaza la hipótesis nula que fue planteadas y, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna establecida en la presente investigación.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación entre los recursos humanos y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.

H₁: Existe relación entre los recursos humanos y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.

Tabla 9

Significancia y correlación entre la segunda dimensión recursos humanos y la variable calidad de servicio

			D2 Recursos humanos	V2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	D2 Recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,481**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	V2 Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La tabla 9 nos indica un coeficiente de correlación es 0,481 esto quiere decir que es significativa al nivel 0,01 (bilateral) y una sig.= 0,000 menor que 0,05 el cual nos indica que Existe relación entre los recursos humanos y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020. Es por ello que se rechaza la hipótesis nula establecida en el presente estudio y, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que fue planteada por el investigador.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

H₀: No existe relación entre el manejo de inventario del almacén para mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.

H₁: Existe relación entre el manejo de inventario del almacén para mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.

Tabla 10

Significancia y correlación entre la tercera dimensión manejo de inventario del almacén para mantenimiento y la variable calidad de servicio

Correlaciones			D3 Manejo de inventario del almacén para mantenimiento	V2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	D3 Manejo de inventario del almacén para mantenimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,356**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	V2 Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La tabla 10 nos indica un coeficiente de correlación es 0,356, eso significa que la relación las variables es significativa al nivel 0,01 (bilateral) y una significancia es 0,001 menor que 0,05 el cual nos indica que Existe relación entre el manejo de inventario del almacén para mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020. Es por ello que se rechaza la hipótesis nula establecida en el presente estudio y, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que fue planteada por el investigador.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general, la relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020. El resultado que se obtuvo mediante la prueba de Spearman fue con una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0,601 y significancia de 0,000. Es por ello que se concluye que si existe relación entre las dos variables. En efecto, concuerda con el trabajo elaborado por Huamán (2019) con las mismas variables Gestión de mantenimiento y calidad de servicio donde concluyó que si existió una correlación positiva moderada. También, el trabajo elaborado por Sánchez (2022) se demostró que si se aceptó la hipótesis alternativa ya que la significancia fue igual a 0,000.

Asimismo, el 13,75% encuestados manifiestan que la gestión de mantenimiento fue buena, de la misma forma el 73,75% de encuestados menciona que fue regular y el 12,5% de encuestados fue malo. Por otro lado, los porcentajes de la calidad de servicio fueron los siguientes: el 13,75% de encuestados manifestó que la calidad de servicio es buena, el 73,75% de la muestra de estudio sostuvo que fue regular y por último el 12,5% de muestra de estudio se refirió que es malo.

Con respecto a la primera dimensión, se indicó un coeficiente de correlación es 0,431 y una significancia de 0,000 menor de 0,05. Esto se refiere a la comprobación de la hipótesis de estudio que fue planteada existe relación entre las contrataciones de bienes y servicios de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020. Por otro lado, los resultados estadísticos que se obtuvieron fueron los siguientes: 17,5% de encuestados fue malo que significa que los trabajadores del equipo de mantenimiento no tienen conocimiento de la aplicación de la primera dimensión, a comparación del 48,75% de encuestados fue regular y el 33,75% de encuestados manifiestan que la contratación de bienes y servicios de mantenimiento fue bueno.

Sin embargo, el coeficiente de correlación de la segunda dimensión fue 0,481 esto quiere decir que es significativa al nivel 0,01 (bilateral) con una significancia de 0,000 menor a 0,05 el cual nos demuestra que existe relación entre los recursos humanos y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020. Efectivamente se rechazó la hipótesis nula establecida y se aceptó la

hipótesis alterna que fue planteada por el investigador. Sin embargo, el 16,25% encuestados manifiestan que el recurso humano fue bueno, el 73,75% de trabajadores sostuvo que fue regular y el 10% malo.

Por último, la tercera dimensión existe relación entre el manejo de inventario del almacén para mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020. Es por ello que el coeficiente de correlación fue 0,356, y con una significancia de 0,001 menor que 0,05. Asimismo, rechazó la hipótesis nula establecida y se acepta la hipótesis alterna que fue planteada por el investigador. Se explica que el 20% de encuestados manifestó que el inventario del almacén para mantenimiento es bueno, el 67,5% encuestados es regular y por último se tuvo que el 12,5% de encuestados es malo.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** Según nuestro objetivo principal los resultados del presente estudio se concluyeron que la variable gestión de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020 se relacionan directamente, según resultados obtenidos con una correlación positiva moderada de Rho Spearman de 0,601 y significancia de $0,000 < 0,05$. El resultado obtenido se refiere a que no existe calidad de servicio por ende no existe la gestión de mantenimiento.
- Segunda** Según nuestro primer objetivo específico los resultados del presente se concluyeron que las contrataciones de bienes y servicios de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020 se relacionan directamente, según los resultados con una correlación de Rho Spearman indica un coeficiente de 0,431 y una significancia de $0,000 < 0,05$. Entonces podemos decir que en esta fase no se gestiona una buena contratación de bienes y servicios de mantenimiento que requiere el gobierno regional del Perú.
- Tercera** Según nuestro segundo objetivo específico los resultados del presente se concluyeron que los recursos humanos y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020 se relacionan directamente, según los resultados con una correlación de Rho Spearman indica un coeficiente de 0,481 y una significancia de $0,000 < 0,05$. Entonces podemos decir que el recurso humano no realiza un buen desempeño en el gobierno regional del Perú.
- Cuarta** Según nuestro tercer objetivo específico los resultados del presente se concluyeron que el manejo de inventario del almacén para mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020 se relacionan directamente, según los resultados con una correlación de Rho Spearman indica un coeficiente de 0,356 y una significancia de $0,001 < 0,05$. Entonces podemos decir que no se realiza un eficiente manejo de inventario del almacén para mantenimiento de un gobierno regional del Perú, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Se recomienda, el monitoreo continuo de la gestión del mantenimiento por parte del personal que forma los equipos de mantenimiento del gobierno regional para mejorar la calidad del servicio.
- Segunda** Se recomienda que especialistas del equipo de mantenimiento encargados de elaborar los términos de referencia y las especificaciones técnicas de los servicios que se adquieran reciban capacitación en derecho de adquisiciones para mejorar los requisitos de mantenimiento a realizar.
- Tercera** Se recomienda que los operarios del equipo de mantenimiento realicen una buena atención de los distintos servicios de mantenimiento como carpintería, gasfitería, carpintería y sistemas eléctricos que se realizan en la infraestructura y su equipamiento del gobierno regional. Además, debemos resaltar que los operarios son muy importantes porque es el recurso humano que realiza los distintos mantenimientos que se necesita realizar en la infraestructura y su equipamiento del gobierno regional.
- Cuarta** Se recomienda que se realice la supervisión del manejo de inventario del almacén para el mantenimiento ya que debe tener un control de todos los bienes (materiales, herramientas e implementos) y se encuentren ubicados ordenadamente en el almacén del equipo de mantenimiento.

REFERENCIAS

- Abdullah, U., (2020). The relationship of service quality dimensions of restaurant enterprises with satisfaction, behavioural intention, eWOM, and the moderating effect of atmosphere. *Tourism & Management Studies*, 16(3), 2020, 23-35 DOI: <https://doi.org/10.18089/tms.2020.160303>.
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
- Borbor Yagual, J. E. (2022). *Desarrollo de una aplicación móvil y sistema de administración web para las ventas y manejo de inventario de productos del local BalzadoBor con proyección de ganancias mediante análisis de regresión lineal* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. 2022).
- Calle Condori, T. (2018). *Diseño e implementación de un sistema de mantenimiento integral para equipos de laboratorio técnico de construcciones civiles*. [Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Andrés] <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/16771>
- Colán Coronel, G. A. (2021). *Gestión de mantenimiento y calidad en el servicio del Centro Holístico Uriel en el año 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69409>
- Colmenarez, C. (2013) Modelo de Planificación y Gestión de Mantenimiento en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo].
- Cuzco, M. V., Villacrés-Parra, S., Gallegos-Londoño, C., y Negrete-Costales, H. (2019). Evaluación de la gestión del mantenimiento en hospitales del instituto ecuatoriano de seguridad social de la zona 3 del Ecuador. *Ingenius. Revista de Ciencia y Tecnología*, (22), 59-71.
- Dávila Bustamante, M. E., Coronado Quintana, J. Á., & Cerecer Castro, B. M. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y*

administración, 57(3), 175-195.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000300008&lng=es&tlng=es.

Del Pilar López-Padilla R., Benites-Alfaro E., Rodríguez-Alegre L.R., Gutiérrez-Ascón J., Iturrizaga-Romero J.H., Martínez-Loayza J.C. (2022). Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology. Universidad César Vallejo. Recuperado en <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85140012152&doi=10.18687%2fLACCEI2022.1.1.691&partnerID=40&md5=da9f6a66d60680723f5209fe69b03bcf>

Fernández Álvarez, E. (2018). *Gestión de Mantenimiento: Lean Maintenance y TPM*. [Tesis de Maestría, Escuela Superior De La Marina Civil De Gijón].

Gordillo, O. y Sierra, O. (2022). Propuesta de mejora al plan de mantenimiento para los equipos de mayor criticidad en la empresa OSG aplicando la metodología RCM. [Tesis de Maestría, Universidad ECCI].

González, H. (2016) Propuesta de sistema de control de gestión para la división de mantenimiento de la gerencia de infraestructura del Servicio Nacional Integrado De Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo].

