



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de mantenimiento de equipos electromecánicos en la satisfacción del usuario del Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Albín Jacinto Santillán Huerta (ORCID: 0000-0001-5735-7826)

**ASESOR:**

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**LIMA - PERÚ**

**2019**

**Dedicatoria:**

A Dios, a mi familia, a la memoria de mi querida madre Tadea, al apoyo de mi padre y mis hermanos, a mi hermana Serafina con su ayuda en los momentos difíciles por ayudarme con los recursos necesarios para poder estudiar, a mis hijos: Luis Alvin, Rosa María, Ashley Luciana, razón de mi vida, a quienes brindo todos mis valores, para conseguir mis objetivos, a mi querida esposa y su familia por su apoyo incondicional.

**Agradecimiento:**

A todos mis profesores Al señor Rector de la Universidad César Vallejo, filial Lima norte, y a su distinguida plana docente, al Dr. Abner Chávez Leandro por transferir desprendidamente sus conocimientos y experiencias profesionales en el campo de la investigación científica, sin las cuales no habría sido posible culminar con la redacción del presente estudio.

## Página del jurado



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SANTILLAN HUERTA, ALBIN JACINTO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS ELECTROMECAÑICOS EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2019**

Fecha: 16 de agosto de 2019

Hora: 6:00 p.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Abner chavez Leandro

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Estilo APA* .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.



## Declaratoria de autenticidad

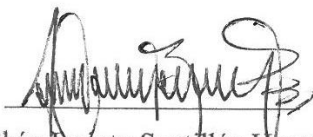
Yo, Albín Jacinto Santillán Huerta estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, identificado con DNI N° 08544655 en relación a mi tesis titulada “Gestión de mantenimiento de equipos electromecánicos en la satisfacción del usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019, con 115 folios.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

- La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, habiendo respetado las normas internacionales sobre redacción de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- De identificarse fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de julio del 2019.



Albín Jacinto Santillán Huerta

DNI N°:08544655

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Gestión de un programa de mantenimiento de equipos electromecánicos y satisfacción del usuario en centro quirúrgico en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019, cuyo objetivo tuvo general fue determinar la influencia de la Gestión de mantenimiento en la satisfacción del usuario en centro quirúrgico en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y seis anexos: El capítulo uno contiene la introducción, los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo indica el Marco metodológico, las variables, la metodología empleada y los aspectos éticos. El tercer capítulo muestra los resultados obtenidos. El cuarto capítulo formula la discusión de los resultados encontrados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

## Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	23
2.1. Diseño	23
2.2 Variables y operacionalización	25
2.3. Población, muestra y muestreo	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
2.5 Procedimiento de recolección de datos	34
2.6. Método de indagación de datos	35
2.7. Aspectos éticos	35
<b>III. Resultados</b>	36
<b>IV. Discusión</b>	61
<b>V. Conclusiones</b>	66
<b>VI. Recomendaciones</b>	68
<b>VII. Referencias</b>	70
<b>Anexos</b>	76
Anexo 1. Matriz de consistencia	77
Anexo 2. instrumentos	80
Anexo 3. Certificado de validez	83

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Matriz de operacionalización de gestión de mantenimiento	27
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la satisfacción de usuario	28
Tabla 3. Validez de contenido por juicio de maestros del cuestionario de gestión de mantenimiento	32
Tabla 4. Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario de satisfacción del usuario	33
Tabla 5. Niveles de fiabilidad	33
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de los instrumentos	34
Tabla 7. Distribución de frecuencia de la Gestión de mantenimiento, hospital Cayetano Heredia, 2019.	36
Tabla 8. Distribución de frecuencias de Gestión financiera, hospital Cayetano Heredia	37
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la Gestión del personal, hospital Cayetano Heredia	38
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la Gestión operativa, hospital Cayetano Heredia, 2019.	39
Tabla 11. Distribución de frecuencia Seguimiento del desempeño, hospital Cayetano Heredia, 2019.	40
Tabla 12. Distribución de frecuencia de la Mejora del desempeño, Hospital Cayetano Heredia, 2019.	41
Tabla 13. Distribución de frecuencia de Satisfacción de usuario, hospital Cayetano Heredia, 2019.	42
Tabla 14. Distribución de frecuencia de la Organización, hospital Cayetano Heredia, 2019.	43
Tabla 15. Distribución de frecuencia de Recursos, hospital Cayetano Heredia, 2019.	44

Tabla 16.	Distribución de frecuencia del Clima, hospital Cayetano Heredia, 2019.	45
Tabla 17.	Distribución de frecuencia de Calidad Esperada, hospital Cayetano Heredia, 2019.	46
Tabla 18.	Distribución de frecuencias de Calidad requerida, hospital Cayetano Heredia, 2019.	47
Tabla 19.	Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia en Gestión de mantenimiento en la Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019	48
Tabla 20.	Pruebas de influencia de Gestión de mantenimiento en el Satisfacción de usuario en el hospital en estudio, 2019.	49
Tabla 21.	Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia en Gestión financiera en la Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019	50
Tabla 22.	Pruebas de influencia de Gestión financiera en el Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.	51
Tabla 23.	Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia en Gestión del personal en la Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019	52
Tabla 24.	Pruebas de influencia de Gestión del personal en el Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.	53
Tabla 25.	Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia en Gestión operativa en la Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019	54
Tabla 26.	Pruebas de influencia de Gestión operativa en el Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.	55

Tabla 27.	Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia en Seguimiento del desempeño en la Satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, 2019	56
Tabla 28.	Pruebas de influencia de Seguimiento del desempeño en el Satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, 2019.	57
Tabla 29.	Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia en Mejora del desempeño en la Satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, 2019	58
Tabla 30.	Pruebas de influencia de Mejora del desempeño en el Satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, 2019.	59

## Índice de figuras

	Página
Figura 1. Diseño de investigación.	25
Figura 2. Frecuencia Gestión de mantenimiento, hospital Cayetano Heredia, 2019.	36
Figura 3. Frecuencia Gestión financiera, Hospital Cayetano Heredia, 2019.	37
Figura 4. Frecuencia Gestión del personal, Hospital Cayetano Heredia, 2019.	38
Figura 5. Frecuencia Gestión operativa, hospital Cayetano Heredia, 2019.	39
Figura 6. Frecuencia Seguimiento del desempeño, Hospital en estudio, 2019.	40
Figura 7. Frecuencia Mejora del desempeño, Hospital en estudio, 2019.	41
Figura 8. Frecuencia Satisfacción de usuario, hospital, 2019.	42
Figura 9. Frecuencia Organización, hospital en estudio, 2019.	43
Figura 10. Frecuencia Recursos, hospital en estudio, 2019.	44
Figura 11. Frecuencia Clima, hospital en estudio, 2019.	45
Figura 12. Frecuencia Calidad Esperada, hospital en estudio, 2019.	46
Figura 13. Frecuencia Calidad requerida hospital Cayetano Heredia, 2019.	47
Figura 14. Curva COR entre la variable dependiente Satisfacción de usuario y la independiente, Gestión de mantenimiento en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.	49
Figura 15. Curva COR entre la variable dependiente Satisfacción de usuario y la independiente, Gestión financiera en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.	51
Figura 16. Curva COR entre la variable dependiente Satisfacción de usuario y la independiente, Gestión del personal en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.	53
Figura 17. Curva COR entre la variable dependiente Satisfacción de usuario y la independiente, Gestión operativa en el Hospital en estudio, 2019.	55

Figura 18. Curva COR entre la variable dependiente Satisfacción de usuario y la independiente, Seguimiento del desempeño en el Hospital en estudio, 2019. 57

Figura 19. Curva COR entre la variable dependiente Satisfacción de usuario y la independiente, Mejora del desempeño en el Hospital en estudio, 2019. 59



## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como título: “Gestión de mantenimiento de equipos electromecánicos en la satisfacción del usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019”.

Tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de mantenimiento en la satisfacción del usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019. El tipo de investigación fue básica, de método hipotético deductivo, de nivel causal de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal. Tuvo como población a 60 trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia. La muestra fue de 52 trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, el muestreo fue no por conveniencia probabilístico. La técnica para recabar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fueron dos cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos. Se realizó la prueba de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.

Se llegó a las siguientes conclusiones: (a) el estadístico Regresión logística ordinal demostró los usuarios tienen un nivel en Desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto a la Gestión de mantenimiento, además tiene el área determinado por la curva COR al 25% que corrobora dicha influencia; (b) el estadístico Regresión logística ordinal demostró que los usuarios tienen un nivel en Desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto a la Gestión financiera, además tiene el área determinado por la curva COR al 28,3% que corrobora dicha influencia; (c) el estadístico Regresión logística ordinal demostró que los usuarios tienen un nivel en Desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto a la Gestión del personal, además tiene el área determinado por la curva COR al 34,7% que corrobora dicha influencia; (d) el estadístico Regresión logística ordinal demostró que los usuarios tienen un nivel en Desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto a la Gestión operativa, además tiene el área determinado por la curva COR al 19,7% que corrobora dicha influencia; (e) el estadístico Regresión logística ordinal demostró que los usuarios tienen un nivel en Desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto al Seguimiento del desempeño, además tiene el área determinado por la curva COR al 25,5% que corrobora dicha influencia; (f) el estadístico Regresión logística ordinal demostró que los usuarios tienen un nivel en Desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto a la Mejora del desempeño, además tiene el área determinado por la curva COR al 32,7% que corrobora dicha influencia.

**Palabras claves:** Gestión de mantenimiento, satisfacción del usuario, hospitales

## Abstract

This research paper has the title: "Maintenance management of electromechanical equipment in user satisfaction at the Cayetano Heredia Hospital in the district of San Martin de Porres, 2019".

Its general objective was to determine the relationship of maintenance management to user satisfaction at the Cayetano Heredia Hospital of the San Martin de Porres district, 2019. The type of research was basic, of hypothetical deductive method, correlational level, focus Quantitative, non-experimental and transversal design. It had as population 60 workers of the surgical center of the Cayetano Heredia Hospital. The sample was 52 workers from the surgical center of Cayetano Heredia Hospital, the sampling was probabilistic. The technique to gather information was the survey and the data collection instrument were two questionnaires duly validated through expert judgments. The reliability test was performed through the Cronbach Alpha statistic.

The following conclusions were reached: (a) the statistic Ordinal Logistic Regression showed users have a level in Development in User Satisfaction with respect to Maintenance Management, in addition it has the area determined by the 25% COR curve that corroborates such influence; (b) the statistic Ordinal Logistic Regression showed that users have a level in Development in User Satisfaction with respect to Financial Management, also has the area determined by the 28.3% COR curve that corroborates said influence; (c) the statistic Ordinal Logistic Regression showed that users have a level in Development in User Satisfaction with respect to Personnel Management, also has the area determined by the COR curve at 34.7% that corroborates said influence; (d) the statistic Ordinal Logistic Regression showed that users have a level in Development in User Satisfaction with respect to Operational Management, also has the area determined by the 19.7% COR curve that corroborates said influence; (e) the statistic Ordinal Logistic Regression showed that users have a level in Development in User Satisfaction with respect to Performance Monitoring, also has the area determined by the 25.5% COR curve that corroborates said influence; (f) the statistic Ordinal Logistic Regression showed that users have a level in Development in User Satisfaction with respect to Performance Improvement, also has the area determined by the 32.7% COR curve that corroborates that influence.

**Keywords:** Maintenance management, user satisfaction, hospitals.

## **I. Introducción**

### **Realidad problemática**

La administración del mantenimiento de los bienes médicos son de vital importancia en los hospitales, los avances en tecnología, la universalización y muchas otras causas inciden en las entidades a siempre buscar la productividad y como consecuencia de ello la maximización en la utilización de bienes y reducción de sus costos, en este sentido y debido a los gastos en mantenimiento de los equipos médicos que coadyuvan a un resultado efectivo y terapéutico en la sociedad estos deben contar con procedimientos de acciones de apoyo a potenciar su operatividad y buen funcionamiento sean estos biomédicos, electromecánicos, eléctricos ,electrónicos, etc en conclusión deben mantenerse y brindarse así una buena y continua atención a sus pacientes y clientes en general.

Desde el año 1998 un grupo de consultores, contratados por el MINSA ya habían diagnosticado la situación del mantenimiento hospitalario .estableciendo que, en nuestra situación contemporánea, hay necesidad de ejecutar acciones urgentes e inmediatas con la finalidad de orientar medidas respaldados por recursos financieros y apoyados en actividades de gestión que concluirá en los objetivos propuestos, solo así se podrá evitar el deterioro constante de los equipos hospitalarios, que pueden inducir a solicitar apoyo internacional lo que traerá como consecuencia prestamos con altos intereses para lograr así brindar atención a los servicios de salud a la población en general.