Henao Colorado, L. C. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría, Administración*, 65(3), 186–. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill Education. 6ta Edición. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>

Heros Chávez, F. I. (2019). *Sistema de gestión integral de mantenimiento y su influencia en la calidad del servicio en restaurantes de comida rápida del*

- sector de *RETAIL* en Lima Metropolitana. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5768>
- Huamán Leiva, G. (2019). *Gestión de mantenimiento y calidad del servicio en la Universidad Nacional del Callao, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27697>.
- Mateos Alonso, V. B. (2022). Calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de aspirantes a nivel superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2070-2088. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2735.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2019). Decreto Supremo N° 344-2018-EF. Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. Recuperado de https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/2018_DL1444/DS%20344-2018-EF%20Reglamento%20de%20la%20Ley%20N%C2%B0%2030225.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas (2019). Decreto Supremo N° 082-2019-EF. Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/266672-082-2019-ef>
- Nolasco Prieto, V. A. (2021). *Programa de mantenimiento e infraestructura en la gestión administrativa de los locales escolares de la UGEL 11- Cajatambo, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4406>
- Palomino, I. I. P., Vásquez, K. M. C., Vicente, J. S. Y., Tomás, M. R. V., Méndez, G. K. A., y López, J. L. R. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 10(2), 46-63.
- Pérez, F. (2021) Conceptos generales en la gestión del mantenimiento industrial. Universidad Santo Tomás.
- Prando, R. (1996) Manual de gestión de mantenimiento a la medida. Universidad Santo Tomás.

- Pumacayo Palomino, I. I., Calla Vásquez, K. M., Yangali Vicente, J. S., Vasquez Tomás, M. R., Arrátia Méndez, G. K., & Rodríguez López, J. L. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 46–63. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Rodríguez, L. (2011) Elaboración de un sistema de gestión de indicadores Para contribuir a mejorar la productividad y calidad en los servicios de mantenimiento mayor de las unidades de generación en la electricidad de Caracas. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Andrés Bello].
- Sabaj, O. y Landea, D. (2012). Descripción de las formas de justificación de los objetivos en artículos de investigación en español de seis áreas científicas. *Onomázein*, (25), 315-344.
- Sánchez Vásquez, R. E. (2022). *Gestión de mantenimiento y calidad de servicio en el programa nacional Cuna Mas, San Martín – 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82243>
- Solis Tipian, M. A., Chirihuana Torres, M., Espinoza Agurto, C. A., Panta Salazar, J. F., Carrillo Espinoza, J. I., & Pacherez Ácaro, P. (2022). Recursos humanos y gestión empresarial en una empresa de Los Olivos.
- Tramba, L. (s.f.) Gestión de mantenimiento. Ministerio de la Producción.
- Torres-Rodríguez, A. A., y Monroy-Muñoz, J. I. (2020). El problema de la definición del Problema de Investigación. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 7(13), 10-15.
- Universidad Cesar Vallejo (2018). Resolución de Consejo Universitario N°0200-2018/UCV. Líneas de investigación de las carreras profesionales de pregrado y de los programas de posgrado.
- Universidad Cesar Vallejo (2020). Código de Ética en investigación.
- Universidad Cesar Vallejo (2021). Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°021-2021-VI-UCV. Guía de elaboración de productos de investigación de fin de programa.

Universidad Cesar Vallejo (2022). Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°107-2022-VI-UCV. Articulación entre las áreas de investigación UCV, líneas de acción de responsabilidad social universitaria (RSU) y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS),

Villacrés, S. (2016) Desarrollo de un plan de mantenimiento aplicando la metodología de Mantenimiento Basado en la Confiabilidad (RCM) para el vehículo Hydrocleaner Vactor M654 de la empresa ETAPA EP. [Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica De Chimborazo].

Zúñiga Colan, C. A. (2020). *Gestión de mantenimiento de infraestructura para el personal técnico y profesional Instituto Nacional de Oftalmología Dr. Francisco Contreras Campos 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45150>

Valderrama, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. 2. a ed. Lima-Perú. Editorial San Marcos. E.I.R.L. 2016. 495 p. ISBN: 978-612-302-878-7

Valderrama, S. y Jaimes, C. (2019) El desarrollo de la tesis: Descriptiva – Comparativa, Correlacional y Cuasiexperimental. Lima-Perú. Editorial San Marcos. E.I.R.L. 2019. 565 p. ISBN: 978-612-315-592-6

Viscaíno-Cuzco, M.; Villacrés-Parra, S.; Gallegos-Londoño, C. y Negrete-Costales, H. (2019). Evaluación de la gestión del mantenimiento en hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Zona 3 del Ecuador. Ingenius. N° 22, (julio-diciembre). pp. 59-71. DOI: <https://doi.org/10.17163/ings.n22.2019.06>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Problema General ¿Cuál es la relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020?	Objetivo General Determinar la relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.	Hipótesis General Existe relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.	Variable independiente: Gestión de mantenimiento	Contratación de bienes y servicios de mantenimiento	Ley de contrataciones Especificaciones técnicas y términos de referencia Supervisión de los trabajos ejecutados	1 - 6	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno [67-90] Regular [43-66] Malo [18-42]
Problemas específicos:	Problemas específicos:	Problemas específicos:		Recursos humanos	Capacitación Formación profesional Cantidad de personal de mantenimiento	7 - 12		
a) ¿Cuál es la relación entre las contrataciones de bienes y servicios de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020?	a) Determinar la relación entre las contrataciones de bienes y servicios de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.	a) Existe relación entre las contrataciones de bienes y servicios de mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.		Manejo de inventario del almacén para mantenimiento	Maestro de ítems Inventario valorado de ítems Control de existencias	13 - 18		
b) ¿Cuál es la relación entre los recursos humanos y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020?	b) Determinar la relación entre los recursos humanos y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.	b) Existe relación entre los recursos humanos y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.	Variable dependiente: Calidad de servicio	Tangibilidad	Instalaciones Calidad de bienes Apariencia del personal Limpieza y orden	1 - 4	Escala ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) En parte (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bueno [81-111] Regular [51-81] Malo [21-51]
c) ¿Cuál es la relación entre el manejo de inventario del almacén para mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020?	c) Determinar es la relación entre el manejo de inventario del almacén para mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.	c) Existe relación entre el manejo de inventario del almacén para mantenimiento y la calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020.		Confiabilidad	Precisión Garantía Prevención Durabilidad del servicio recibido Eliminación de fallas en el servicio Interés por solucionar problemas del cliente	5 - 10		
				Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta Tiempo de entrega Puntualidad Oportunidad	11 - 14		
				Seguridad	Credibilidad Profesionalismo Cortesía Trato justo	15 - 18		
				Empatía	Personalización del servicio Asertividad con el gobierno regional Capacidad de comunicación Flexibilidad	19 - 22		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental, transversal, correlacional Método: Hipotético-deductivo		Población: 100 trabajadores del gobierno regional Muestra: 80 trabajadores Muestreo: No probabilístico, intencional por conveniencia.		Variable 1: Gestión de mantenimiento Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Calidad de servicio Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		Estadística descriptiva Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencia y datos estadísticos.		

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Gestión de mantenimiento	Pérez (2021) define a la gestión del mantenimiento como la ejecución de acciones del personal asignado a los equipos, máquinas e instalaciones que se encuentren relacionadas a un proceso.	Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo likert con 18 ítems para medir las siguientes dimensiones: contratación de bienes y servicios de mantenimiento, recursos humanos y manejo de inventario del almacén para mantenimiento.	Contratación de bienes y servicios de mantenimiento	Ley de contrataciones Especificaciones técnicas y términos de referencia Supervisión de los trabajos ejecutados	1 - 6	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Recursos humanos	Capacitación Formación profesional Cantidad de personal de mantenimiento	7 - 12	
			Manejo de inventario del almacén para mantenimiento	Maestro de ítems Inventario valorado de ítems Control de existencias	13 - 18	
Variable dependiente: Calidad de servicio	La calidad de servicio, se presenta cuando las personas involucradas adquieren y ejercer los mismos valores, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente. Pumacayo, Calla, Yangali, Vasquez, Arrátia y Rodríguez (2020).	Se elaboró un cuestionario de escalamiento tipo likert con 22 ítems para medir las siguientes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Tangibilidad	Instalaciones Calidad de bienes Apariencia del personal Limpieza y orden	1 - 4	Escala ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) En parte (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Confiabilidad	Precisión Garantía Prevención Durabilidad del servicio recibido Eliminación de fallas en el servicio Interés por solucionar problemas del cliente	5 - 10	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta Tiempo de entrega Puntualidad Oportunidad	11 - 14	
			Seguridad	Credibilidad Profesionalismo Cortesía Trato justo	15 - 18	
			Empatía	Personalización del servicio Asertividad con el gobierno regional Capacidad de comunicación Flexibilidad	19 - 22	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Cálculo de la muestra

n	:	tamaño de la muestra	:	n
Z	:	nivel de confianza	:	1.96
p	:	variabilidad positiva	:	50%
1 - p	:	variabilidad negativa	:	50%
N	:	tamaño de la población	:	100
e	:	presición o error	:	5%

()

$$n = \frac{96.04}{1.21}$$

$$n = 79.51$$

$$n = 80 \text{ colaboradores}$$

Anexo 4: Instrumentos de la medición de la variable

14/1/23, 03:08

Cuestionario sobre gestión de mantenimiento

Cuestionario sobre gestión de mantenimiento

Estimado(a) servidor público, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la gestión de mantenimiento, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Asimismo, seleccione la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa:

- 5: Siempre
- 4: Casi siempre
- 3: A veces
- 2: Casi nunca
- 1: Nunca

* Obligatoria

Contratación de bienes y servicios de mantenimiento

1. ¿Las necesidades del gobierno regional son consideradas en el Plan Anual de Contrataciones? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

<https://forms.office.com/pages/designpagev2.aspx?lang=es&origin=OfficeDotCom&route=Start&subpage=design&id=7hWE4EgbjU-YR97rT8ANfsj66...> 1/10

2. ¿Los bienes (materiales, herramientas e implementos) y servicios adquiridos son orientados al cumplimiento del gobierno regional? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

3. ¿Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes referente a la atención de requerimientos de la infraestructura y su equipamiento? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

4. ¿Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran los términos de referencia para el mantenimiento de infraestructura y su equipamiento? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

5. ¿Los especialistas del equipo de mantenimiento realizan la supervisión de los bienes adquiridos? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

6. ¿Los especialistas del equipo de mantenimiento realizan la supervisión de los servicios ejecutados? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Recursos humanos

7. ¿Los especialistas del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre contrataciones con el estado? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

8. ¿Los operarios del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre el buen uso de los EPPs? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

9. ¿Los especialistas del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

10. ¿Los operarios del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

11. ¿El equipo de mantenimiento cuenta con los especialistas necesarios? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

12. ¿El equipo de mantenimiento cuenta con los operarios necesarios? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Manejo de inventario del almacén para mantenimiento

13. ¿Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran codificados? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

14. ¿El maestro de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ordenados y codificados digitalmente para un mejor control? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

15. ¿El conteo físico de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se realiza mensualmente? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

16. ¿Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ubicados ordenadamente en el almacén del equipo de mantenimiento? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

17. ¿Los bienes (materiales, herramientas e implementos) son inventariados trimestralmente? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

18. ¿Existe documentación de cada inventario trimestral que se realiza? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

 Microsoft Forms

Cuestionario sobre calidad de servicio

Estimado(a) servidor público, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la calidad de servicio, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Asimismo, seleccione la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa:

- 5: Totalmente de acuerdo
- 4: De acuerdo
- 3: En parte
- 2: En desacuerdo
- 1: Totalmente en desacuerdo

* Obligatoria

Tangibilidad

1. ¿Existe un área específica para que los operarios del equipo de mantenimiento guarden los bienes (materiales, herramientas e implementos)? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Respuestas Se han recibido 20 respuestas

2. ¿Los bienes (materiales, herramientas e implementos) que utilizan los operarios del equipo de mantenimiento son de calidad? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿Los operarios del equipo de mantenimiento laboran con una indumentaria y EPPs para cumplir con sus actividades? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. ¿Los operarios del equipo de mantenimiento se preocupan por el orden y limpieza del área donde trabajan? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Confiabilidad

5. ¿Los operarios del equipo de mantenimiento cuentan con herramientas e implementos que les permite cumplir con el tiempo establecido? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿El trabajo de los operarios del equipo de mantenimiento es garantizado? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿Los trabajadores del equipo de mantenimiento se preocupan por realizar acciones de prevención? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. ¿Existe la confianza que el mantenimiento de infraestructura y su equipamiento realizado no volverá a necesitar mantenimiento en un corto plazo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿Los operarios del equipo de mantenimiento se preocupan por no tener fallas al realizar mantenimiento de infraestructura y su equipamiento? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Existe interés de los operarios del equipo de mantenimiento por cumplir su labor de mantenimiento? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Seguridad

15. ¿El equipo de mantenimiento demuestra profesionalismo en su labores? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. ¿El equipo de mantenimiento se ha ganado la credibilidad en su labores? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. ¿Los operarios del equipo de mantenimiento son corteses? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. ¿Existe un trato igualitario entre los colaboradores que conforman el equipo de mantenimiento? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Empatía

19. ¿Existe un colaborador especializado en cada área determinada? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. ¿Los trabajadores del equipo de mantenimiento han logrado entender que el gobierno regional no cuenta con presupuesto para mejorar su área? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

21. ¿Cuándo un equipamiento no funciona los responsables del equipo de mantenimiento comunican oportunamente? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. ¿Los trabajadores son flexibles y se han adaptado sus necesidades al presupuesto del gobierno regional? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En parte
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto

Variable independiente: Gestión de mantenimiento																		
Nº	Contratación de bienes y servicios de mantenimiento						Recursos humanos						Manejo de inventario del almacén para mantenimiento					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	1	4	3	3	3	4	4	4
2	5	5	4	4	4	4	1	4	3	2	2	1	4	4	5	4	3	4
3	2	2	1	3	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3
4	3	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	4	3	3	1	1	2	4
5	2	1	1	3	1	2	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
6	3	2	2	2	3	1	3	3	4	1	4	3	5	4	4	3	3	4
7	1	1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	4	1	4	1
8	1	4	4	1	2	2	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4
10	4	1	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5
11	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	5	3	3	4	5	3	4	3
12	3	3	4	1	1	3	1	2	2	4	2	1	4	1	2	4	2	2
13	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4
14	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
15	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5
16	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4
17	1	2	3	1	4	1	4	4	3	1	3	1	4	1	2	4	2	2
18	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
19	2	1	4	4	3	1	1	2	4	3	1	3	2	4	1	1	2	3
20	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4

Variable dependiente: Calidad de servicio																						
Nº	Tangibilidad				Confiabilidad						Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	1
2	2	2	4	5	2	1	3	2	3	4	4	3	1	1	2	3	2	3	2	1	3	2
3	3	2	3	4	1	3	1	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	1	3	1
4	2	1	2	2	4	3	2	1	5	1	1	1	1	4	3	1	1	1	4	4	3	2
5	4	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4
6	5	3	3	4	5	3	3	2	1	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3
7	4	4	4	4	3	3	1	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	3	1
8	5	2	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	2	3	4	5	2	2	3	4	3	5
9	3	3	4	3	5	5	4	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	5	2
10	3	3	4	3	5	5	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	5	2
11	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2
12	4	1	1	2	3	3	1	1	3	1	4	2	1	1	2	1	2	2	3	2	5	3
13	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
14	5	4	5	5	4	4	2	1	1	3	5	4	3	1	1	2	4	5	5	4	4	3
15	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
16	5	4	5	5	3	3	2	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	3	3	2
17	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
18	3	2	3	4	1	3	1	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	1	3	1
19	1	3	1	3	4	1	1	1	2	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	3	5	4
20	5	3	5	1	3	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	1

Anexo 6: Resultados de la prueba de Alfa de Cronbach

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18  
/SCALE('Variable uno: Gestión de mantenimiento') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: Variable uno: Gestión de mantenimiento

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	18

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18  
/SCALE('Variable uno: Gestión de mantenimiento') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: Variable uno: Gestión de mantenimiento

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	18

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	54,65	87,818	,469	,814
P2	54,90	85,253	,520	,810
P3	54,55	93,629	,231	,826
P4	54,70	86,642	,537	,810
P5	54,70	89,063	,420	,817
P6	54,80	81,853	,691	,799
P7	54,55	88,787	,389	,819
P8	54,30	91,905	,452	,816
P9	54,30	91,379	,447	,816
P10	54,50	99,000	-,028	,841
P11	54,50	85,316	,538	,809
P12	54,30	90,642	,338	,821
P13	54,30	102,537	-,240	,839
P14	54,45	90,997	,370	,819
P15	54,50	85,000	,661	,803
P16	54,35	88,134	,481	,813
P17	54,35	88,134	,714	,805
P18	54,20	91,011	,403	,818

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09 P010 P011 P012 P013 P014
P015 P016 P017 P018 P019 P020 P021 P022
/SCALE('Variable dos: calidad de servicio') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: Variable dos: calidad de servicio

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	22

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09 P010 P011 P012 P013 P014
P015 P016 P017 P018 P019 P020 P021 P022
/SCALE('Variable dos: calidad de servicio') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: Variable dos: calidad de servicio

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	65,85	141,713	,529	,856
P02	66,45	141,524	,681	,852
P03	66,00	139,895	,602	,853
P04	65,85	151,713	,205	,866
P05	66,00	148,421	,289	,864
P06	66,15	143,818	,521	,856
P07	66,95	146,050	,372	,861
P08	66,55	144,366	,394	,861
P09	66,00	152,000	,163	,869
P010	66,50	143,000	,565	,855
P011	65,90	143,147	,553	,855
P012	66,00	138,737	,748	,849
P013	66,40	136,568	,668	,850
P014	66,05	147,839	,329	,863
P015	66,30	149,589	,331	,862
P016	66,25	137,461	,651	,851
P017	66,35	139,713	,716	,850
P018	66,05	140,155	,657	,852
P019	65,90	146,200	,427	,859
P020	66,25	142,303	,459	,858
P021	65,70	158,537	-,053	,872
P022	66,90	157,568	-,029	,875

Anexo 7: Certificados de validación

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - II, grupo B6, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **Gestión de mantenimiento y calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
OLGA FRESSIA RUIZ HURTADO
D.N.I. 76303704

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: Gestión de mantenimiento

Pérez (2021) define al mantenimiento como la ejecución de acciones del personal asignado a los equipos, máquinas e instalaciones que se encuentren relacionadas a un proceso industrial. Es decir, la ejecución de estas actividades tienen como objetivo lograr el buen funcionamiento.

DIMENSIÓN 1: Contratación de bienes y servicios de mantenimiento

El MEF (2019) mediante el DS N° 082-2019-EF en el Artículo 15 se debe planificar en el Cuadro de Necesidades los requerimientos de bienes, servicios y obras necesarios para la culminación de sus objetivos y actividades para dicho año, los que deben encontrarse ligados al Plan Operativo Institucional, con el propósito de preparar el Plan Anual de Contrataciones. El área usuaria se encarga de proponer las especificaciones técnicas de una forma concisa y exacta, opcionalmente pueden ser planteadas por el órgano a cargo de las contrataciones y aprobados por el área usuaria.

DIMENSION 2: Recursos humanos

Según Solís et al. (2022) indica que, los recursos humanos son indispensables en una organización, adicionalmente, desempeñan una intercomunicación por medio de acciones y actitudes. Asu vez menciona que el incremento de la fuerza laboral, son los mecanismos aplicados para desarrollar el éxito profesional e individual, estos enriquecen la instrucción de los colaboradores, mejora la interrelación y mantienen a los colaboradores, mejorando de esta manera las condiciones laborales.

DIMENSION 3: Manejo de inventario del almacén para mantenimiento

Borbor (2022) menciona que la gestión de inventarios, dentro de los planes operativos y estratégicos de una organización, es una función de gran significancia, debido a que representan una financiación monetaria para cualquier tipo de negocio, siendo el modelo del inventario único en cada tipo. Además, ante cualquier ocurrencia de un imprevisto, los inventarios tienen el papel de dar soporte a las operaciones y de esta manera puedan garantizar el normal funcionamiento del proceso productivo.

VARIABLE 2: Calidad de servicio

Se presenta cuando las personas involucradas adquieren y ejercer los mismos valores, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente. Pumacayo, Calla, Yangali, Vasquez, Arrátia y Rodríguez (2020).