El hospital en investigación es una institución de Nivel III-1 es de atención especializada, por lo tanto, se requiere que el equipamiento hospitalario en uso debe encontrarse en operatividad y buen funcionamiento, el hospital tiene una Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento el cual tiene como objetivo principal la administración la conservación de todos los bienes médicos, electromecánicos, eléctricos , infraestructura, sanitarias, etc, en especial los equipos biomédicos ( bienes que tienen un efecto directo sobre la vida humana) la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento es responsable de realizar la administración directa de estos bienes, muchos de ellos son tercerizados debido a la especialización o su gran complejidad técnica que amerita el mantenimiento de estos equipos por empresas especializadas, encargadas en su mantenimiento en este caso el mantenimiento de los bienes electromecánicos (aire acondicionado) tiene como función principal brindar un flujo de aire séptico al Centro Quirúrgico y cuyo mantenimiento

demanda una financiación muy considerable y muchas veces elevados desembolsos de dinero para su administración. En conclusión, es esencial realizar actividades de administración de mantenimiento preventivo de una manera eficiente para estos bienes deben ser confiables y deben estar en condiciones cuando se requiera su uso, ya sea para realizar cualquier tipo de intervenciones quirúrgicas, la aplicación de programas de mantenimientos programados, planificados son beneficiosos para su buen funcionamiento, prolonga la vida útil de los equipos a largo plazo y minimiza los costos vinculados con su adquisición monetaria, convirtiéndose así el mantenimiento en una inversión y no en un gasto.

En este caso el hospital cuenta con personal propio, técnico especializado al que se le asigna responsabilidades que constituyen acciones de inspección y mantenimiento preventivo para la solución y diagnóstico de los equipos electromecánicos, la falta de recursos para dar solución por su complejidad hacen que el sistema sea tercerizado a través de un Pedido de Servicio para su mantenimiento, que muchas veces al no contar con supervisión afectan posteriormente a la entidad.

No existe capacitaciones para el personal técnico, tiene que realizarlo con su propio peculio, hay incipientes programas internos de mantenimientos básicos por parte del personal especializado de la Oficina de Servicios Generales, cuya aplicación se basa en las recomendaciones de los fabricantes, como se planifican, organizan y realizan la administración de mantenimiento preventivo básico empleando análisis de prioridad a fin de mantener en operatividad los equipos electromecánicos en la institución.

## **Trabajos previos**

### **Internacionales**

Narváez (2013) *Mantenimientos de aires acondicionado Clínica Juan Griego*, en este trabajo de investigación se buscó determinar la importancia de las pasantías en refrigeración de la clínica Juan Griego, en su investigación conto con una población y muestra de 50 colaboradores de la clínica Juan Griego. La técnica utilizada fueron las encuestas, y como instrumento complementario los cuestionarios. Llegando a la siguiente conclusión que las pasantías son fundamentales en la clínica, la misma que cuenta con un sistema de aire acondicionado que trabaja solo a un 60%, quedando un 40% de maquinaria ociosa, que debería ser utilizado a fin de mejorar el servicio de atención en cuanto a refrigeración al

usuario de la clínica Juan Griego.

Maggi (2018) *En su estudio sobre atributos del servicio asociado con la complacencia de los pacientes del Departamento pediatría de su localidad*, tiene el objetivo general de evaluar al paciente, si este se sentía contento con los servicios recibidos. En su procedimiento, su estudio tuvo una estructura empírica, transversal analítico, y de nivel correlacional, con un tamaño de población de 357 individuos, y una muestra de 300 participantes, pertenecientes al departamento de Pediatría del Hospital General de Milagro. Llegó a la siguiente conclusión, que si hay relación débil de la satisfacción y la clase esperada en el servicio. Es decir, que si existe insatisfacción en los siguientes aspectos, fiabilidad, seguridad y empatía. En cambio, en el aspecto de la respuesta rápida hay satisfacción de los usuarios del hospital general del Milagro.

Viveros (2013) *En su proyecto de un diseño de administración de conservación y sus principales acciones de soporte*, tuvo como propósito presentar un tipo de administración de mantenimiento y sus principales acciones de soporte. Es un tipo de investigación aplicada, de diseño empírico, de deducción de consecuencias y proposiciones, transversal analítico, su investigación estuvo conformada por 250 colaboradores. El procedimiento seguido fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. Concluyendo en la investigación la existencia de una relación entre las acciones de mantenimiento y los instrumentos de apoyo, es decir, una correcta administración del mantenimiento mejora el funcionamiento de los equipos, por lo tanto mejor confort de trabajo en personal

Pérez y Valdez (2016) *En su Plan de mantenimiento programado para equipos de climatización* se habla de las actividades realizadas en los bienes de climatización instalados aquí el objetivo general fue plantear una alternativa de una administración de conservación programada para los sistemas de climatización existentes. Fue un tipo de investigación descriptiva transversal analítico. La investigación define el planteamiento inicial de un programa de mantenimiento programado y lograr así el cumplimiento de la vida útil de los sistemas de climatización.

Sánchez (2013) *En la Satisfacción del paciente*, buscó encontrar la relación que existe entre las personas que van a solicitar un servicio de atención hospitalaria con las dimensiones: en arquitectura, acceso, contacto personal con personal asistencial, cola y demora en atención. Fue una investigación empírica, creando una hipótesis para explicar

dicho fenómeno, la investigación fue transversal, de nivel correlacional. Tuvo 300 usuarios en su población y muestra siendo el muestreo fue no probabilístico por convivencia. El procedimiento fue la encuesta y como instrumentos los cuestionarios. Llegó al siguiente resultado de la existencia de una relación débil entre la satisfacción con las dimensiones de infraestructura; en otras palabras, la iluminación y la limpieza son causales para la satisfacción del usuario.

### **Nacionales.**

Asimismo, Costta y Guevara (2015) *Elaboración de un proyecto para mejorar el mantenimiento programado en los sistemas de climatización de las vías de telefónica en el Perú Zona Norte, utilizando el procedimiento de Ishikawa – Pareto*. Donde el objetivo fue Elaborar un manual de mejora para el mantenimiento programado de los sistemas de climatización de la red telefónica en el Perú Zona norte. La investigación fue aplicada empírica, transversal, con nivel descriptivo. Su universo y muestra fue conformado con 450 empleados, y de selección aleatoria. Uso dos cuestionarios y como resultado de la entrevista, concluyo que los sistemas de climatización en los establecimientos de telefonía en la zona norte de Lima tienen un funcionamiento de 70% por lo que, la mejora del plan de mantenimiento es muy importante y eficaz a la hora del desarrollo del servicio.

Rojas (2015) *Proyecto de elaboración de un conjunto de acciones de conservación en una entidad que brinda asistencia técnica en Lima*, donde el objetivo fue determinar el planteamiento de acciones que ayuden en la ejecución de su administración, el procedimiento para que midan lo óptimo del planteamiento. El estudio fue empírico de nivel causa y efecto. Tuvo 100 colaboradores, trabajadores de la misma entidad, cuya población estuvo constituida por 120 personas y la metodología fue aleatoria. Como procedimiento se usó la indagación con dos formatos de consulta. Llegó a la siguiente conclusión, según el resultado la mala ejecución de sus actividades le generan pérdidas monetarias en dos aspectos fundamentales como son a) falta de instrumentos y visión. b) no existen procedimientos de mejora. C) falta de compromiso de los recursos humanos.

Sifuentes (2016) *Bienestar del usuario y confort en el tratamiento del personal asistencial en el ambiente quirúrgico del nosocomio trujillano*, cuyo objetivo fue encontrar similitud del grado de confort del paciente internado y el trato en el cuidado del personal asistencial. El estudio fue empírico, método hipotético deductivo, de diseño correlacional

causal de corte transversal, con un tamaño de población de 194 usuarios. Se llegó a la conclusión de determinar la existencia de asociación entre el confort de bienestar del paciente y el trato en el cuidado del personal asistencial. En otras palabras, hay una insatisfacción de los usuarios hospitalarios en el aspecto del cuidado de las enfermeras que es pésimo.

Según Palacios (2017) *Nivel de confort entre el paciente ambulatorio y su relación con el trato de atención de otras áreas en la institución de ciencias en neurología en el año 2016*, donde la finalidad fue encontrar el grado de confort del usuario ambulatorio con relación al paciente del área de consulta externa. Fue un estudio empírico, tuvo una población de 368 colaboradores externos del nosocomio de Ciencias Neurológicas en el año 2016 tuvo como muestra 207 pacientes, el muestreo fue de selección aleatoria. La técnica fue la encuesta y como instrumentos utilizo dos cuestionarios. Para el análisis uso Chi cuadrado. Por ello, llego al siguiente resultado que el 56,3% es decir (207 usuarios) calificaron su insatisfacción. Dando un resultado de usuarios externos insatisfechos en las dimensiones; fiabilidad y capacidad de respuestas. Sin embargo, hubo resultados positivos para la dimensión de seguridad. Asimismo, se demostró que existe una relación entre el confort del paciente ambulatorio y el trato del paciente hospitalizado en esta institución.

Huerta (2015) *Nivel de confort de los pacientes diagnosticados en el servicio de tópico de medicina en una institución del estado*, con el objetivo general fue “encontrar el grado de confort en los pacientes examinados del servicio de tópico de Medicina. El tipo de investigación sustantivo, de diseño no experimental de enfoque cualitativo, descriptivo, transversal. Tuvo 77 personas (usuarios). Que lo condujeron al siguiente resultado de un 92.2 % de los pacientes se sintieron con cierto grado de bienestar en el servicio del centro hospitalario. Donde se midió las dimensiones de; confiabilidad, confianza y compromiso.

## **Teorías**

### **Teorías relacionadas al tema**

#### **Gestión del mantenimiento**

Valdés (1984) dice:

Nos comenta acerca de la administración del mantenimiento como un concepto consistente, en la realización de un conjunto de actividades y

acciones para darle solución a un proceso, a un producto, etc (p.14).

García (2015) define que:

En el éxito de la gestión de mantenimiento, es esencial tener definido los objetivos de la empresa, de manera que este alineado con el plan estratégico de manera integral. Por ende, se determinan el grado del objetivo y la competitividad de la empresa con sus recursos disponibles y en óptimas condiciones. Asimismo, en la actualidad las estrategias de mantenimiento enrumados a garantizar la disponibilidad y eficacia que se requiere de los activos físicos, asegurando la durabilidad y alargando la vida útil y reduciendo los costos de sostén, asegurando las regulaciones normativas en el marco de la calidad, seguridad, higiene y medio ambiente, dependiendo los requerimientos de producción. Por lo que se puede decir que la gestión de mantenimiento es importante dentro de toda institución para indicar el tiempo de servicio de los equipos y su actividad sin percances en los centros de salud (p. 49).

Rodríguez (2008) refiere:

La gestión del mantenimiento surge para devolver las prestaciones perdidas de algún tipo de equipo en las instituciones públicas o privadas las actividades relacionadas a modificar un proceso, una fabricación, etc. con la finalidad de mejorarlas, solicitar su reposición, mantenimiento, etc.(p.6).

Robbins y Coulter (2014), afirmaron que una gestión o administración se relaciona con la coordinación y supervisión, de una actividad laboral de una persona, para un correcto desempeño, eficiente y de forma eficaz. En conclusión, la gestión en una institución es para mejorar la calidad de proceso de las diferentes actividades que se pueden realizar de acuerdo a su rubro, apoyándose en la gestión administrativa que reglamenta cada actividad.

Según Chiavenato (2014), dice existen una índole de modos de conservación, así menciona a la Gestión pública: como un conjunto de actividades para el manejo eficiente de los recursos del Estado, calmar sus apetencias tanto económicas, sociales, educación, seguridad a la máxima productividad posible.

Gestión empresarial: lograr el mejoramiento económico, financiero y tecnológico en



una institución. La administración de la conservación tiene que ser valorada como una inversión y no un gasto.

Gestión del conocimiento: consistente en brindar a través del entrenamiento, capacitación, especialización, brindar mejor servicio a la sociedad.

Gestión social: consistente en lograr aplicar metodologías que incentiven lograr el beneficio para las actividades sociales con inclusión, el desarrollo de proyectos que beneficien directamente a las familias, a las comunidades.

Gestión ambiental: busca e investiga productos y acciones, que no causen problemas de contaminación al medio ambiente, actividades de prevención que beneficien de manera integral a la sociedad y medio ambiente.

Gestión educativa: relacionada con la ejecución de hacer fuerte las ideas básicas educativas y así mantener la libertad del estado enfocada con buenos manejos gubernamentales y dar soluciones a una serie de inapetencias a nivel local, regional y nacional. (p.8).