DIMENSIÓN 1: Tangibilidad

Rodríguez (2020) menciona que es la percepción sensorial al personal administrativo así mismo al aspecto de la persona.

DIMENSION 2: Confiabilidad

Se refiere la destreza de desarrollar un buen servicio preciso y confiable. Pumacayo, Calla, Yangali, Vasquez, Arrátia y Rodríguez (2020).

DIMENSION 3: Capacidad de respuesta

Para Pumacayo, Calla, Yangali, Vasquez, Arrátia y Rodríguez (2020), es tener la voluntad de apoyar a los clientes al momento de brindarle el servicio y así brindar una respuesta rápida.

DIMENSIÓN 1: Seguridad

Según Pumacayo, Calla, Yangali, Vasquez, Arrátia y Rodríguez (2020), es la confianza que le brindas a la persona.

DIMENSION 2: Empatía

Es el reconocimiento de la atención brindada es siempre personalizada para cada persona y que se cumpla

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: GM (ENCUESTA)

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEMS	INSTRUMENTO
Contratación de bienes y servicios de mantenimiento	1.1 Ley de contrataciones	1	Las necesidades del gobierno regional son consideradas en el Plan Anual de Contrataciones.	Cuestionario con escala Índices: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	1.2 Especificaciones técnicas y términos de referencia	2	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) y servicios adquiridos son orientados al cumplimiento del gobierno regional.	
		3	Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes referentes a la atención de requerimientos de la infraestructura y su equipamiento.	
	1.3 Supervisión de los trabajos ejecutados	4	Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran los términos de referencia para el mantenimiento de infraestructura y su equipamiento.	
		5	Los especialistas del equipo de mantenimiento realizan la supervisión de los bienes adquiridos.	
	1.4 Capacitación	6	Los especialistas del equipo de mantenimiento realizan la supervisión de los servicios ejecutados.	
7		Los especialistas del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre contrataciones con el estado.		
Recursos humanos	1.5 Formación profesional	8	Los operarios del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre el buen uso de los EPPs.	
		9	Los especialistas del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional.	
	1.6 Cantidad de personal de mantenimiento	10	Los operarios del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional.	
		11	El equipo de mantenimiento cuenta con los especialistas necesarios.	
	1.7 Maestro de bienes	12	El equipo de mantenimiento cuenta con los operarios necesarios.	
		13	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran codificados.	
Manejo de inventario del almacén para mantenimiento	1.8 Control de existencias	14	El maestro de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ordenados y codificados digitalmente para un mejor control.	
		15	El conteo físico de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se realiza mensualmente.	
	1.9 Inventario de bienes	16	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ubicados ordenadamente en el almacén del equipo de mantenimiento.	
		17	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) son inventariados trimestralmente.	
		18	Existe documentación de cada inventario trimestral que se realiza.	

Fuente: Elaboración propia.

Empatía	5.1 Personalización del servicio	19	Existe un colaborador especializado en cada área determinada.
	5.2 Aserividad con el gobierno regional	20	Los trabajadores del equipo de mantenimiento han logrado entender que el gobierno regional no cuenta con presupuesto para mejorar su área.
	5.3 Capacidad de comunicación	21	Cuando un equipamiento no funciona los responsables del equipo de mantenimiento comunican oportunamente.
	5.4 Flexibilidad	22	Los trabajadores son flexibles y se han adaptado sus necesidades al presupuesto del gobierno regional.

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Contratación de bienes y servicios de mantenimiento							
1	Las necesidades del gobierno regional son consideradas en el Plan Anual de Contrataciones.	X		X		X		
2	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) y servicios adquiridos son orientados al cumplimiento del gobierno regional.	X		X		X		
3	Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes referente a la atención de requerimientos de la infraestructura y su equipamiento.	X		X		X		
4	Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran los términos de referencia para el mantenimiento de infraestructura y su equipamiento.	X		X		X		
5	Los especialistas del equipo de mantenimiento realizan la supervisión de los bienes adquiridos.	X		X		X		
6	Los especialistas del equipo de mantenimiento realizan la supervisión de los servicios ejecutados.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Recursos humanos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los especialistas del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre contrataciones con el estado.	X		X		X		
8	Los operarios del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre el buen uso de los EPPs.	X		X		X		
9	Los especialistas del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional.	X		X		X		
10	Los operarios del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional.	X		X		X		
11	El equipo de mantenimiento cuenta con los especialistas necesarios.	X		X		X		
12	El equipo de mantenimiento cuenta con los operarios necesarios.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Manejo de inventario del almacén para mantenimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran codificados.	X		X		X		
14	El maestro de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ordenados y codificados digitalmente para un mejor control.	X		X		X		
15	El conteo físico de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se realiza mensualmente.	X		X		X		
16	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ubicados ordenadamente en el almacén del equipo de mantenimiento.	X		X		X		
17	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) son inventariados trimestralmente.	X		X		X		
18	Existe documentación de cada inventario trimestral que se realiza.	X		X		X		
	DIMENSION 1: Tangibilidad	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Existe un área específica para que los operarios del equipo de mantenimiento guarden los bienes (materiales, herramientas e implementos).	X		X		X		
20	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) que utilizan los operarios del equipo de mantenimiento son de calidad.	X		X		X		
21	Los operarios del equipo de mantenimiento laboran con una indumentaria y EPPs para cumplir con sus actividades.	X		X		X		
22	Los operarios del equipo de mantenimiento se preocupan por el orden y limpieza del área donde trabajan.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Los operarios del equipo de mantenimiento cuentan con herramientas e implementos que les permite cumplir con el tiempo establecido.	X		X		X		
24	El trabajo de los operarios del equipo de mantenimiento es garantizado.	X		X		X		

25	Los trabajadores del equipo de mantenimiento se preocupan por realizar acciones de prevención.	X	X	X	X	X
26	Existe la confianza que el mantenimiento de infraestructura y su equipamiento realizado no volverá a necesitar mantenimiento en un corto plazo.	X	X	X	X	X
27	Los operarios del equipo de mantenimiento se preocupan por no tener fallas al realizar mantenimiento de infraestructura y su equipamiento.	X	X	X	X	X
28	Existe interés de los operarios del equipo de mantenimiento por cumplir su labor de mantenimiento.	X	X	X	X	X
29	DIMENSION 3: Capacidad de respuesta Cuando algún órgano o unidad orgánica solicita un requerimiento, los operarios del equipo de mantenimiento lo ejecuta inmediatamente.	Si	No	Si	No	No
30	Los operarios del equipo de mantenimiento no incrementan el tiempo de reparación buscando beneficiarse.	X	X	X	X	X
31	Los operarios del equipo de mantenimiento son puntuales en sus labores.	X	X	X	X	X
32	Se elaboran informes de manera oportuna sobre el estado de la infraestructura y su equipamiento.	X	X	X	X	X
33	DIMENSION 4: Seguridad El equipo de mantenimiento demuestra profesionalismo en sus labores.	Si	No	Si	No	No
34	El equipo de mantenimiento se ha ganado la credibilidad en sus labores.	X	X	X	X	X
35	Los operarios del equipo de mantenimiento son corteses.	X	X	X	X	X
36	Existe un trato igualitario entre los colaboradores que conforman el equipo de mantenimiento.	X	X	X	X	X
37	DIMENSION 3: Empatía Cuando algún órgano o unidad orgánica solicita un requerimiento, los operarios del equipo de mantenimiento lo ejecuta inmediatamente.	Si	No	Si	No	No
38	Los operarios del equipo de mantenimiento no incrementan el tiempo de reparación buscando beneficiarse.	X	X	X	X	X
39	Los operarios del equipo de mantenimiento son puntuales en sus labores.	X	X	X	X	X
40	Se elaboran informes de manera oportuna sobre el estado de la infraestructura y su equipamiento.	X	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe Suficiencia.**

✓ Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

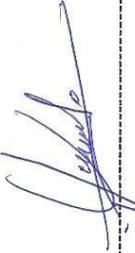
Apellidos y nombres del juez validador: Gambra Morales, Yorgo Toribio DNI: 09900335

Especialidad del validador: Gestión Pública ORCID: 0000-0002-9592-7960

Lima, 12 de enero de 2023

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto validador

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GAMBOA MORALES, YORGOS TORIBIO DNI 09900335	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Y COMPUTO Fecha de diploma: 24/06/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
GAMBOA MORALES, YORGOS TORIBIO DNI 09900335	INGENIERO DE SISTEMAS Y COMPUTO Fecha de diploma: 09/05/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
GAMBOA MORALES, YORGOS TORIBIO DNI 09900335	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 16/09/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
GAMBOA MORALES, YORGOS TORIBIO DNI 09900335	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 07/01/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
GAMBOA MORALES, YORGOS TORIBIO DNI 09900335	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 16/05/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 28/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - II, grupo B6, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **Gestión de mantenimiento y calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


OLGA FRESSIA
RUIZ HURTADO
Ingeniera Industrial
CIP N° 214766

.....
OLGA FRESSIA RUIZ HURTADO
D.N.I. 76303704

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: Gestión de mantenimiento

Pérez (2021) define al mantenimiento como la ejecución de acciones del personal asignado a los equipos, máquinas e instalaciones que se encuentren relacionadas a un proceso industrial. Es decir, la ejecución de estas actividades tienen como objetivo lograr el buen funcionamiento.

DIMENSIÓN 1: Contratación de bienes y servicios de mantenimiento

El MEF (2019) mediante el DS N° 082-2019-EF en el Artículo 15 se debe planificar en el Cuadro de Necesidades los requerimientos de bienes, servicios y obras necesarios para la culminación de sus objetivos y actividades para dicho año, los que deben encontrarse ligados al Plan Operativo Institucional, con el propósito de preparar el Plan Anual de Contrataciones. El área usuaria se encarga de proponer las especificaciones técnicas de una forma concisa y exacta, opcionalmente pueden ser planteadas por el órgano a cargo de las contrataciones y aprobados por el área usuaria.