La conservación a manera general son conjunto de acciones métodos organizados y planificados con la finalidad de buscar aumentar la utilidad y buen uso de equipos, herramientas, procesos evitando contaminar el medio ambiente y buscando su productividad. (Martínez, 2011, p.34)

Chaverra (2018), comenta

Que se sancionó la ley que obliga a la ejecución de un Plan de Mantenimiento, Operación y Control (PMOC) de sistemas y aparatos de aire acondicionado en edificios de uso público y colectivo con el objetivo de eliminar o minimizar riesgos potenciales a la salud de los ocupantes, como tomo una decisión en la que la población se verá beneficiada. Los sistemas de climatización y los respectivos planes de mantenimiento previstos en la ley deben obedecer a parámetros de calidad regulados y normados por instituciones especializadas en el tratamiento de aire. A los dueños, arrendatarios y prepuestos responsables de sistemas de climatización ya instalados se proporciona el plazo de 180 (ciento ochenta) días, a contar de la reglamentación de esta ley, para el cumplimiento de todos sus dispositivos",

cita el texto (p.33) y en el caso de los propietarios y usuarios de los inmuebles, la importancia de tener conciencia de que el buen mantenimiento planificado trae beneficios para sus emprendimientos, con reducciones en los costos con un mantenimiento planificado, sustitución de equipos obsoletos en el momento adecuado, reducción de los riesgos de incendios y accidentes personales, posibilidad de reducciones en los costos de los seguros, reducción de costos con energía, y fundamentalmente, mejor calidad de vida. Eduardo Hugo Müller, presidente de Asbrav- conmemora la publicación de la Ley, cuyo proyecto tramitaba a más de 15 años. “Esta importante noticia para el sector es resultado de la fuerte actuación del Comité Nacional de Climatización y Refrigeración, del cual Asbrav forma parte, y que tiene el objetivo de gestionar acciones conjuntas de las entidades del sector. Estamos muy satisfechos con la aprobación del proyecto. Es una lucha de todo sector en el país y la sociedad se está beneficiando con ello, pues obliga que edificios y predios públicos mantengan un mantenimiento preventivo para los sistemas de climatización de estos locales de uso colectivo. La nueva ley también se aplica a los ambientes climatizados de uso restringido, como aquellos de los procesos productivos, laboratorios, hospitalarios y otros, que deberán obedecer a reglamentos específicos (p.34).

Rodríguez (2008) refiere que el mantenimiento correctivo: es llamado proceso de reparación, equipo cuando hay problemas de falla o avería. Esto a su vez es un mantenimiento apropiado en maquinarias con poca repercusión en el sistema y solo se emplea en equipos que intempestivamente fallaron. El mantenimiento preventivo: se trata en lo menos posible de que el equipo deje de funcionar para evitar la disminución en la producción y de ese modo aumenta confiabilidad empresarial. Las acciones de revisión de procesos o equipos se deben hacerse de manera programada y de acuerdo al modelo o componente, estableciendo que es recomendable el monitoreo según el modelo del equipo. Por tanto, el mantenimiento preventivo evita los diferentes fallos que se pueden presentar en un equipo del sistema, así evitando los costes adicionales que se pueden presentar y optimizando las actividades de una institución. La administración predictiva: va por la buena operatividad de las maquinarias, así determinar el fallo exacto y anticiparse a una posible falla, de mismo modo eliminar las intervenciones innecesarias donde también es determinante los gastos altos del proceso por lo que solo se hace en parte con un alto gasto

de administración y que sean de mucha importancia en un determinado sector.

### **Dimensiones de la gestión de mantenimiento**

La conservación en cuanto a gestión es:

#### Dimensión 1. Gestión financiera

Según la OMS (2012) la actividad financiera de la administración de la conservación cumple dos funciones: Inspección de finanzas y Administración del Presupuesto. Los gastos se supervisan verificando anteladamente el momento y los costos relacionados con actividades de conservación. Con relación a la actividad ejecutada por los recursos humanos especializados se realiza computando la data que le corresponde a un determinado ítem, el Pedido de servicio, registrado en la para la administración de la conservación tiene que estar actualizado. Por otro lado referente a las empresas que brindan servicios de tercerización, los gastos realizados por tal gestión de servicio (o los pagos divididos por cada servicio) estos constan en su contrato como antecedente y registrado en la data de la computadora. En conclusión existirá una asociación entre los plazos y los gastos relacionados con el equipamiento médico el cual será registrado. La administración presupuestaria de la conservación se parece al de cualquier actividad de administración de otra institución. El presupuesto establecido es el objetivo o el punto de referencia del programa. Ahora los gastos actuales se hacen un análisis comparativo con los simulados. Un mantenimiento correctivo de un equipo médico origina un desbalance financiero de grandes proporciones, pero una buena gestión del mantenimiento prevé cosas imprevistas de tal manera que muchos de estos gastos ya estén comprendidos, en el presupuesto. (p.24).

Asimismo, Salazar (2017) sobre Gestión financiera dice, La administración de finanzas tiene como finalidad orientar los activos que tiene cualquier entidad a hacerlos de buena utilidad de tal manera que puede proveer sus gastos imprevistos de una manera general; pese a ello, la función de las instituciones sociales han nacido para coadyuvar con proyectos creados para consolidar en gestiones de zonas en evolución, o que tienen muy pequeños recursos financieros para resolver en parte problemas de la sociedad. (p.23)

Méndez y Aguado (2006) dicen que:

Los recursos financieros resuelven en gran parte los asuntos de factores de producción en una entidad privada o estatal: toma de recursos financieros planificando su utilidad y contabilidad a los dueños, y después administrar su uso (p. 10). Conclusión de que la administración de finanzas es un plan para el buen funcionamiento de una sociedad sea pública o privada.

Ortiz (2013) sostiene que la administración de finanzas es un mecanismo para que una entidad obtenga buenos márgenes de utilidad, pero estar mal gestionada sin buenos recursos financieros trae diversas dificultades operativas, por no contar con una gestión de financiamiento adecuado y se eligió de forma equivocada de entre diversas opciones, ya que los modos de uso de los recursos repercuten de forma positiva o negativa en la productividad de una entidad. Para ello, es esencial conocer las cualidades y los pros y contras de la financiación. Para que una organización sea eficiente y cumpla con la expectativa de la empresa es muy necesario contar con una estructura sólida de gestión financiera, que estudia los pros y contras para poder trabajar en base a ellos.

GBM (Grupo Banco Mundial) 2018 referente a:

Gestión Financiera dice que el Banco tiene dos objetivos que se relacionan íntimamente: ayudar financieramente a naciones en vías de desarrollo para mejorar su administración de finanzas, además promocionar la publicidad y la visibilidad del sector público, ofreciendo avales conscientes para la utilización de recursos que otorgan estos bancos. Una administración racional de los recursos financieros estatales se tiene que realizar de manera comprometida con la sociedad, ya que esta constituye la base para el engrandecimiento de un país. (p.8).

Del mismo modo, Grupo Banco Mundial (2018), en la actualidad, los recursos humanos capacitados en administración de finanzas, está en estrecha colaboración con el GBM, como también con otros estados internacionales de tesorería, auditoría y demás caritativos países ayudando a robustecer la amplitud de administración financiera tanto en la parte pública como privada. Los especialistas en administración de finanzas miran con expectativa a las naciones en desarrollo de estas prácticas financieras, viendo su capacidad

profesional, muy entrenada consiente y racional lo importante es brindar la mayor diaphanidad posible en rendir las cuentas en gastos de presupuestos públicos. (p.33).

Carballo (2015) refiriéndose a:

La gestión financiera, es la administración de la inversión, la financiación, la información, los riesgos y la gestión de los flujos monetarios de las operaciones, considerada como relación con el resto de las áreas de gestión porque toda decisión adoptada por cualquiera de ellas repercute sobre la decisión financiera de la empresa, aunque lo haga con distinta intensidad y desfase temporal. Por ello la mentalidad financiera es importante a la hora de realizar inversiones institucionales, para romper las barreras artificiales, entre especialidades, contribuir al crecimiento y la mejora y apoyar al resto de las áreas funcionales para que consigan sus aportaciones respectivas (p.21).

Dimensión 2. Gestión de personal

La OMS (2012) dice:

La meta en la dirección de los empleados, comprende lograr asistir de manera oportuna en la empresa las actividades de conservación, y lograr así cumplir los propósitos internos trazados. El conjunto de actividades inicialmente propuestas se tienen que aplicar con todo el entrenamiento posible y así lograr impulsar la productividad. No es raro que muchas veces que los recursos humanos tengan que realizar tareas diversas de supervisión en conservación de equipamiento o procesos provisorios o reformativos. La administración de los recursos humanos comprende, fiscalización y control de las empresas que le brindan el servicio cuando se solicita por terceros. Siempre es trascendente supervisar de una manera programada la eficiencia de los recursos humanos especialista tanto interno como de la empresa tercera, porque a través de él se pueden ver las dolencias y necesidades del personal propio, logrando una visualización para convocarlos a un entrenamiento, preparación y adiestramiento para lograr con mayor eficiencia la detección de problemas en cuanto a funcionamiento puedan ocurrir en un equipo o un proceso dentro de la institución. El aspecto más importante del manejo de los recursos humanos

es la capacidad de proveer un adiestramiento acorde a la necesidad. La especialización y el conocimiento referente a equipos modernos, como el juicio del equipamiento propio, son indispensable para respaldar que los recursos humanos puedan encontrarse en disposición para conservar de una manera preventiva el equipamiento médico programado (p.24).

Ghilione (2015) dice que:

Para enfrentarse a los diferentes desafíos que plantea la gestión del desenvolvimiento del personal de la organización, su estudio propone un método que es más que un instrumento de estudio ya que abarca tanto aspectos operativos, como de procedimientos basados como un plan estratégico de gestión dirigido a atender principalmente ese punto sensible del trabajador que son parte de un conjunto de la organización que realiza el buen funcionamiento del programa de administración pública. Sobresale la importancia considerable de los valores, saberes y expectativas de los dos componentes (personal organizacional) a fin de prevenir los choques, las expectativas entre las expectativas entre las personas del colectivo de referente y el conjunto por aplicación de modelos o instrumentos inapropiados en el contexto interno (p.11).

Chiavenato (2000) Chiavenato (2000) sostuvo que la administración de personal está formada por un grupo de organizaciones y personas que interactúan entre sí. Donde estas instituciones son representadas por individuos que tienen como objetivo el cumplimiento de metas. Así se origina esta organización que implica la unión del esfuerzo individual con una visión en común y se establece los objetivos a conseguir por dicha organización.

Llabaca (2011) dijo que los recursos humanos gestionados de una forma adecuada a la estrategia de negocios, los resultados son favorables a las empresas, para poder alcanzar el objetivo planteado. Asimismo, en su investigación establece lo que actualmente existe y a partir de ello propone un modelo de administración de personal y una estructura de organización el área que este en concordancia con la estrategia de negocios que defina la misma empresa.

### **Dimensión 3 gestión operativa**

Garibaldi (2017), dice:

La gestión Operativa es la gestión eficiente de los recursos disponibles, alcanzar los objetivos y desarrollo personal dentro de un organismo” (p.7).

OMS (2012) dice:

Para que una actividad se ejecute de forma correcta, se eligen o se asienta de forma impresa un procedimiento que abarca inspección y mantenimiento exacto para el dispositivo designado con sus características. El desarrollo de elección o de inspección debe iniciar basándose en los conocimientos tecnológicos en general y del modelo en cuestión, cuando se plantea las nuevas normas para los maquinas antiguas o nuevos, es preciso adoptar el proceso más adecuado según la recomendación de fábrica (p.27).

Igualmente, la OMS (2012) dice que el reglamento se debe mantener irrevocablemente, solo si el propietario tenga una conocimiento del equipo ,con anterioridad se podría alterar el reglamento de mantenimiento, si es así, el proceso se debe modificar en base a los conocimientos técnicos del equipo biomédico, de otro lugar que posee el mismo modelo de la maquina (o de la recomendaciones industriales) o de los dos, si es que se cambia se debe detallar de forma impresa todo el proceso para que sirva como fuente de conocimiento para futuras intervenciones de mantenimiento y los cambios que se realizan se deben revisar periódicamente (p.28).

Durango (2014) define:

Sobre el estudio de operación y táctico, se establece ciertas competencias para que el personal idóneo tenga lo necesario para interactuar en su alrededor globalizado de las finanzas como un campo transversal con las demás áreas de la institución. La gestión operativa, analiza a la entidad como un todo (integrado), desde al valor monetario en el tiempo. La estrategia financiera y su interacción con los demás departamentos críticas y de apoyo en el órgano adoptado para la cual el procedimiento financiero generan valor, sostenibilidad y productividad en una entidad (p.10)

Martin y Dopacio (2007) refieren:

La gestión operativa se encarga de administrar y gestionar de manera eficaz los recursos esenciales para la productividad y la prestación de la mano de obra convenientes al desarrollo de la empresa, considerado como el sostén básico para la obtención de la competitividad organizacional. (p.332).

Gimbeert (2010) comenta que:

La administración operativa consiste en una investigación y tiene un tiempo determinado, por lo que se encarga de gestionar las actividades diarias. Los problemas de ejecución de actividad diaria que requieren arreglo rápido para que no altere la funcionalidad institucional. La administración operacional está enfocada en los problemas del día a día que surgen en el momento en el cual se requiere de un sistema que atienda de forma inmediata sin perjudicar a la empresa. (p.22)

#### **Dimensión 4 seguimiento del desempeño**

Dimensión del desempeño OMS (2012), afirma:

El desempeño es un componente elemental en la administración efectiva en la agenda de la conservación. No existe calibre para determinar los parámetros en este rendimiento y para realizar un análisis comparativo. Para esta situación el administrador realizara un monitoreo en los momentos de trabajo continuo, a fin de conocer y averiguar variaciones, alteraciones, transformaciones importantes y distinguir ocasiones optimizando el rendimiento. Es trascendente la comunicación continua con compañeros que administran actividades comparables. Solo así los administradores identificarán utilizando para bien las ocasiones de coyuntura y perfeccionarlas. Las instituciones que cuenten con medios económicos suficientes podrán solicitar la prestación de empresas especializadas en el rubro para realizar exámenes internos en los recursos humanos y determinar métodos de trabajo en general para beneficio empresarial. (p.33).

Werther y Davis (2008) señalan que la apreciación en la performance es como una metodología que a través de él se examina la productividad social generada por los recursos



humanos , es una función importante que se emplea en las organizaciones modernas.

Sastre y Aguilar (2003) señalan lo siguiente:

El examen de la performance, coincide con el de una actividad integral y organizado, es supervisión y monitoreo del trabajo especializado de los recursos humanos en la empresa con la finalidad de ver la evaluación en su accionar y examinar la productividad lograda en su puesto. (p.321).

Sánchez (2008). Dice:

Cada institución tiene la obligación de saber el desempeño de las actividades de sus recursos humanos, con la finalidad de conocerlos y ver quien es más eficiente que otro, en este proceso se utilizan tablas, formatos con la finalidad de evaluarlos y asignarles puntos a quien mejor labora. Solo así habrá una identificación interna de trabajadores eficientes e ineficientes. (p.104).

### **Dimensión 5. Mejora del desempeño**

La OMS (2012), precisa que una política de conservación en la performance, tiene diferentes presentaciones y siempre la meta, el beneficiado principal es el usuario final tratando de mejorar el servicio hospitalario. Para ello, se plantea mejorar el desempeño. Asimismo, el resultado es un seguimiento exhaustivo del desempeño. Además, para contar con una práctica optima del desempeño de la profesión que conducen a la mejora continua. Por ello, es esencial tener en cuenta el tiempo para hacer más eficiente el performance y así el mejoramiento de las actividades desarrolladas especializadas en la empresa.

Perdomo (2011) comenta que en el año 2002 Martínez comento que el progreso en la performance se cuantifica con la eficiencia del empleado para desarrollar sus actividades trazadas y con los recursos disponibles en su momento de acuerdo a la responsabilidad encomendada dentro de la empresa, además dice que el desempeño laboral es uno de los recursos más indispensables dentro de cada organización. En consecuencia, la calidad es fundamental, por lo que las empresas tienen el deber de evaluar el rendimiento de sus trabajadores, esta se puede hacer periódicamente para implementar algunos recursos que ayuden a mejorar el desempeño en cada trabajador para tener un resultado adecuado. (p.33).

## **Satisfacción del usuario.**

Según Rojas (2015), la satisfacción significa estar conforme con un servicio recibido, asimismo la satisfacción se entiende por saciar un apetito, compensar una exigencia. Por ello, se entiende como satisfacción del usuario como los servicios recibidos cumpliendo las exigencias personales de los usuarios.

Según Rey (2002) en el contexto, dice: Se entiende por satisfacción de usuarios que el requerimiento que cree o debe contar un servicio. Asimismo, dice que la complacencia es producto de una actividad realizada que se prestó y se alcanza logrando satisfacer una necesidad en el cliente. Por ello, se plantea los diversos factores que mejoran para cumplir con la necesidad del cliente, en la cual se proyecta cumplir con las siguientes características; el tiempo desarrollado, finanzas, energía y dedicación, etc. Por ende, los lineamientos de la satisfacción que determinan la satisfacción de una prestación son los propios clientes, por ello depende de la expectativa del propio usuario. Asimismo, es un indicador de rendimiento para un trabajador que presta cualquier tipo de servicios.

Según Quispe (2018) dice:

La satisfacción es lo más importante cuando se trata de la atención o servicio al cliente y una oportunidad en el mercado. Asimismo, también es definido como el estado situacional de los usuarios que resulta la evaluación de un producto o servicio prestado según su percepción, sin embargo, esta evaluación es la calificación del usuario según su percepción que percibe que obtuvo en el servicio que recibió, esto se basa en como un cliente se encuentra emocionalmente y sus expectativas de servicio mas no de la calidad de la empresa (p.77).

Poll y Boekhors (2004) refirió la complacencia en el paciente, con relación a la operatividad y al mejoramiento de una metodología comunicativa, algunos autores establecen un nivel de satisfacción, el nivel es una forma de medir la conformidad de una persona que recibió una atención o servicio adecuado según su expectativa. Por ello, establece una mejora continua de un sistema de atención al público que está en constante evaluación por el mismo consumidor todo porque el uso de cualquier sistema es opcional.

Jorge (2005) citado por Quispe (2018) dicen:

La calidad de atención parte de la seguridad como el conocimiento y la habilidad el cual significa un mínimo riesgo, donde las clínicas y hospitales ni evalúan la idoneidad del personal que se contrata. Asimismo, la aptitud personal es un requisito muy importante para brindar los servicios más adecuados a los pacientes de los hospitales. Por ello, la complacencia del paciente engloba una actividad consiente, producto de confrontación de aspiraciones en el desarrollo de la cualidad de un bien o tareas realizadas, el cual parte de las apetencias sociales o particulares, son las que dependen para lograr una complacencia de los pacientes. (p79).

Vargas (2000), refiere que la satisfacción de cada una de las necesidades, dependen de las perspectivas de los usuarios, donde existen tres tipos de calidad según la percepción de los consumidores; calidad requerida, calidad esperada, calidad subyacente. Donde cada persona requiere el cumplimiento de las especificaciones planteadas, la satisfacción de un servicio no esperado, y el cumplimiento de atención que cada usuario requiere según su requerimiento.

Mora (2007) finalmente:

Refiere que la complacencia en el usuario se refiere más al atributo de prestación realizada. Siempre resolviendo los problemas de servicio de atención a los pacientes de una manera paulatina y no de una manera instantánea en una empresa, asegurando un servicio en la prestación cada día más infalible llegando a su complacencia en el usuario final; Además, la satisfacción se determina por la cualidad o característica de la prestación, o sea, la característica adicional como la complacencia en el paciente o consumidor, se ve actuando con objetivos claros reparando con gestión probables averías y corrigiendo anomalías en el servicio brindado. En conclusión todo lo relacionado con brindar mejoras en el trato al consumidor final se realiza con la finalidad de lograr satisfacer plenamente sus necesidades. (p.34).

## **Dimensiones de satisfacción del usuario**

### **Dimensión 1. Organización**

Según García (1997), la palabra organización es un parámetro de las instituciones.

Esta cuenta con tres conceptos etimológicos cuyo origen griego se refieren, al Instrumento, organización como conjunto en la sociedad y la última como organización en actividad, analíticamente se refiere a una organización, para nuestro caso, solo se investigara la organización como actividad aunque con diferentes acepciones; la distribución como una estructura o proceso es la base en toda institución ya que a través de ella se establecen las políticas que guiaran los objetivos empresariales tanto interna y externa con la finalidad de cumplir con los objetivos con eficacia y eficiencia. (p.33).

### **Dimensión 2. Recursos**

(Garijo, 2014, p.31)

La mano de obra es el recurso más valioso a la hora de ejecución de un proyecto u obra.

Llanos y Martínez (2005), refirieron que:

Los recursos son los distintos medios de soporte para alcanzar un fin o satisfacer una necesidad. Asimismo, mediante esto en la mayoría de las veces se logran dentro de una institución y uno apoya en lograr sus metas que se han propuesto al emplear los recursos humanos, como también se dice que los recursos son un medio del que se pueda disponer para la producción de algún bien. Por ello, los recursos humanos son una fuente de mano de obra, es un recurso principal del hombre que realiza una actividad o proyecto (p.35).

### **Dimensión 3. Clima**

Según Cortes (2010), la capacidad organizacional en una empresa influye en el desarrollo de las actividades laborales.

Según Flores (2018), el clima es un concepto de interpretaciones de acuerdo a las percepciones de los investigados. Asimismo, este tema se refiere a la percepción común que afecta al criterio en conjunto de individuos ante las

diferentes situaciones que involucra al clima organizacional. Por ende, la investigación del clima está basada en mediciones precisas de sus variables (también llamadas isobaras en el lenguaje meteorológico), aunque esto no es una regla determinante para una investigación por lo que un estudio social es flexible y se apoya de todas las herramientas y técnicas con que se cuenta en el momento de la investigación (p.23).

#### **Dimensión 4. Calidad**

Esperada Agudelo y cols. (2008) citado por Atachao (2018) afirmaron que:

La atención al usuario es una técnica que inspira confianza, las cuales determinan la satisfacción. Asimismo, se determina la calidad que requiere un centro hospitalario. Razón por la cual, en el Perú, queda mucho por trabajar en este aspecto (p.12).

Atachao (2018) La calidad de atención en las instituciones de salud en el país está adquiriendo notable importancia. Asimismo, al evaluar la satisfacción del usuario nos proporciona información sobre la calidad de atención un poco deficiente, ya que los usuarios esperar tiempos muy prolongados para una atención, trámites administrativos engorrosos y el trato desatento del personal asistencial, técnico y administrativo (p.20).

#### **Dimensión 5. Calidad Requerida**

Martin & Díaz (2013) citado por Delgado (2018) para una calidad requerida los “colaboradores deben manejar con rapidez para dar solución a los problemas del usuario, de esa manera lograr la impresión y satisfacción del mismo. El colaborador debe utilizar sus conocimientos y destrezas necesarias para la ejecución del servicio” (p.18)

Del mismo modo, Delgado (2018) refirió que la calidad requerida es conocida como una manera de prestar atención eficiente y eficaz. Es decir, la calidad requerida es un servicio que los usuarios requieren recibir. También, se puede decir que el servicio prestado en una institución de salud empiece a cubrir la expectativa de los pacientes. El periodo del servicio de atención al paciente debería ser en un tiempo determinado y con la agilidad que requiera cada caso. Las dilataciones en el servicio en los Hospitales causan frustraciones en los pacientes, los mismos que los llevan tener una opinión negativa referido al servicio, a la

calidad, entre otros. Finalmente, el descontento del usuario de los centros de salud, está más referidos a la dilación de las atenciones a sus demandas. Por lo que, se debería implantar medidas y políticas para las atenciones a tiempo y poder resolver sus demandas en un tiempo razonable. Un desempeño eficiente lleva a una calidad requerida.

## **Formulación de problemas**

Problema general

¿Cómo influye la gestión de mantenimiento en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019?

Problema específica 1

¿Cómo influye la gestión financiera en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019?

Problema específica 2

¿Cómo influye la gestión del personal en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019?

Problema específica 3

¿Cómo influye la gestión operativa en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019?

Problema específica 4

¿Cómo influye el seguimiento del desempeño en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019?

Problema específica 5

¿Cómo influye la mejora del desempeño en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019?

## **Hipótesis**

Hipótesis general:

La gestión de mantenimiento influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

#### Hipótesis específica 1

La gestión financiera influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

#### Hipótesis específica 2

La gestión del personal influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

#### Hipótesis específica 3

La gestión operativa influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

#### Hipótesis específica 4

El seguimiento del desempeño influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

#### Hipótesis específica 5

La mejora del desempeño influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

### **Objetivos**

#### Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión de mantenimiento en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

#### Objetivo específica 1

Determinar la influencia de la gestión financiera en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

#### Objetivo específica 2

Determinar la influencia de la gestión del personal en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

### Objetivo específica 3

Determinar la influencia de la gestión operativa en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

### Objetivo específica 4

Determinar la influencia del seguimiento del desempeño en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

### Objetivo específica 5

Determinar la influencia de la mejora del desempeño en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.



## **II. Método**

### **2.1. Diseño**

En la presente investigación se utilizó la metodología de la creación de una hipótesis, luego explicar dicho fenómeno y deducir sus consecuencias y proposiciones. En otras palabras, el método hipotético deductivo está referida al camino que debe seguir el investigador.

Hernández (2006) es una metodología que se debe seguir en un estudio. Este método tiene constituido muchos sistemas del cual se hace uso en el presente estudio, y son la anotación de cada variación, para después proyectar ideas supuestas en la solución de tal evento, inferir efectos, luego validar la proposición supuesta y contrastarlo con la práctica o vivencia.

### **Enfoque**

El presente estudio es de perspectiva numérica.

Velásquez y Rey (2013) indicaron que la visión numérica esta denominado por ciertas características, referidos a la obtención de datos mediante la estadística apoyada en escalas numéricas, en otras palabras, los enfoques cuantitativos pretenden acortar intencionalmente, medir las variables con precisión, tener el foco claro, mediante la observar con el propósito de probar hipótesis del trabajo de investigación, mediante la estadística de nivel de cuantificación.

Comenta Bernal (2010), que la trayectoria es cruzada cuando tiene la función de estudiar a la población de distinto modo o de alguna característica en particular en tiempos determinados. En este tipo de investigación se suele estudiar a las personas, aplicando las herramientas de selección de información por vez única y en un tiempo determinado. Es decir, los dos cuestionarios serán aplicados por una sola vez y en un momento determinado.