DIMENSION 2: Recursos humanos

Según Solís et al. (2022) indica que, los recursos humanos son indispensables en una organización, adicionalmente, desempeñan una intercomunicación por medio de acciones y actitudes. Asimismo menciona que el incremento de la fuerza laboral, son los mecanismos aplicados para desarrollar el éxito profesional e individual, estos enriquecen la instrucción de los colaboradores, mejora la interrelación y mantienen a los colaboradores, mejorando de esta manera las condiciones laborales.

DIMENSION 3: Manejo de inventario del almacén para mantenimiento

Borbor (2022) menciona que la gestión de inventarios, dentro de los planes operativos y estratégicos de una organización, es una función de gran significancia, debido a que representan una financiación monetaria para cualquier tipo de negocio, siendo el modelo del inventario único en cada tipo. Además, ante cualquier ocurrencia de un imprevisto, los inventarios tienen el papel de dar soporte a las operaciones y de esta manera puedan garantizar el normal funcionamiento del proceso productivo.

VARIABLE 2: Calidad de servicio

Se presenta cuando las personas involucradas adquieren y ejercen los mismos valores, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente. Pumacayo, Calla, Yangali, Vasquez, Arrátia y Rodríguez (2020).

DIMENSIÓN 1: Tangibilidad

Rodríguez (2020) menciona que es la percepción sensorial al personal administrativo así mismo al aspecto de la persona.

DIMENSION 2: Confiabilidad

Se refiere la destreza de desarrollar un buen servicio preciso y confiable. Pumacayo, Calla, Yangali, Vasquez, Arrátia y Rodríguez (2020).

DIMENSION 3: Capacidad de respuesta

Para Pumacayo, Calla, Yangali, Vasquez, Arrátia y Rodríguez (2020), es tener la voluntad de apoyar a los clientes al momento de brindarle el servicio y así brindar una respuesta rápida.

DIMENSIÓN 1: Seguridad

Según Pumacayo, Calla, Yangali, Vasquez, Arrátia y Rodríguez (2020), es la confianza que le brindas a la persona.

DIMENSION 2: Empatía

Es el reconocimiento de la atención brindada es siempre personalizada para cada persona y que se cumpla

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: GM (ENCUESTA)

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	ÍTEMES	INSTRUMENTO
Contratación de bienes y servicios de mantenimiento	1.1 Ley de contrataciones	1	Las necesidades del gobierno regional son consideradas en el Plan Anual de Contrataciones.	Cuestionario con escala Índices: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		2	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) y servicios adquiridos son orientados al cumplimiento del gobierno regional.	
	1.2 Especificaciones técnicas y términos de referencia	3	Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes referente a la atención de requerimientos de la infraestructura y su equipamiento.	
		4	Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran los términos de referencia para el mantenimiento de infraestructura y su equipamiento.	
	1.3 Supervisión de los trabajos ejecutados	5	Los especialistas del equipo de mantenimiento realizan la supervisión de los bienes adquiridos.	
		6	Los especialistas del equipo de mantenimiento realizan la supervisión de los servicios ejecutados.	
Recursos humanos	1.4 Capacitación	7	Los especialistas del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre contrataciones con el estado.	
		8	Los operarios del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre el buen uso de los EPPs.	
	1.5 Formación profesional	9	Los especialistas del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional.	
		10	Los operarios del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional.	
	1.6 Cantidad de personal de mantenimiento	11	El equipo de mantenimiento cuenta con los especialistas necesarios.	
		12	El equipo de mantenimiento cuenta con los operarios necesarios.	
Manejo de inventario del almacén para mantenimiento	1.7 Maestro de bienes	13	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran codificados.	
		14	El maestro de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ordenados y codificados digitalmente para un mejor control.	
	1.8 Control de existencias	15	El conteo físico de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se realiza mensualmente.	
		16	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ubicados ordenadamente en el almacén del equipo de mantenimiento.	
	1.9 Inventario de bienes	17	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) son inventariados trimestralmente.	
		18	Existe documentación de cada inventario trimestral que se realiza.	

Fuente: Elaboración propia.

Empatía	5.1 Personalización del servicio	19	Existe un colaborador especializado en cada área determinada.
	5.2 Asertividad con el gobierno regional	20	Los trabajadores del equipo de mantenimiento han logrado entender que el gobierno regional no cuenta con presupuesto para mejorar su área.
	5.3 Capacidad de comunicación	21	Cuando un equipamiento no funciona los responsables del equipo de mantenimiento comunican oportunamente.
	5.4 Flexibilidad	22	Los trabajadores son flexibles y se han adaptado sus necesidades al presupuesto del gobierno regional.

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Contratación de bienes y servicios de mantenimiento								
1	Las necesidades del gobierno regional son consideradas en el Plan Anual de Contrataciones.	x		x		x		
2	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) y servicios adquiridos son orientados al cumplimiento del gobierno regional.	x		x		x		
3	Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes referente a la atención de requerimientos de la infraestructura y su equipamiento.	x		x		x		
4	Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran los términos de referencia para el mantenimiento de infraestructura y su equipamiento.	x		x		x		
5	Los especialistas del equipo de mantenimiento realizan la supervisión de los bienes adquiridos.	x		x		x		
6	Los especialistas del equipo de mantenimiento realizan la supervisión de los servicios ejecutados.	x		x		x		
DIMENSION 2: Recursos humanos								
7	Los especialistas del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre contrataciones con el estado.	x		x		x		
8	Los operarios del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre el buen uso de los EPPs.	x		x		x		
9	Los especialistas del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional.	x		x		x		
10	Los operarios del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional.	x		x		x		
11	El equipo de mantenimiento cuenta con los especialistas necesarios.	x		x		x		
12	El equipo de mantenimiento cuenta con los operarios necesarios.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Manejo de inventario del almacén para mantenimiento								
13	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran codificados.	x		x		x		
14	El maestro de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ordenados y codificados digitalmente para un mejor control.	x		x		x		
15	El corteo físico de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se realiza mensualmente.	x		x		x		
16	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ubicados ordenadamente en el almacén del equipo de mantenimiento.	x		x		x		
17	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) son inventariados trimestralmente.	x		x		x		
18	Existe documentación de cada inventario trimestral que se realiza.	x		x		x		
		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad								
19	Existe un área específica para que los operarios del equipo de mantenimiento guarden los bienes (materiales, herramientas e implementos).	x		x		x		
20	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) que utilizan los operarios del equipo de mantenimiento son de calidad.	x		x		x		
21	Los operarios del equipo de mantenimiento laboran con una indumentaria y EPPs para cumplir con sus actividades.	x		x		x		
22	Los operarios del equipo de mantenimiento se preocupan por el orden y limpieza del área donde trabajan.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Confabilidad								
23	Los operarios del equipo de mantenimiento cuentan con herramientas e implementos que les permite cumplir con el tiempo establecido.	x		x		x		
24	El trabajo de los operarios del equipo de mantenimiento es garantizado.	x		x		x		

25	Los trabajadores del equipo de mantenimiento se preocupan por realizar acciones de prevención.	x		x		x		
26	Existe la confianza que el mantenimiento de infraestructura y su equipamiento realizado no volverá a necesitar mantenimiento en un corto plazo.	x		x		x		
27	Los operarios del equipo de mantenimiento se preocupan por no tener fallas al realizar mantenimiento de infraestructura y su equipamiento.	x		x		x		
28	Existe interés de los operarios del equipo de mantenimiento por cumplir su labor de mantenimiento.	x		x		x		
DIMENSION 3: Capacidad de respuesta								
29	Cuando algún órgano o unidad orgánica solicita un requerimiento, los operarios del equipo de mantenimiento lo ejecuta inmediatamente.	x		x		x		
30	Los operarios del equipo de mantenimiento no incrementan el tiempo de reparación buscando beneficiarse.	x		x		x		
31	Los operarios del equipo de mantenimiento son puntuales en sus labores.	x		x		x		
32	Se elaboran informes de manera oportuna sobre el estado de la infraestructura y su equipamiento.	x		x		x		
DIMENSION 4: Seguridad								
33	El equipo de mantenimiento demuestra profesionalismo en sus labores.	x		x		x		
34	El equipo de mantenimiento se ha ganado la credibilidad en sus labores.	x		x		x		
35	Los operarios del equipo de mantenimiento son corteses.	x		x		x		
36	Existe un trato igualitario entre los colaboradores que conforman el equipo de mantenimiento.	x		x		x		
DIMENSION 3: Empatía								
37	Cuando algún órgano o unidad orgánica solicita un requerimiento, los operarios del equipo de mantenimiento lo ejecuta inmediatamente.	x		x		x		
38	Los operarios del equipo de mantenimiento no incrementan el tiempo de reparación buscando beneficiarse.	x		x		x		
39	Los operarios del equipo de mantenimiento son puntuales en sus labores.	x		x		x		
40	Se elaboran informes de manera oportuna sobre el estado de la infraestructura y su equipamiento.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe Suficiencia.

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Manguinuri Chota, Robert

DNI: 06739917

Especialidad del validador: Estadístico

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7832-4169>

Lima, 12 de enero de 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. Robert Manguinuri Chota
 ABOGADO
 Reg. CALN. 1743

Firma del Experto validador

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MANGUINURI CHOTA, ROBERT DNI 06739917	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 09/05/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO PERU
MANGUINURI CHOTA, ROBERT DNI 06739917	TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO Fecha de diploma: 13/03/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO PERU
MANGUINURI CHOTA, ROBERT DNI 06739917	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 20/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/09/2015 Fecha egreso: 04/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MANGUINURI CHOTA, ROBERT DNI 06739917	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - II, grupo B6, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

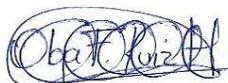
El título de mi proyecto de investigación es: **Gestión de mantenimiento y calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
OLGA FRESSIA RUIZ HURTADO
D.N.I. 76303704

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: Gestión de mantenimiento

Pérez (2021) define al mantenimiento como la ejecución de acciones del personal asignado a los equipos, máquinas e instalaciones que se encuentren relacionadas a un proceso industrial. Es decir, la ejecución de estas actividades tienen como objetivo lograr el buen funcionamiento.