### **Tipo**

El presente estudio busca la base del conocimiento a través de la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente, el objetivo en esta investigación es estudiar la realidad de las variables de gestión de mantenimiento. Es decir, en el presente trabajo describió la dificultad en su estado natural que aqueja a los trabajadores del centro quirúrgico del hospital Cayetano

Heredia en el distrito de San Martín de Porres.

Según Sánchez y Reyes (2002), el tipo de investigación tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente es decir, tienen propósitos no establecidos, sólo busca recoger información válida y fiable. Respecto al tipo de investigación básica se puede decir que conserva como meta principal obtener datos en el tiempo real alimentando la investigación, orientados a la exploración de normas y directrices en las variaciones del estudio. En otras palabras, se obtuvo datos de las variables de estudio en su estado natural del Hospital Cayetano Heredia.

### **Nivel**

En este trabajo de investigación se consideró aplicar el nivel de investigación explicativo causal. Según Velásquez y Rey (2013), este nivel de investigación responde a la pregunta ¿Por qué? Es decir, está referido a la causa y efecto entre las variables, tanto dependientes e independientes. Son causales puesto que se exponen hipótesis explicativas en cuya contrastación de factores, inicialmente las del problema y luego con las existentes (factores participante); y luego con las de la teoría (factores autónomos), proponen alternativas (s) de solución a la circunstancia aleatoria, para posteriormente, ser verificadas.

### **Diseño de investigación**

El estudio consideró aplicar un proyecto basado en la observación de fenómenos. Como dice Hernández (2010), que el diseño no experimental tiene algunas características de la no manipulación de las variables del trabajo de investigación. Es decir, en este diseño las variables son estudiadas en su contexto natural sin ser alteradas de ninguna forma. También, se le puede conocer cómo donde se le hace variar en forma intencional a la variable independiente para visualizar su influencia sobre la primera variable (dependiente). Finalmente, lo que se hace en el estudio no experimental es visualizar las variables de estudio en su forma natural.

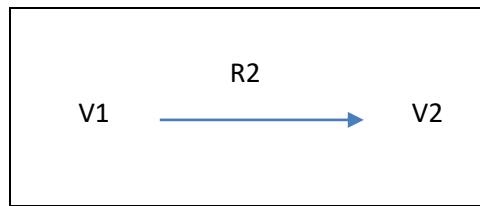


Figura 1. *Diseño de investigación.*

Dónde:

**M** → Muestra

**V1** → Gestión de mantenimiento

**V2** → satisfacción del usuario

**r** → Relación entre V1 y V2

## 2.2 variables y operacionalización

### Definición conceptual

#### Gestión de mantenimiento.

Según Vizcaíno (2016), la gestión de mantenimiento está referido al propósito de arreglar algún desperfecto que requiera una institución o un tema determinado. Asimismo, la gestión tiene el propósito de realizar múltiples acciones para alcanzar el objetivo trazado teniendo en cuenta los criterios para una gestión y un control adecuado de los servicios de mantenimiento. Además, es de suma importancia establecer que la función principal de mantenimiento se refiere a la reparación de algún desperfecto. Por otra parte, se dice que una combinación de hechos con ciertas características, de las prácticas de la gestión de la duración de un equipo en las instituciones del Estado. La gestión de mantenimiento del equipo tiene el objetivo de cumplir una serie de actividades. El mantenimiento tiene la función de resolver algún desperfecto de cualquier tipo de equipo. Finalmente, se debe tener en cuenta que la gestión de mantenimiento debería ser iniciada por la fase de planificación o diseño de un proyecto.

#### Satisfacción del usuario

Según Rojas (2015), la satisfacción es denominada como una actividad de complacencia. También, se puede decir que la satisfacción es una manera de estar conforme con un servicio brindado o recibido. La palabra satisfacción está referido a satisfacer una necesidad,

equilibrar o nivelar una necesidad, cancelar una deuda, desarmar una ofensa o reconocer una virtud. Además, se puede entender que un buen servicio de cualquier índole de las instituciones, sobre todo de los centros de salud, llevaría a los usuarios a sentirse complacidos o satisfechos de dicho servicio.

### **2.2.1. Definición operacional**

En este trabajo se realizó, la técnica de recolección de información, teniendo siempre presente, los conceptos básicos referentes a la variable de gestión de mantenimiento para obtener la mayor información. La muestra fue de 52 trabajadores del centro quirúrgico del Hospital en estudio, vinculados laboralmente con más de 5 meses de trabajo ininterrumpido.

El factor de gestión de mantenimiento se midió en sus cinco dimensiones, administración financiera, administración del personal, administración operativa, gestión del seguimiento del desempeño y gestión mejora del desempeño. Se utilizó la sucesión tipo Likert con 5 puntos. La encuesta se coordinó con directivo del hospital en estudio. Se programó el tiempo y calendario para poner en práctica el uso de un formulario, realizado el día 20 de junio del año 2019, con lapso de cinco minutos.

Tabla 1.

*Matriz de operacionalización de gestión de mantenimiento*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala e índice</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
Gestión financiera	- Control de los costos de equipos	(1 – 4)	Escala Ordinal	Muy Bueno (14 – 20) Bueno (9 – 19) Malo (4 – 9)
Gestión del personal	- Gestión del presupuesto	(5 – 8)	Escala Likert (1) Nada de acuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo	Muy Bueno (14 – 20) Bueno (9 – 19) Malo (4 – 9)
Gestión operativa	- Controlar periódicamente al personal técnico -Capacitación	(9 – 12)		Muy Bueno (14 – 20) Bueno (9 – 19) Malo (4 – 9)
Seguimiento del desempeño	- Trabajo en equipo -Resultados	(13 – 16)		Muy Bueno (14 – 20) Bueno (9 – 19) Malo (4 – 9)
Mejora del desempeño	-Oportunidades - Capacitación	(17 – 20)		Muy Bueno (14 – 20) Bueno (9 – 19) Malo (4 – 9)
				Muy Bueno: (100-72) Bueno: (72-46) Malo: (46-20)

Tabla 2.

*Matriz de operacionalización de la satisfacción de usuario*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y Rangos
Organización	- Organización - Condiciones	(1 – 4)	Escala ordinal	Muy Bueno (13 – 20) Bueno (9 – 13) Malo (4 – 9)
			Escala Likert (1) Insatisfacción total (2) Desacuerdo (3) Poco satisfecho (4) Muy Satisfecho (5) Satisfacción total	Muy Bueno (13 – 20) Bueno (9 – 13) Malo (4 – 9)
Recursos	-Metodología del programa - Actividades	(5 – 8)		Muy Bueno (14 – 20) Bueno (9 – 13) Malo (4 – 9)
Clima	- Área de trabajo - Ambiente	(9 – 12)		Muy Bueno (14 – 20) Bueno (9 – 13) Malo (4 – 9)
Calidad Esperada	- Necesidades	(13 – 16)		Muy Bueno (14 – 20) Bueno (9 – 13) Malo (4 – 9)
Calidad requerida	-Desarrollo - Equipo	(17 – 20)		Muy Bueno (14 – 20) Bueno (9 – 13) Malo (4 – 9)
				Muy bueno: (100-72) Bueno: (72-46) Malo: (46-20)

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

El presente estudio conto con un conjunto de 60 trabajadores del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico del Hospital en estudio.

Según Hernández (2010), la población está referido a un conjunto de individuos o elementos que radican en un lugar específico. También, se le reconoce como un grupo de personas u objetos que son parecidos que pueden ser estudiados.

Los empleados a estudiar vienen trabajando en el centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, dicho trabajadores forman un grupo de estudio, los cuales serán evaluados según características requeridas en una investigación., refiere además que el grupo a estudiar cuenta con alguna característica en común materia de investigación.

### **Muestra.**

Para el presente estudio se consideró como prototipo a 52 trabajadores del centro quirúrgico del hospital en estudio.

Según Hernández (2010), la muestra está determinada como una parte de la población, es decir, la muestra es una cantidad de elementos o individuos pertenecientes a la población de una determinada investigación. También, es conocida como una característica en estudio perteneciente a una población. Es decir que es una parte de componentes perteneciente a un campo de trabajo de investigación.

Después de aplicar el método arrojo como resultado la muestra de 52 trabajadores del centro quirúrgico del Hospital

### **Muestreo.**

Para el estudio se consideró emplear la referencia aleatoria. Esta tiene la característica de considerar a todos los elementos de la población de estudio.

En el presente estudio se consideró aplicar el muestreo probabilístico aleatorio simple, que tiene la característica de incluir a toda la población, en otras palabras, todos los conjuntos de personas intervienen en la investigación. El muestreo aleatorio simple tiene ciertas características como el tómbolo de sorteos entre otros. Para la presente investigación, se hizo el siguiente acto; primero se recortó la lista de nombres de los trabajadores que cumplan con los requisitos que se requiere; segundo lugar se dobló los papeles con los nombres y luego se puso en un recipiente los 60 nombres de los trabajadores pertenecientes a la población; tercero se pasó a realizar el sorteo hasta completar la muestra de 52 trabajadores del centro quirúrgico del hospital en estudio.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas de recolección de datos**

En este trabajo se usó una metodología de recopilación de data a la investigación, Según

Rojas (1988), en su estudio utilizó la metodología de la averiguación, mediante este procedimiento buscó recolectar información de hechos objetivos, opiniones, conocimiento. Asimismo, cuenta con múltiples instrumentos; preguntas, lista de control, formato de censos y más, del mismo modo, al aplicar estos instrumentos esta se seleccionó de acuerdo al requerimiento de la investigación realizada en este caso en concreto se buscó la percepción de los colaboradores de la institución en estudio.

#### **2.4 Instrumentos de recolección de datos.**

En el presente estudio se hace uso del recojo de información a través de la indagación se consideró como técnica de recolección de datos a la encuesta, Según Rojas (1988), se utiliza preguntas a través de encuestas, mediante este procedimiento se buscó recolectar información de hechos objetivos, opiniones, conocimientos entre otros. Asimismo, esta técnica cuenta con variedad de instrumentos; el cuestionario, lista de cotejo y censal entre otros, esta se recoge mediante sondeos de opinión masiva, debe ser anónimo, para conocer comportamientos y tendencias de los encuestados sobre el hecho o fenómeno de investigación.

#### **Instrumentos de recolección de datos.**

El siguiente trabajo utiliza dos consultas; como primer punto determinar la administración del mantenimiento y posteriormente para determinar la satisfacción del usuario en el centro quirúrgico de la institución en investigación.

Según Brenes (2005), el cuestionario es un instrumento por la cual, se recaba todos los datos posibles para alimentar la variable en estudio y así poder analizarlas. El cuestionario llamado grupo de preguntas cerradas, abiertas o combinadas de las variables cuyo fin principal es medir hechos, tendencias, entre otros.

Para la recogida de data se usó el cuestionario de Flores (2017), para determinar la gestión de mantenimiento y para determinar la satisfacción del usuario, se usó el cuestionario de Huiza (2006), el cual fue acondicionado a la exigencia del estudio. En el estudio se usó cinco (5) opciones de soluciones, a través de la escala de evaluación de actitudes Likert:

Para la variable de gestión de mantenimiento, la escala de actitudes Likert, tiene la siguiente alternativa de puntos:



Instrumentos de recolección de datos.

(1) Nada de acuerdo, (2) Desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, y  
(5) Muy de acuerdo.

Para la variable de satisfacción del usuario, la escala de actitudes Likert, tiene la siguiente alternativa de puntos:

(1) Insatisfacción total (2) Poco satisfecho (3) Satisfecho 4 Muy satisfecho (5) satisfacción total

### **Ficha técnica de cuestionario gestión de mantenimiento.**

Nombre del instrumento: Cuestionario de gestión de mantenimiento.  
Autor: Flores Rodríguez (2017)  
Adaptado por: Albín J. Santillán (2019).  
Lugar: Centro quirúrgico hospital en mención.  
Fecha de aplicación: 20 de junio del 2019.  
Objetivo: Medir las cinco dimensiones de mantenimiento:  
Administración financiera, Administración del personal,  
Administración operativa, Gestión Seguimiento del  
desempeño y Gestión Mejora del desempeño.  
Administrado a: Al personal del centro quirúrgico del hospital en  
investigación.  
Tiempo: 5 minutos.  
Margen de error: 5%  
Observaciones: Ninguna.

### **Ficha técnica del cuestionario de satisfacción del usuario**

Nombre del instrumento: Cuestionario de satisfacción del paciente o usuario  
Autor: Ana G. Huiza (2006)  
Adaptado por: Albín J. Santillán (2019).  
Lugar: Centro quirúrgico hospital en estudio  
Fecha de aplicación: 20 de junio del 2019.  
Objetivo: Evaluar las cinco dimensiones de satisfacción del  
usuario: Organización, Recursos, Clima, Calidad  
Esperada y Calidad requerida.  
Administrado a: A los usuarios del centro quirúrgico de hospital en  
investigación.  
Tiempo: 5 minutos.  
Margen de error: 5%  
Observaciones: Ninguna.