DIMENSIÓN 1: Contratación de bienes y servicios de mantenimiento

El MEF (2019) mediante el DS N° 082-2019-EF en el Artículo 15 se debe planificar en el Cuadro de Necesidades los requerimientos de bienes, servicios y obras necesarios para la culminación de sus objetivos y actividades para dicho año, los que deben encontrarse ligados al Plan Operativo Institucional, con el propósito de preparar el Plan Anual de Contrataciones. El área usuaria se encarga de proponer las especificaciones técnicas de una forma concisa y exacta, opcionalmente pueden ser planteadas por el órgano a cargo de las contrataciones y aprobados por el área usuaria.

DIMENSION 2: Recursos humanos

Según Solís et al. (2022) indica que, los recursos humanos son indispensables en una organización, adicionalmente, desempeñan una intercomunicación por medio de acciones y actitudes. Asimismo menciona que el incremento de la fuerza laboral, son los mecanismos aplicados para desarrollar el éxito profesional e individual, estos enriquecen la instrucción de los colaboradores, mejora la interrelación y mantienen a los colaboradores, mejorando de esta manera las condiciones laborales.

DIMENSION 3: Manejo de inventario del almacén para mantenimiento

Borbor (2022) menciona que la gestión de inventarios, dentro de los planes operativos y estratégicos de una organización, es una función de gran significancia, debido a que representan una financiación monetaria para cualquier tipo de negocio, siendo el modelo del inventario único en cada tipo. Además, ante cualquier ocurrencia de un imprevisto, los inventarios tienen el papel de dar soporte a las operaciones y de esta manera puedan garantizar el normal funcionamiento del proceso productivo.

VARIABLE 2: Calidad de servicio

Se presenta cuando las personas involucradas adquieren y ejercer los mismos valores, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente. Pumacayo, Calla, Yangali, Vasquez, Arrátia y Rodríguez (2020).

DIMENSIÓN 1: Tangibilidad

Rodríguez (2020) menciona que es la percepción sensorial al personal administrativo así mismo al aspecto de la persona.

DIMENSION 2: Confiabilidad

Se refiere la destreza de desarrollar un buen servicio preciso y confiable. Pumacayo, Calla, Yangali, Vasquez, Arrátia y Rodríguez (2020).

DIMENSION 3: Capacidad de respuesta

Para Pumacayo, Calla, Yangali, Vasquez, Arrátia y Rodríguez (2020), es tener la voluntad de apoyar a los clientes al momento de brindarle el servicio y así brindar una respuesta rápida.

DIMENSIÓN 1: Seguridad

Según Pumacayo, Calla, Yangali, Vasquez, Arrátia y Rodríguez (2020), es la confianza que le brindas a la persona.

DIMENSION 2: Empatía

Es el reconocimiento de la atención brindada es siempre personalizada para cada persona y que se cumpla

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: GM (ENCUESTA)

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEMS	INSTRUMENTO
Contratación de bienes y servicios de mantenimiento	1.1 Ley de contrataciones	1	Las necesidades del gobierno regional son consideradas en el Plan Anual de Contrataciones.	Cuestionario con escala Índices: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	1.2 Especificaciones técnicas y términos de referencia	2	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) y servicios adquiridos son orientados al cumplimiento del gobierno regional.	
		3	Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes referente a la atención de requerimientos de la infraestructura y su equipamiento.	
	1.3 Supervisión de los trabajos ejecutados	4	Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran los términos de referencia para el mantenimiento de infraestructura y su equipamiento.	
		5	Los especialistas del equipo de mantenimiento realizan la supervisión de los bienes adquiridos.	
	Recursos humanos	1.4 Capacitación	6	
7			Los especialistas del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre contrataciones con el estado.	
1.5 Formación profesional		8	Los operarios del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre el buen uso de los EPPs.	
		9	Los especialistas del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional.	
1.6 Cantidad de personal de mantenimiento		10	Los operarios del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional.	
		11	El equipo de mantenimiento cuenta con los especialistas necesarios.	
Manejo de inventario del almacén para mantenimiento	1.7 Maestro de bienes	12	El equipo de mantenimiento cuenta con los operarios necesarios.	
		13	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran codificados.	
	1.8 Control de existencias	14	El maestro de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ordenados y codificados digitalmente para un mejor control.	
		15	El control físico de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se realiza mensualmente.	
	1.9 Inventario de bienes	16	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ubicados ordenadamente en el almacén del equipo de mantenimiento.	
		17	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) son inventariados trimestralmente.	
		18	Existe documentación de cada inventario trimestral que se realiza.	

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: CS (ENCUESTA)

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Tangibilidad	1.1 Instalaciones	1	Existe un área específica para que los operarios del equipo de mantenimiento guarden los bienes (materiales, herramientas e implementos).	Cuestionario con escala Índices: Totalmente de acuerdo De acuerdo En parte En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	1.2 Calidad de bienes	2	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) que utilizan los operarios del equipo de mantenimiento son de calidad.	
	1.3 Apariencia del personal	3	Los operarios del equipo de mantenimiento laboran con una indumentaria y EPPs para cumplir con sus actividades.	
	1.4 Limpieza y orden	4	Los operarios del equipo de mantenimiento se preocupan por el orden y limpieza del área donde trabajan.	
Confiabilidad	2.1 Precisión	5	Los operarios del equipo de mantenimiento cuentan con herramientas e implementos que les permite cumplir con el tiempo establecido.	
	2.2 Garantía	6	El trabajo de los operarios del equipo de mantenimiento es garantizado.	
	2.3 Prevención	7	Los trabajadores del equipo de mantenimiento se preocupan por realizar acciones de prevención.	
	2.4 Durabilidad del servicio recibido	8	Existe la confianza que el mantenimiento de infraestructura y su equipamiento realizado no volverá a necesitar mantenimiento en un corto plazo.	
	2.5 Eliminación de fallas en el servicio	9	Los operarios del equipo de mantenimiento se preocupan por no tener fallas al realizar mantenimiento de infraestructura y su equipamiento.	
	2.6 Interés por solucionar problemas del cliente	10	Existe interés de los operarios del equipo de mantenimiento por cumplir su labor de mantenimiento.	
Capacidad de respuesta	3.1 Tiempo de respuesta	11	Cuando algún órgano o unidad orgánica solicita un requerimiento, los operarios del equipo de mantenimiento lo ejecuta inmediatamente.	
	3.2 Tiempo de entrega	12	Los operarios del equipo de mantenimiento no incrementan el tiempo de reparación buscando beneficiarse.	
	3.3 Puntualidad	13	Los operarios del equipo de mantenimiento son puntuales en sus labores.	
	3.4 Oportunidad	14	Se elaboran informes de manera oportuna sobre el estado de la infraestructura y su equipamiento.	
Seguridad	4.1 Credibilidad	15	El equipo de mantenimiento demuestra profesionalismo en sus labores.	
	4.2 Profesionalismo	16	El equipo de mantenimiento se ha ganado la credibilidad en sus labores.	
	4.3 Cortesía	17	Los operarios del equipo de mantenimiento son corteses.	
	4.4 Trato justo	18	Existe un trato igualitario entre los colaboradores que conforman el equipo de mantenimiento.	

Empatía	5.1 Personalización del servicio	19	Existe un colaborador especializado en cada área determinada.
	5.2 Asertividad con el gobierno regional	20	Los trabajadores del equipo de mantenimiento han logrado entender que el gobierno regional no cuenta con presupuesto para mejorar su área.
	5.3 Capacidad de comunicación	21	Cuando un equipamiento no funciona los responsables del equipo de mantenimiento comunican oportunamente.
	5.4 Flexibilidad	22	Los trabajadores son flexibles y se han adaptado sus necesidades al presupuesto del gobierno regional.

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Contratación de bienes y servicios de mantenimiento							
1	Las necesidades del gobierno regional son consideradas en el Plan Anual de Contrataciones.	X		X		X		
2	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) y servicios adquiridos son orientados al cumplimiento del gobierno regional.	X		X		X		
3	Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes referente a la atención de requerimientos de la infraestructura y su equipamiento.	X		X		X		
4	Los especialistas del equipo de mantenimiento elaboran los términos de referencia para el mantenimiento de infraestructura y su equipamiento.	X		X		X		
5	Los especialistas del equipo de mantenimiento realizan la supervisión de los bienes adquiridos.	X		X		X		
6	Los especialistas del equipo de mantenimiento realizan la supervisión de los servicios ejecutados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Recursos humanos							
7	Los especialistas del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre contrataciones con el estado.	X		X		X		
8	Los operarios del equipo de mantenimiento reciben capacitación sobre el buen uso de los EPPs.	X		X		X		
9	Los especialistas del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional.	X		X		X		
10	Los operarios del equipo de mantenimiento cumplen con la formación profesional.	X		X		X		
11	El equipo de mantenimiento cuenta con los especialistas necesarios.	X		X		X		
12	El equipo de mantenimiento cuenta con los operarios necesarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Manejo de inventario del almacén para mantenimiento							
13	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran codificados.	X		X		X		
14	El maestro de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ordenados y codificados digitalmente para un mejor control.	X		X		X		
15	El conteo físico de los bienes (materiales, herramientas e implementos) se realiza mensualmente.	X		X		X		
16	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) se encuentran ubicados ordenadamente en el almacén del equipo de mantenimiento.	X		X		X		
17	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) son inventariados trimestralmente.	X		X		X		
18	Existe documentación de cada inventario trimestral que se realiza.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 1: Targibilidad							
19	Existe un área específica para que los operarios del equipo de mantenimiento guarden los bienes (materiales, herramientas e implementos).	X		X		X		
20	Los bienes (materiales, herramientas e implementos) que utilizan los operarios del equipo de mantenimiento son de calidad.	X		X		X		
21	Los operarios del equipo de mantenimiento laboran con una indumentaria y EPPs para cumplir con sus actividades.	X		X		X		
22	Los operarios del equipo de mantenimiento se preocupan por el orden y limpieza del área donde trabajan.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad							
23	Los operarios del equipo de mantenimiento cuentan con herramientas e implementos que les permite cumplir con el tiempo establecido.	X		X		X		
24	El trabajo de los operarios del equipo de mantenimiento es garantizado.	X		X		X		