## Validez y fiabilidad del instrumento

### Validez del instrumento

Dice Velásquez y Nerida (2013), la validez tiene el propósito de analizar y verificar las herramientas de recogida de data de los distintos valores de un trabajo de investigación. Es como una condición natural para elegir los instrumentos y el procesamiento de datos recopilados insitu y así poder cumplir con los objetivos de la investigación. La validez tiene que cumplir con ciertos requisitos tales como; contenido, criterio y constructo. Del mismo modo, la validez está ligado de manera contundente al saber, argucia o actitud puesta a modo de ensayo orientada evaluar las variaciones en una investigación. En conclusión, las herramientas usadas en la evaluación son de utilidad por describir la nivelación de realidad de las variables, en otras palabras, cuándo se realizan ensayos y las conclusiones son similares, entonces se debe evaluar verdaderamente que medir en un estudio de exploración.

La validación de las herramientas se hizo de la siguiente manera: la validación se hizo mediante la técnica de “juicio de expertos”. Se trata de imponer a juicio de tres (3) o más competentes de las herramientas de recogida de información, para a investigación se usó un cuestionario para evaluar la variable de gestión de mantenimiento y otro cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en el centro quirúrgico del hospital en estudio, que fueron empelados para la recolectar información. Los competentes o maestros examinaron las herramientas teniendo en cuenta: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 3.

#### *Validez de contenido por juicio de maestros del cuestionario de gestión de mantenimiento*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Maestro	Garrido Vicuña José Disney	Hay suficiencia
2	Maestro	Gutiérrez Lezama Jhonattan A.	Hay suficiencia
3	Doctor	Chávez Leandro Abner	Hay suficiencia

Tabla 4.

*Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario de satisfacción del usuario*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Maestro	Garrido Vicuña José Disney	Hay suficiencia
2	Maestro	Gutiérrez Lezama Jhonattan A.	Hay suficiencia
3	Doctor	Chávez Leandro Abner	Hay suficiencia

### **Confiabilidad del instrumento**

Para Hernández y Fernández (2010), para verificar que los instrumentos son confiables estas se aplican seguidamente a la persona o cosa y cuyas lecturas al final de la prueba son las mismas. Entonces se puede decir que este es confiable cuando cuya aplicación a la misma cosa persona en determinadas oportunidades arroja el mismo resultado.

Tabla 5.

*Niveles de fiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Adaptado de Hernández et al. (2006)

En el siguiente estudio la fiabilidad de las herramientas se evaluó por el estadístico coeficiente Alpha de Crombach, es el que más se usa en los trabajos de investigación, para verificar la confiabilidad de las herramientas de recogida de información; Después que se evaluó, se realizó una prueba piloto en un reducido conjunto de individuos con peculiaridad de muestra seleccionada.

En el presente trabajo de investigación se realizó el siguiente procedimiento: en primer lugar se seleccionó la estadística de Alfa de Cronbach; en segundo lugar se hizo una prueba piloto con los dos cuestionarios a 10 trabajadores del centro quirúrgico del hospital en estudio, asimismo, se tomó en cuenta a cada uno de los trabajadores pertenecientes a la población de la investigación; con la prueba piloto que se hizo se obtuvo un valor de

confiabilidad de 0.944 en el cuestionario para evaluar la variable de administración de mantenimiento y en el cuestionario de satisfacción del usuario, 0.946, por lo que se puede concluir que los dos cuestionarios son altamente confiables.

Tabla 6.

*Estadísticas de fiabilidad de los instrumentos*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión de mantenimiento	0.837	20
Satisfacción del usuario	0.886	20

## **2.5 Procedimiento de recolección de datos**

En este estudio se realizó el siguiente procedimiento para recabar información:

Se elaboró un documento con las actividades que se iba a realizar, para aplicar el cuestionario en el personal asistencial del centro quirúrgico del hospital en estudio.

Luego se determinó como realizar la encuesta para la cual se determinó un lugar adecuado fecha, día, hora y todo lo necesario para realizar las respectivas encuestas en los trabajadores del centro quirúrgico del hospital.

Después de la recolectar la información se hizo las sumas y puntaje por dimensiones y variables.

Una vez seguido con todos los procedimientos correspondientes se hizo la tabulación en Excel se pasó a analizar en la base de datos de SSPS 23.

Después de realizar el paso anterior se pasó a analizar la información recabada mediante el método descriptivo y el método inferencial de la variable administración del mantenimiento y sus respectivas dimensiones, asimismo, de la variable satisfacción del usuario y sus respectivas dimensiones. Finalmente, luego se realizó el cruce de las hipótesis por variables y dimensiones como: (a) ubicar el parámetro en estudio; (b) definir las hipótesis nulas y de estudio; (c) Fijación del nivel de significado; (d) Tener el valor de estadística para la muestra asumida; (e) Especificar la zona de admisión y de rebote; (f) Decidir si rebotas o no la hipótesis nula; (h) conocer el resultado obtenido.

Una vez aplicado el estadístico descriptivo e inferencial se pasó a poner los resultados del análisis respectivo de cada estadística por variable y dimensión y la comprobación de la suposición.

## **2.6. Método de indagación de datos**

En este estudio los análisis empezaron así:

Se hizo un conteo rápido de todos los puntajes de las informaciones recabadas y luego se pasó a calcular por variables y dimensiones correspondientes. Es decir, se analizó la variable de gestión de mantenimiento y la variable de la satisfacción del usuario y sus respectivas dimensiones.

En la base de datos de SSPS 23 se hizo el análisis descriptivo con el estadístico inferencial para cada variable y sus respectivas dimensiones.

Después de haber aplicado el estadístico inferencial, en la misma base de datos se pasó a aplicar la estadística regresión ordinal en el software p SPSS (23), de cada variable y sus dimensiones.

Para concluir, se interpretaron los resultados de la variabilidad de nuestras dos dimensiones, se hicieron discusiones, se elaboraron las conclusiones para terminar con las recomendaciones.

## **2.7. Aspectos éticos**

En este estudio se ha considerado los reglamentos que fueron determinadas por el centro de estudios, luego, se ha tomado en cuenta todo lo determinado en el 2019 por la Universidad, finalmente, se ha respetado el derecho de autor y se ha tomado todas las precauciones necesarias para respetar el código de ética.

La información que se ha considerado en este estudio, se recolectaron de los trabajadores del centro quirúrgico del hospital en mención, además, estos resultados se hicieron sin ninguna alteración. Es decir, la información que contiene este trabajo de investigación es real. La información que contiene este estudio se recabo mediante la aplicación de los dos instrumentos.

Para poner en práctica estas herramientas en este estudio se solicitó la autorización del personal encargado de la dirección del hospital en estudio.

### III. Resultados

#### 3.1. Resultado descriptivo en la variabilidad de la dimensión Gestión de mantenimiento.

##### 3.1.1 Gestión de mantenimiento

Tabla 7.

*Distribución de frecuencia de la Gestión de mantenimiento, hospital Cayetano Heredia, 2019.*

Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Malo	20 – 46	15	42.0
Bueno	46 – 72	24	54.0
Muy Bueno	72 -100	13	4.0
Total		52	100,0

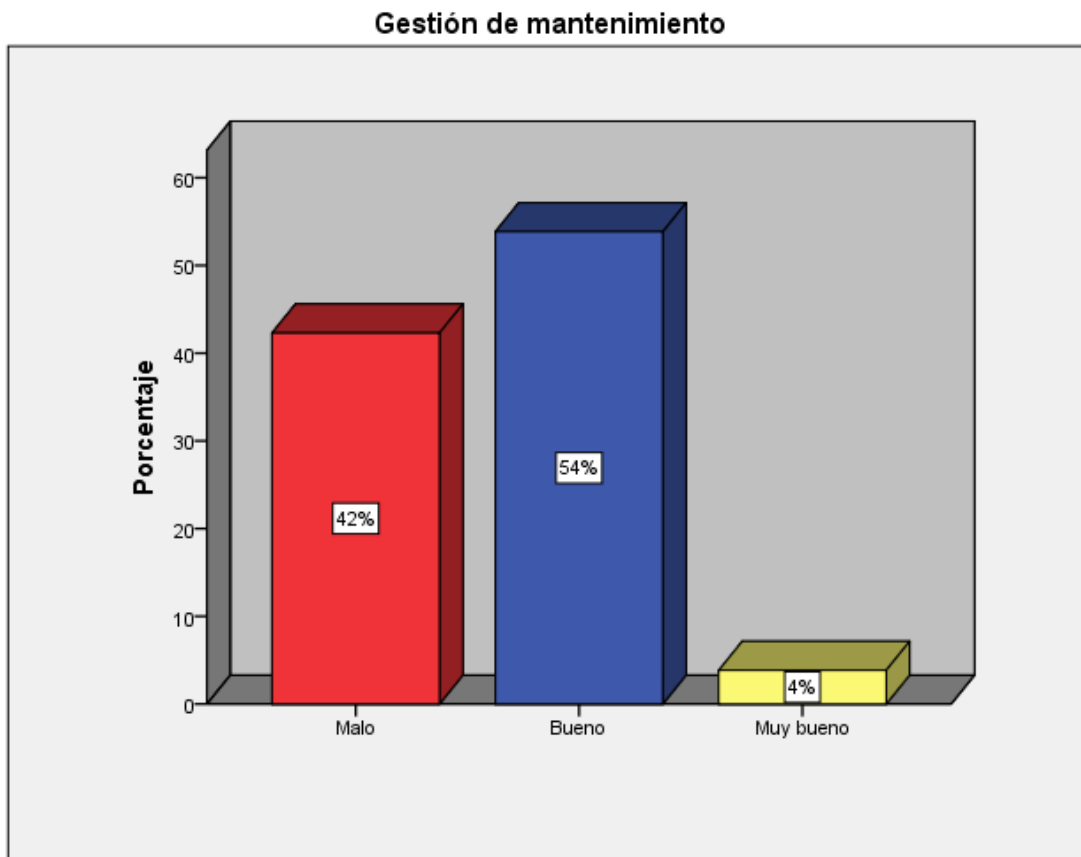


Figura 2. Frecuencia Gestión de mantenimiento, hospital Cayetano Heredia, 2019.

Tabla 7 y figura 2 se contempla que, en relación a la Gestión de mantenimiento, el 42% muestra una categoría Mala, el 54% muestra una categoría Buena y el 4% muestra una

categoría Muy buena en el hospital en estudio, 2019.

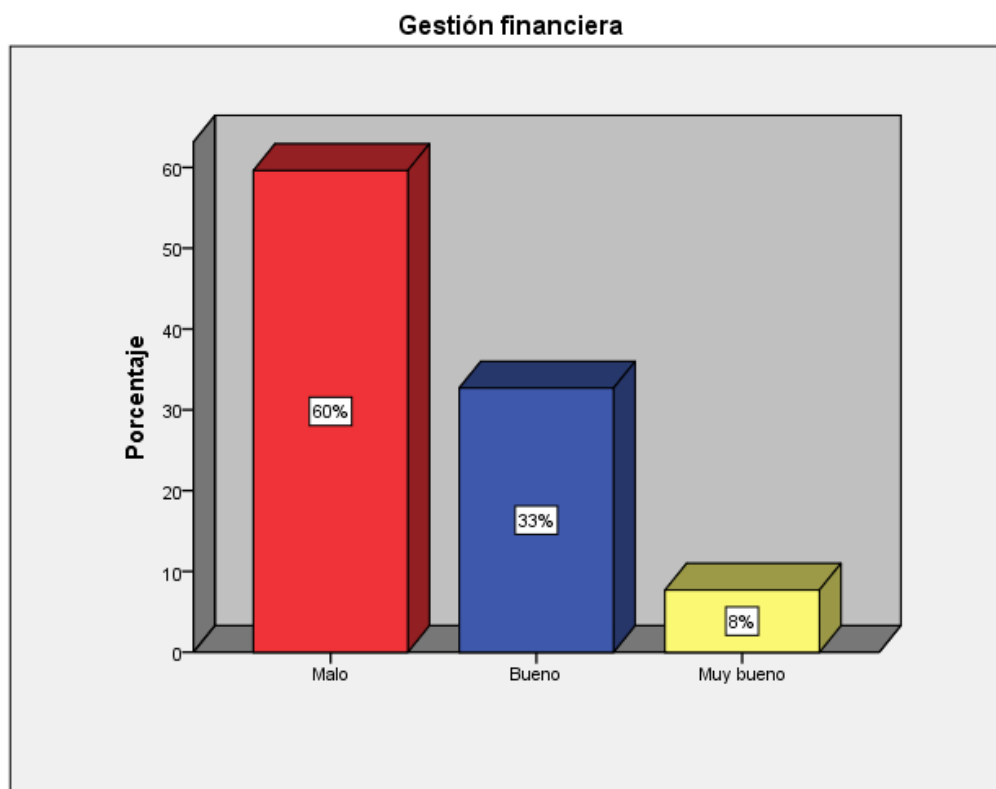
**Presenta 5 dimensiones:**

### 3.1.2 Gestión financiera

Tabla 8.

*Distribución de frecuencias de Gestión financiera, hospital Cayetano Heredia*

Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válidos	Malo	15	60.0
	Bueno	24	33.0
	Muy bueno	13	8.0
	Total	52	100,0



*Figura 3. Frecuencia Gestión financiera, Hospital Cayetano Heredia, 2019.*

Tabla 8, figura 3 se contempla que, respecto a la Gestión financiera, el 60% muestra una categoría Mala, el 33% muestra una categoría Buena y el 8% muestra una categoría Muy buena del hospital en estudio.

### 3.1.3 Gestión del personal

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias de la Gestión del personal, hospital Cayetano Heredia*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Gestión del personal	Malo	4 – 9	14	35.0
	Bueno	9 – 13	23	56.0
	Muy bueno	13 – 20	15	10.0
	Total		52	100.0

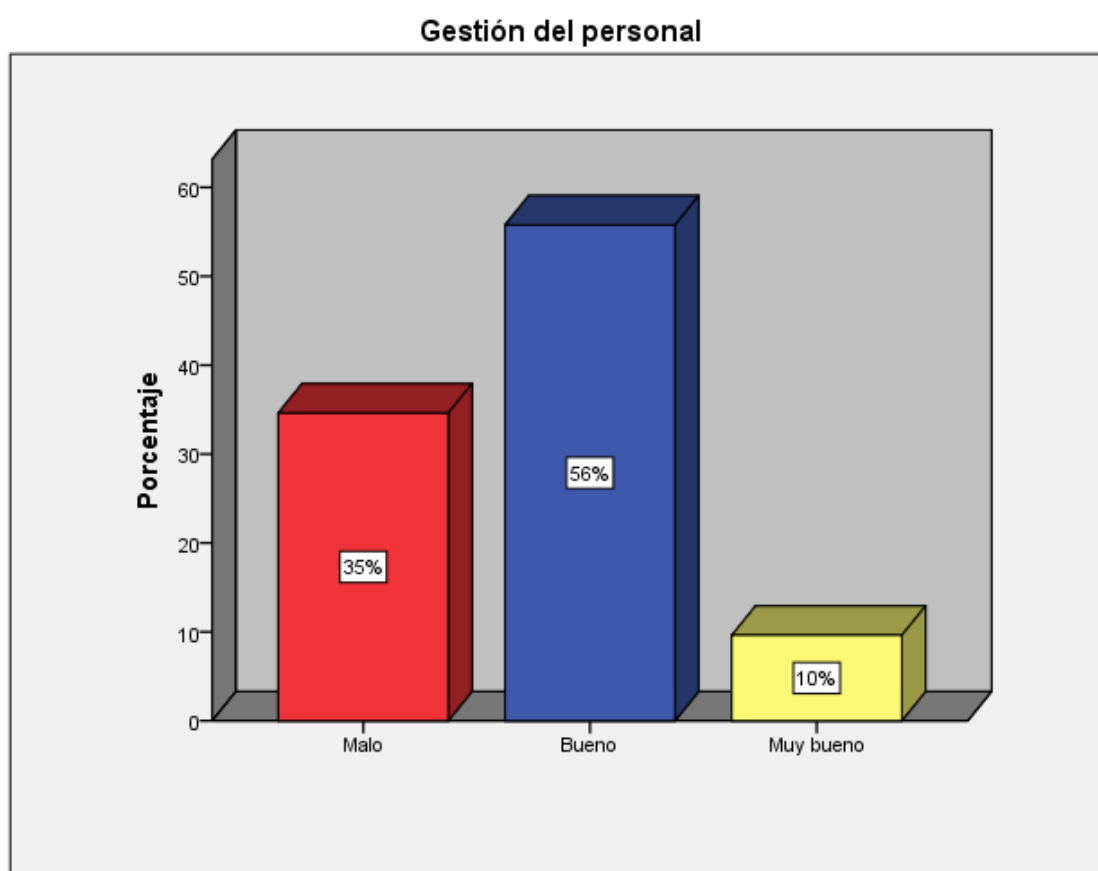


Figura 4. Frecuencia Gestión del personal, Hospital Cayetano Heredia, 2019.

Tabla 9 y figura 4 se contempla que, respecto a la Gestión del personal, el 35% muestra una categoría Mala, el 56% muestra una categoría Buena y el 10% muestra una categoría Muy buena en el Hospital en estudio 2019.

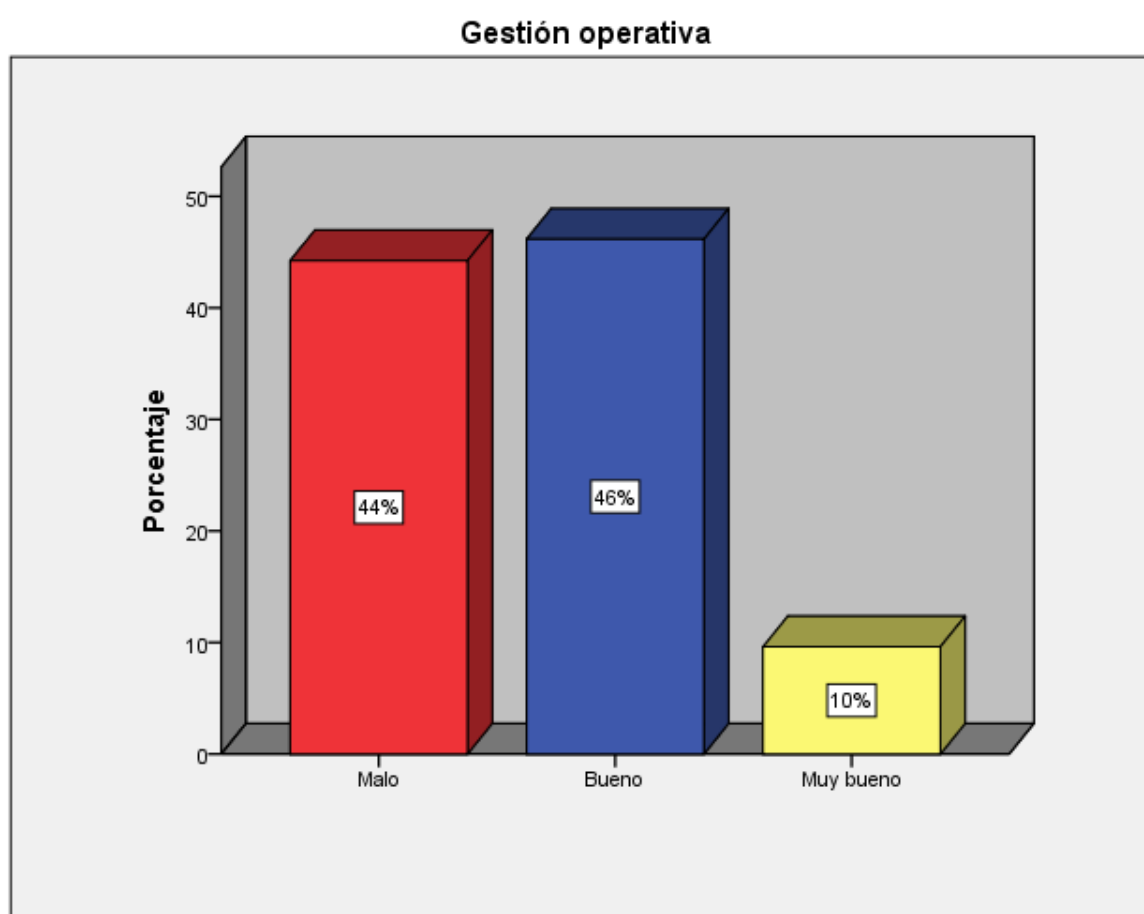


### 3.1.4 Gestión de operativa

Tabla 10.

*Distribución de frecuencias de la Gestión operativa, hospital Cayetano Heredia, 2019.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Gestión operativa	Malo	4 – 9	6	44.0
	Bueno	9 – 13	27	46.0
	Muy bueno	13 – 20	19	10.0
	Total		52	100.0



*Figura 5. Frecuencia Gestión operativa, hospital Cayetano Heredia, 2019.*

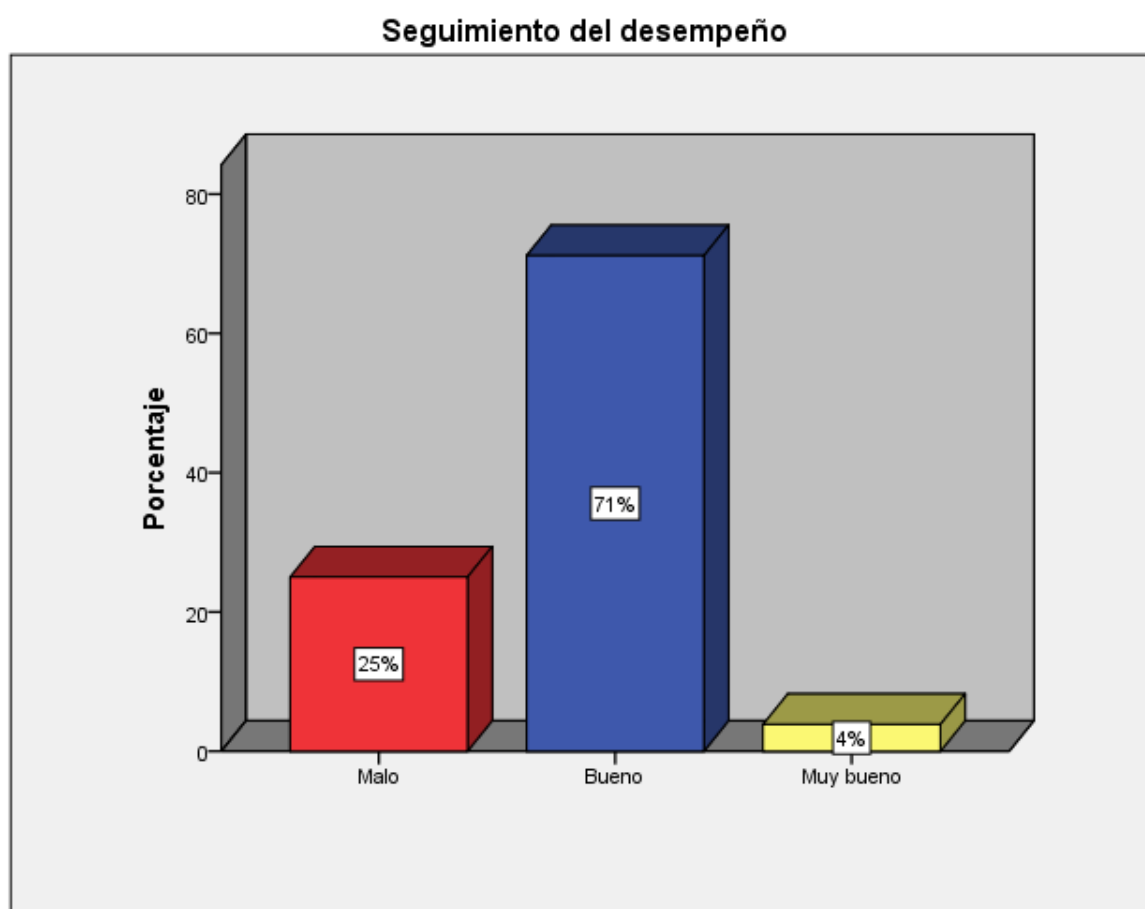
Tabla 10 y figura 5 se contempla que, respecto a la Gestión operativa, el 44% muestra una categoría Mala, el 46% muestra una categoría Buena y el 10% muestra una categoría Muy buena en el Hospital en estudio, 2019.

### 3.1.5 Gestión del seguimiento del desempeño

Tabla 11.