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CALLE CAMA, EDUARDO ELIAS DNI 07255529	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 01/07/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CALLE CAMA, EDUARDO ELIAS DNI 07255529	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 17/06/1996 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
CALLE CAMA, EDUARDO ELIAS DNI 07255529	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/07/2012 Fecha egreso: 30/04/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 8: Base de datos de la muestra

Nº	Contratación de bienes y servicios de mantenimiento						D3	%	NIVEL	Variable independiente: Gestión de mantenimiento						D3	%	NIVEL	Manejo de inventario de Inmóvil para mantenimiento						D3	%	NIVEL	V1	%	NIVEL
	Recursos humanos									Manejo de inventario de Inmóvil para mantenimiento																				
	D1									D2									D3											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6				P7	P8	P9	P10	P11	P12				P13	P14	P15	P16	P17	P18						
1	4	4	4	3	3	4	22	73	REGULAR	4	3	4	1	1	4	17	57	REGULAR	3	3	3	4	4	4	21	70	REGULAR	60	67	REGULAR
2	5	5	4	4	4	4	26	87	BUENO	1	4	3	2	2	1	13	43	MALO	4	4	5	4	3	4	24	80	BUENO	63	70	REGULAR
3	2	2	1	3	2	2	12	40	MALO	3	3	5	5	4	4	24	80	BUENO	4	4	3	4	4	3	22	73	REGULAR	58	64	REGULAR
4	3	1	1	1	1	1	8	27	MALO	1	2	1	4	1	4	13	43	MALO	3	3	1	1	2	4	14	47	MALO	35	39	MALO
5	2	1	1	3	1	2	10	33	MALO	5	5	4	4	3	4	25	83	BUENO	4	4	3	3	4	3	21	70	REGULAR	56	62	REGULAR
6	3	2	2	2	3	1	13	43	MALO	3	3	4	1	4	3	18	60	REGULAR	5	4	4	3	3	4	23	77	BUENO	54	60	REGULAR
7	1	1	3	4	3	3	15	50	REGULAR	4	4	3	4	3	4	22	73	REGULAR	4	1	4	1	4	1	15	50	REGULAR	52	58	REGULAR
8	1	4	4	1	2	2	14	47	MALO	4	3	3	4	5	3	22	73	REGULAR	4	4	3	4	4	4	23	77	BUENO	59	66	REGULAR
9	4	4	4	3	3	4	22	73	REGULAR	4	4	4	5	5	5	26	87	BUENO	3	3	3	4	4	4	21	70	REGULAR	69	77	BUENO
10	4	1	4	4	3	3	19	63	REGULAR	3	4	4	3	4	4	22	73	REGULAR	3	4	4	3	4	5	23	77	BUENO	64	71	REGULAR
11	4	4	3	4	3	5	23	77	BUENO	3	4	3	3	5	3	21	70	REGULAR	3	4	5	3	4	3	22	73	REGULAR	66	73	REGULAR
12	3	3	4	1	1	3	15	50	REGULAR	1	2	2	4	2	1	12	40	MALO	4	1	2	4	2	2	15	50	REGULAR	42	47	MALO
13	3	4	3	4	3	3	20	67	REGULAR	4	4	3	3	4	4	21	70	REGULAR	3	3	4	5	3	4	22	73	REGULAR	63	70	REGULAR
14	4	3	3	4	5	4	23	77	BUENO	3	4	4	3	4	3	21	70	REGULAR	3	4	4	4	3	3	21	70	REGULAR	65	72	REGULAR
15	4	3	4	3	4	3	21	70	REGULAR	3	4	3	4	3	4	21	70	REGULAR	3	4	3	3	4	5	22	73	REGULAR	64	71	REGULAR
16	4	4	3	4	3	5	23	77	BUENO	4	3	4	4	4	5	24	80	BUENO	3	3	3	4	4	4	21	70	REGULAR	68	76	BUENO
17	1	2	3	1	4	1	12	40	MALO	4	4	3	1	3	1	16	53	REGULAR	4	1	2	4	2	2	15	50	REGULAR	43	48	REGULAR
18	3	4	4	3	4	3	21	70	REGULAR	5	3	3	3	4	4	22	73	REGULAR	3	4	4	4	3	4	22	73	REGULAR	65	72	REGULAR
19	2	1	4	4	3	1	15	50	REGULAR	1	2	4	3	1	3	14	47	MALO	2	4	1	1	2	3	13	43	MALO	42	47	MALO
20	4	3	4	4	5	4	24	80	BUENO	3	3	4	4	3	4	21	70	REGULAR	3	3	3	4	4	4	21	70	REGULAR	66	73	REGULAR
21	4	4	3	4	3	5	23	77	BUENO	3	4	2	4	2	3	18	60	REGULAR	3	3	3	4	4	4	21	70	REGULAR	62	69	REGULAR
22	4	3	4	3	5	3	22	73	REGULAR	3	4	3	4	4	3	21	70	REGULAR	3	3	4	4	3	3	20	67	REGULAR	63	70	REGULAR
23	4	3	4	4	5	4	24	80	BUENO	5	3	3	3	4	4	22	73	REGULAR	5	4	3	4	4	4	24	80	BUENO	70	78	BUENO
24	4	3	3	4	5	4	23	77	BUENO	3	4	3	4	4	3	21	70	REGULAR	3	4	4	4	3	3	21	70	REGULAR	65	72	REGULAR
25	4	3	4	3	4	3	21	70	REGULAR	4	4	3	3	4	4	21	70	REGULAR	3	4	3	3	4	5	22	73	REGULAR	64	71	REGULAR
26	2	2	1	1	2	1	9	30	MALO	2	3	4	2	3	2	16	53	REGULAR	4	3	3	1	2	2	15	50	REGULAR	40	44	MALO
27	4	3	4	3	3	5	22	73	REGULAR	3	4	3	4	3	4	21	70	REGULAR	4	3	3	4	3	4	21	70	REGULAR	64	71	REGULAR
28	5	4	4	3	4	3	23	77	BUENO	3	4	4	3	4	3	21	70	REGULAR	5	3	5	4	4	4	25	83	BUENO	69	77	BUENO
29	3	4	3	4	1	3	18	60	REGULAR	4	2	4	5	1	4	20	67	REGULAR	5	3	5	4	3	4	24	80	BUENO	62	69	REGULAR
30	2	4	3	4	1	1	15	50	REGULAR	5	3	3	3	4	4	22	73	REGULAR	5	4	3	4	4	4	24	80	BUENO	61	68	REGULAR
31	1	1	3	3	1	3	12	40	MALO	1	4	4	3	1	4	17	57	REGULAR	1	1	4	3	3	1	13	43	MALO	42	47	MALO
32	4	4	4	5	4	5	25	83	BUENO	2	4	3	4	2	2	17	57	REGULAR	4	4	5	4	3	4	24	80	BUENO	66	73	REGULAR
33	3	3	4	2	4	4	20	67	REGULAR	4	4	3	3	4	4	21	70	REGULAR	4	4	3	4	4	3	22	73	REGULAR	63	70	REGULAR
34	5	5	4	4	4	4	26	87	BUENO	3	2	4	1	4	3	17	57	REGULAR	4	2	4	3	4	4	21	70	REGULAR	64	71	REGULAR
35	1	3	1	3	4	1	13	43	MALO	1	1	4	2	1	2	11	37	MALO	1	3	1	3	4	2	14	47	MALO	38	42	MALO
36	5	4	3	4	3	4	23	77	BUENO	3	4	1	3	1	2	14	47	MALO	5	4	4	3	3	4	23	77	BUENO	60	67	REGULAR
37	4	4	3	4	3	5	24	80	BUENO	3	2	2	1	4	1	13	43	MALO	4	4	3	4	3	4	22	73	REGULAR	59	66	REGULAR
38	4	3	4	3	4	3	21	70	REGULAR	3	4	3	3	5	3	21	70	REGULAR	4	3	4	4	4	4	23	77	BUENO	65	72	REGULAR
39	4	5	3	3	4	4	23	77	BUENO	3	4	3	4	4	3	21	70	REGULAR	3	3	4	4	3	3	20	67	REGULAR	64	71	REGULAR
40	4	2	3	4	3	3	19	63	REGULAR	4	4	4	3	4	3	23	77	BUENO	4	3	4	3	3	4	21	70	REGULAR	63	70	REGULAR
41	4	4	3	4	3	5	23	77	BUENO	4	4	4	3	4	3	23	77	BUENO	4	3	4	3	3	4	21	70	REGULAR	67	74	BUENO
42	3	4	3	4	3	3	20	67	REGULAR	3	4	3	4	3	4	21	70	REGULAR	3	3	3	4	4	4	21	70	REGULAR	62	69	REGULAR
43	4	4	4	5	4	4	25	83	BUENO	4	4	3	3	5	4	23	77	BUENO	4	4	3	5	4	2	22	73	REGULAR	70	78	BUENO
44	4	3	4	3	4	3	21	70	REGULAR	4	3	3	4	5	3	22	73	REGULAR	4	4	3	4	4	3	22	73	REGULAR	65	72	REGULAR
45	3	4	3	4	3	5	22	73	REGULAR	5	3	3	4	4	4	22	73	REGULAR	1	4	2	4	3	4	18	60	REGULAR	62	69	REGULAR
46	1	2	4	2	2	2	13	43	MALO	3	2	4	4	1	1	15	50	REGULAR	4	1	1	2	2	3	13	43	MALO	41	46	MALO
47	3	4	4	3	4	3	21	70	REGULAR	3	3	4	4	3	4	21	70	REGULAR	5	4	4	3	3	4	23	77	BUENO	65	72	REGULAR
48	4	4	3	4	3	5	23	77	BUENO	3	4	3	4	4	3	21	70	REGULAR	4	4	3	4	4	4	23	77	BUENO	67	74	BUENO
49	4	3	4	4	3	4	22	73	REGULAR	3	4	3	3	3	3	19	63	REGULAR	4	4	3	4	3	4	22	73	REGULAR	63	70	REGULAR
50	4	4	3	4	3	5	23	77	BUENO	3	4	3	4	4	3	21	70	REGULAR	3	3	4	3	3	3	20	67	REGULAR	64	71	REGULAR
51	4	3	4	3	5	3	22	73	REGULAR	4	4	3	3	3	4	21	70	REGULAR	3	3	4	5	3	4	22	73	REGULAR	65	72	REGULAR
52	4	3	4	3	5	5	24	80	BUENO	4	4	3	3	5	4	23	77	BUENO	4	4	3	3	4	5	23	77	BUENO	70	78	BUENO
53	4	3	3	4	5	4	23	77	BUENO	3	4	3	4	3	4	21	70	REGULAR	3	4	3	3	4	5	22	73	REGULAR	66	73	REGULAR
54	4	3	4	3	4	3	21	70	REGULAR	5	4	3	4	5	1	22	73	REGULAR	5	2	3	4	4	4	22	73	REGULAR	65	72	REGULAR
55	3	4	3	4	3	5	22	73	REGULAR	3	4	3	5	3	21	70	REGULAR	3	4	5	3	4	3	22	73	REGULAR	65	72	REGULAR	
56	4	3	4	4	5	4	24	80	BUENO	3	4	3	4	3	4	21	70	REGULAR	3	4	3	3	4	5	22	73	REGULAR	67	74	BUENO
57	4	3	4	4	3	4	22	73	REGULAR	3	4	3	4	3	4	21	70	REGULAR	3	4	3	3	4	5	22	73	REGULAR	65	72	REGULAR
58	3	4	1	2	3	1	14	47	MALO	3	4	3	2	2	1	15	50	REGULAR	1	4	2	3	1	3	14	47	MALO	43	48	REGULAR
59	4	3	4	4	3																									

Variable dependiente: Calidad de servicio																									
Nº	Tangibilidad				Confiabilidad						Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatia				V2	%	NIVEL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22			
1	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	1	67	61	REGULAR
2	2	2	4	5	2	1	3	2	3	4	4	3	1	1	2	3	2	3	2	1	3	2	55	50	REGULAR
3	3	2	3	4	1	3	1	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	1	3	1	57	52	REGULAR
4	2	1	2	2	4	3	2	1	5	1	1	1	1	4	3	1	1	1	4	4	3	2	49	45	MALO
5	4	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	77	70	REGULAR
6	5	3	3	4	5	3	3	2	1	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3	79	72	REGULAR
7	4	4	4	4	3	3	1	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	3	1	80	73	REGULAR
8	5	2	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	2	3	4	5	2	2	3	4	3	5	75	68	REGULAR
9	3	3	4	3	5	5	4	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	5	2	82	75	BUENO
10	3	3	4	3	5	5	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	5	2	80	73	REGULAR
11	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	79	72	REGULAR
12	4	1	1	2	3	3	1	1	3	1	4	2	1	1	2	1	2	2	3	2	5	3	48	44	MALO
13	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	75	68	REGULAR
14	5	4	5	5	4	2	1	1	3	5	4	3	1	1	2	4	5	5	4	4	3	3	75	68	REGULAR
15	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	64	58	REGULAR
16	5	4	5	5	3	3	2	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	3	3	2	88	80	BUENO
17	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	79	72	REGULAR
18	3	2	3	4	1	3	1	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	1	3	1	57	52	REGULAR
19	1	3	1	3	4	1	1	1	2	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	3	5	4	49	45	MALO
20	5	3	5	1	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3	1	72	65	REGULAR
21	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	68	62	REGULAR
22	5	4	5	1	3	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	1	73	66	REGULAR
23	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	87	79	BUENO	
24	4	3	4	2	4	5	4	3	2	4	1	4	4	3	4	3	2	2	3	3	4	2	70	64	REGULAR
25	3	3	4	2	2	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	2	5	1	2	4	3	74	67	REGULAR
26	3	3	1	1	2	2	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	1	2	2	2	5	3	50	45	MALO
27	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	75	68	REGULAR
28	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	96	87	BUENO
29	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	64	58	REGULAR
30	4	3	4	3	2	3	5	3	3	5	2	4	3	2	5	3	4	2	1	4	3	2	70	64	REGULAR
31	3	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	1	1	48	44	MALO
32	4	2	3	4	2	4	5	2	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4	5	2	3	4	73	66	REGULAR
33	4	4	5	2	4	5	3	2	3	4	2	3	5	4	2	4	5	4	3	4	5	4	76	69	REGULAR
34	5	3	2	3	4	3	5	2	4	1	4	3	5	2	4	3	2	5	4	3	4	2	73	66	REGULAR
35	3	3	1	1	4	3	3	3	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	2	3	5	5	51	46	MALO
36	3	4	2	4	5	3	4	5	3	2	5	4	3	2	4	3	3	4	5	3	2	3	76	69	REGULAR
37	5	2	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	2	3	4	5	2	2	3	4	3	5	75	68	REGULAR
38	3	3	4	3	5	5	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	5	5	2	76	69	REGULAR
39	3	3	4	3	5	5	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	5	2	80	73	REGULAR
40	4	2	3	4	1	3	1	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	1	3	2	59	54	REGULAR
41	4	4	3	4	4	3	2	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	82	75	BUENO
42	5	4	4	3	2	5	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	2	5	4	78	71	REGULAR	
43	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3	85	77	BUENO
44	4	4	4	4	3	3	1	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	3	1	80	73	REGULAR
45	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	1	67	61	REGULAR
46	4	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	3	5	3	3	2	48	44	MALO
47	3	2	3	4	2	3	1	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	1	3	1	58	53	REGULAR
48	3	4	3	4	4	3	2	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	82	75	BUENO
49	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	79	72	REGULAR
50	4	4	3	3	5	5	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3	77	70	REGULAR
51	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	75	68	REGULAR
52	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	96	87	BUENO
53	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	63	57	REGULAR
54	5	4	5	5	3	3	2	5	5	1	2	3	2	1	2	3	3	5	5	3	2	72	65	REGULAR	
55	4	4	4	3	2	5	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2	5	4	77	70	REGULAR
56	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3	84	76	BUENO
57	4	4	4	4	3	3	1	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	3	1	80	73	REGULAR
58	4	2	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	2	3	4	5	2	2	3	4	3	5	74	67	REGULAR
59	4	3	4	3	5	5	4	2	4	3	4	3	2	1	1	3	3	4	3	5	5	2	73	66	REGULAR
60	4	3	4	3	5	5	2	2	2	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	5	5	2	76	69	REGULAR
61	3	4	4	4	4	2	4	4	2	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	80	73	REGULAR
62	4	2	1	1	4	3	3	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	49	45	MALO
63	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	75	68	REGULAR
64	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	1	2	1	1	5	2	2	3	2	4	3	73	66	REGULAR
65	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	64	58	REGULAR
66	5	4	5	5	3	3	2	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	3	3	2	88	80	BUENO
67	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	79	72	REGULAR
68	3	2	3	4	1	3	1	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	1	3	1	57	52	REGULAR
69	1	3	1	1	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	4	1	2	2	5	4	50	45	MALO
70	5	3	5	1	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3	2	73	66	REGULAR
71	4	4	3	3	5	5	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3	77	70	REGULAR
72	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	75	68	REGULAR
73	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	95	86	BUENO	
74	2	3	3	4	3																				

07. TESIS - Olga Fressia Ruiz Hurtado - 18_01_2023 - FINAL TURNITIN

por OLGA FRESSIA RUIZ HURTADO

Fecha de entrega: 19-ene-2023 01:32a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1993619643

Nombre del archivo: 21991_OLGA_FRESSIA_RUIZ_HURTADO_07._TESIS_-_Olga_Fressia_Ruiz_Hurtado_-_18_01_2023_-_FINAL_TURNITIN_1572016_1620647268.docx (253.63K)

Total de palabras: 6011

Total de caracteres: 33269



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

TÍTULO DE LA TESIS

**Gestión de mantenimiento y calidad de servicio de un gobierno
regional del Perú, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

AUTORA:

Ruiz Hurtado, Olga Fressia (<https://orcid.org/0000-0001-9068-5661>)

ASESOR:

Dr. Manguinuri Chota, Robert (<https://orcid.org/0000-0001-7832-4169>)

CO-ASESOR:

Dr. Sotomayor Mancisidor, Mercé Concepción (<https://orcid.org/0000-0002-5309-6582>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

07. TESIS - Olga Fressia Ruiz Hurtado - 18_01_2023 - FINAL TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
3	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to unjbg Trabajo del estudiante	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%

9	www.lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
10	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
11	servicio.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
12	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
14	www.iadb.org Fuente de Internet	<1 %
15	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
18	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	laccei.org Fuente de Internet	<1 %
20	publications.iadb.org	

	Fuente de Internet	<1 %
21	www.ecommerceday.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.petroecuador.com.ec Fuente de Internet	<1 %
23	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1 %
24	doku.pub Fuente de Internet	<1 %
25	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
26	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
27	Pérez, Daisy. "Estudio de factores que afectan la satisfacción al cliente en los servicios tipo fintech en medio de la crisis del COVID-19 en EE. UU.", Keiser University, 2022 Publicación	<1 %
28	Rodriguez Castaneda, Luis Miguel. "Calidad en el servicio a los clientes de banca movil del sector bancario en Lima moderna.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %

29

moam.info
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MANGUINURI CHOTA ROBERT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de mantenimiento y calidad de servicio de un gobierno regional del Perú, 2020", cuyo autor es RUIZ HURTADO OLGA FRESSIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MANGUINURI CHOTA ROBERT DNI: 06739917 ORCID: 0000-0001-7832-4169	Firmado electrónicamente por: RMANGUINURIC el 20-01-2023 15:16:36

Código documento Trilce: TRI - 0525334