*Distribución de frecuencia Seguimiento del desempeño, hospital Cayetano Heredia, 2019.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Seguimiento del desempeño	Malo	4 – 9	13	25.0
	Bueno	9 – 13	14	71.0
	Muy bueno	13 – 20	25	4.0
	Total		52	100.0



*Figura 6. Frecuencia Seguimiento del desempeño, Hospital en estudio, 2019.*

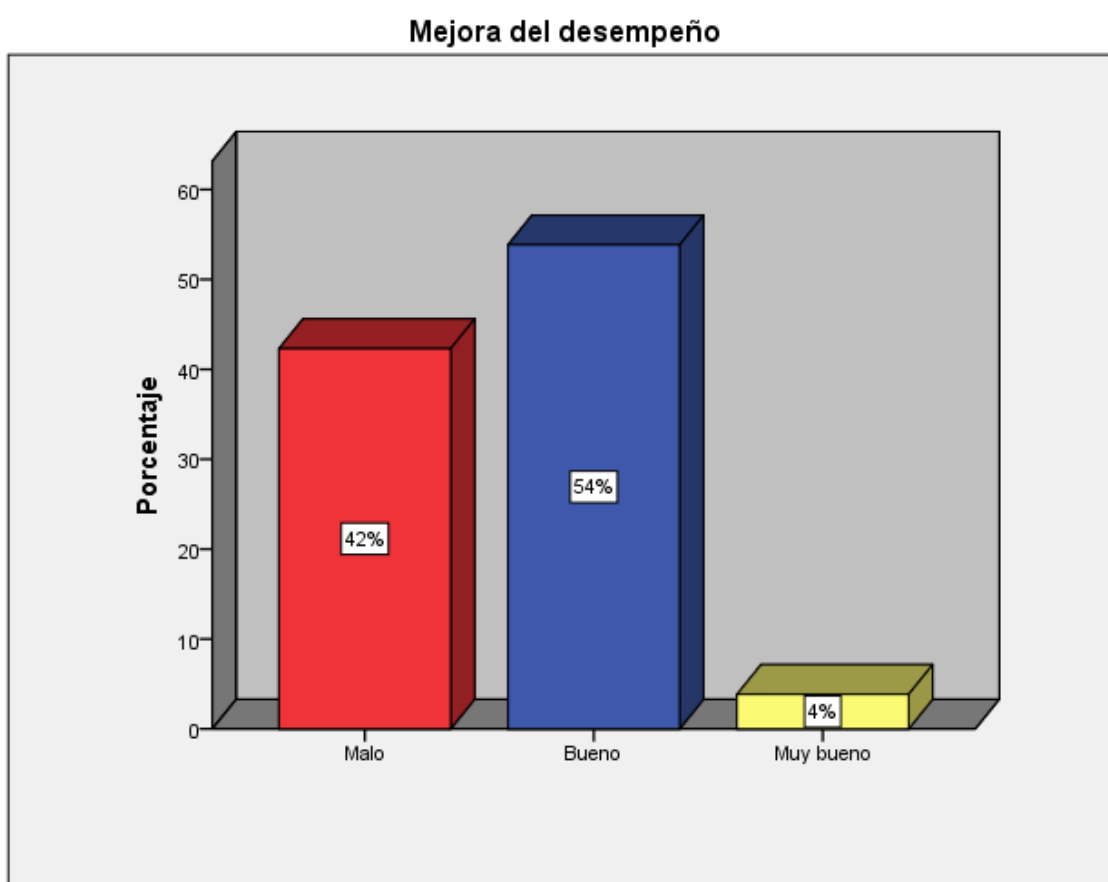
Tabla 11 y figura 6 se contempla que, en relación al Seguimiento del desempeño, el 25% muestra una categoría Mala, el 71% muestra una categoría Buena y el 4% muestra una categoría Muy buena en el hospital en estudio, 2019.

### 3.1.6 Gestión de Mejora del desempeño

Tabla 12.

*Distribución de frecuencia de la Mejora del desempeño, Hospital Cayetano Heredia, 2019.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Mejora del desempeño	Malo	4 – 9	16	42.0
	Bueno	9 – 13	13	54.0
	Muy bueno	13 – 20	23	4.0
	Total		52	100,0



*Figura 7. Frecuencia Mejora del desempeño, Hospital en estudio, 2019.*

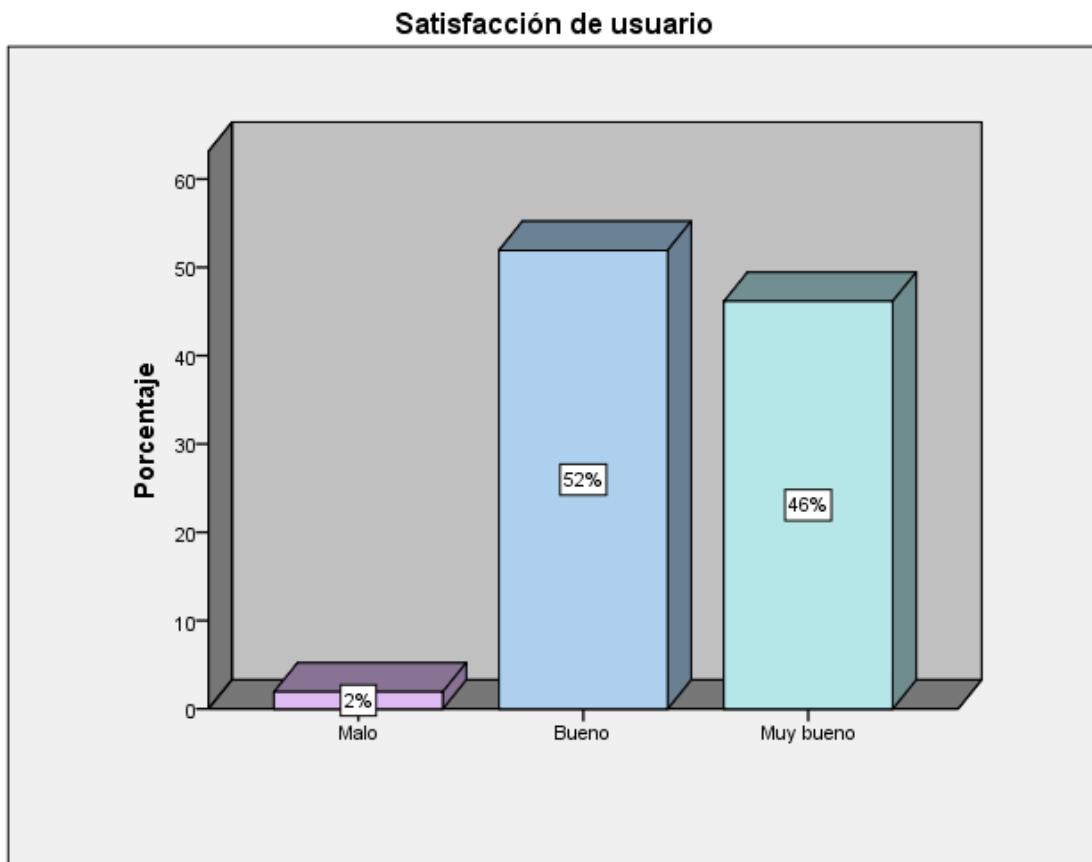
Tabla 12 y figura 7 se contempla que, en relación a la Mejora del desempeño, el 42% muestra una categoría Mala, el 54% muestra una categoría Buena y el 4% muestra una categoría Muy buena en el hospital en estudio, 2019.

### 3.1.7 Satisfacción del usuario

Tabla 13.

*Distribución de frecuencia de Satisfacción de usuario, hospital Cayetano Heredia, 2019.*

Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Malo	20 – 46	14	2,0
Bueno	46 – 72	23	52,0
Muy Bueno	72 -100	15	46,0
Total		52	100,0



*Figura 8.* Frecuencia Satisfacción de usuario, hospital, 2019.

Tabla 13 y figura 8 se contempla que, en relación a la Satisfacción de usuario, el 2% muestra una categoría Mala, el 52% muestra una categoría Buena y el 46% muestra una categoría Muy buena hospital, 2019.

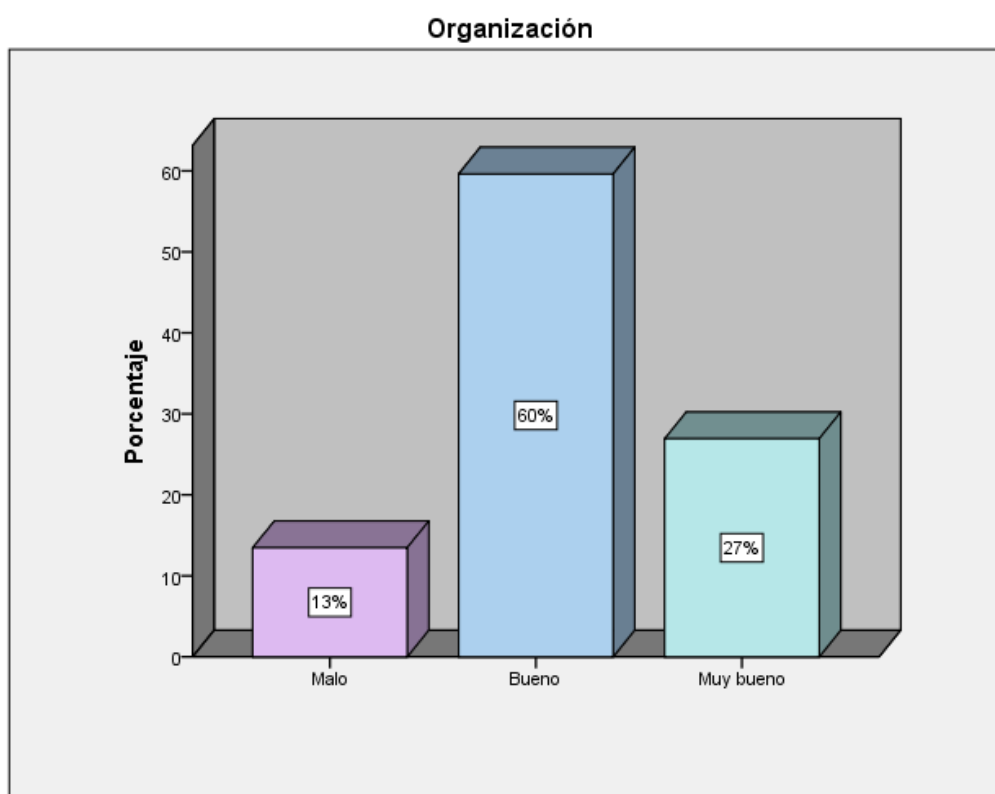
## Presenta 5 dimensiones

### 3.1.8 Organización

Tabla 14.

*Distribución de frecuencia de la Organización, hospital Cayetano Heredia, 2019.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje válido
			(fi)	(%)
Organización	Malo	4 – 6	9	13.0
	Bueno	6 – 16	23	60.0
	Muy bueno	16 – 20	20	27.0
	Total		52	100.0



*Figura 9. Frecuencia Organización, hospital en estudio, 2019.*

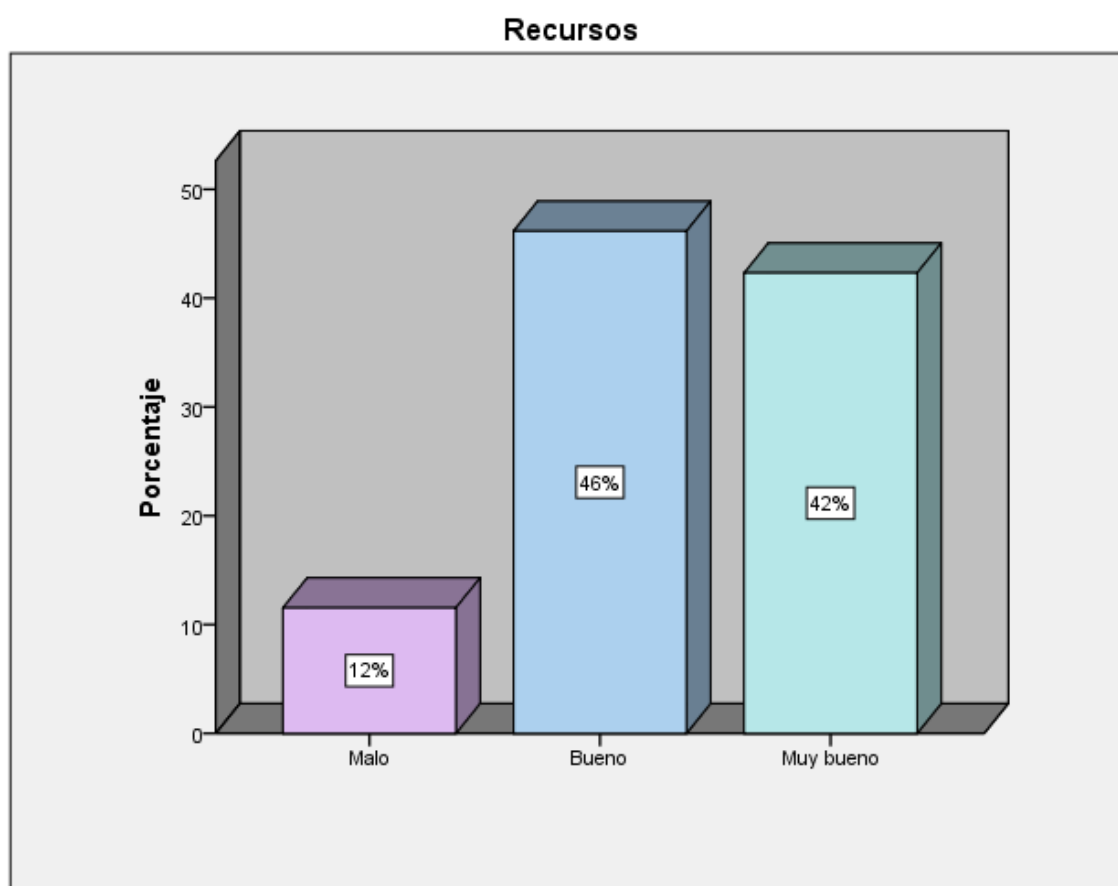
Tabla 14 y figura 9 se contempla que, en relación a la Organización, el 13% muestra una categoría Mala, el 60% muestra una categoría Buena y el 27% muestra una categoría Muy buena en el hospital en estudio, 2019.

### 3.1.9 Recursos

Tabla 15.

*Distribución de frecuencia de Recursos, hospital Cayetano Heredia, 2019.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Recursos	Malo	4 – 6	13	12,0
	Bueno	6 – 16	22	46,0
	Muy bueno	16 – 20	17	42,0
	Total		52	100,0



*Figura 10. Frecuencia Recursos, hospital en estudio, 2019.*

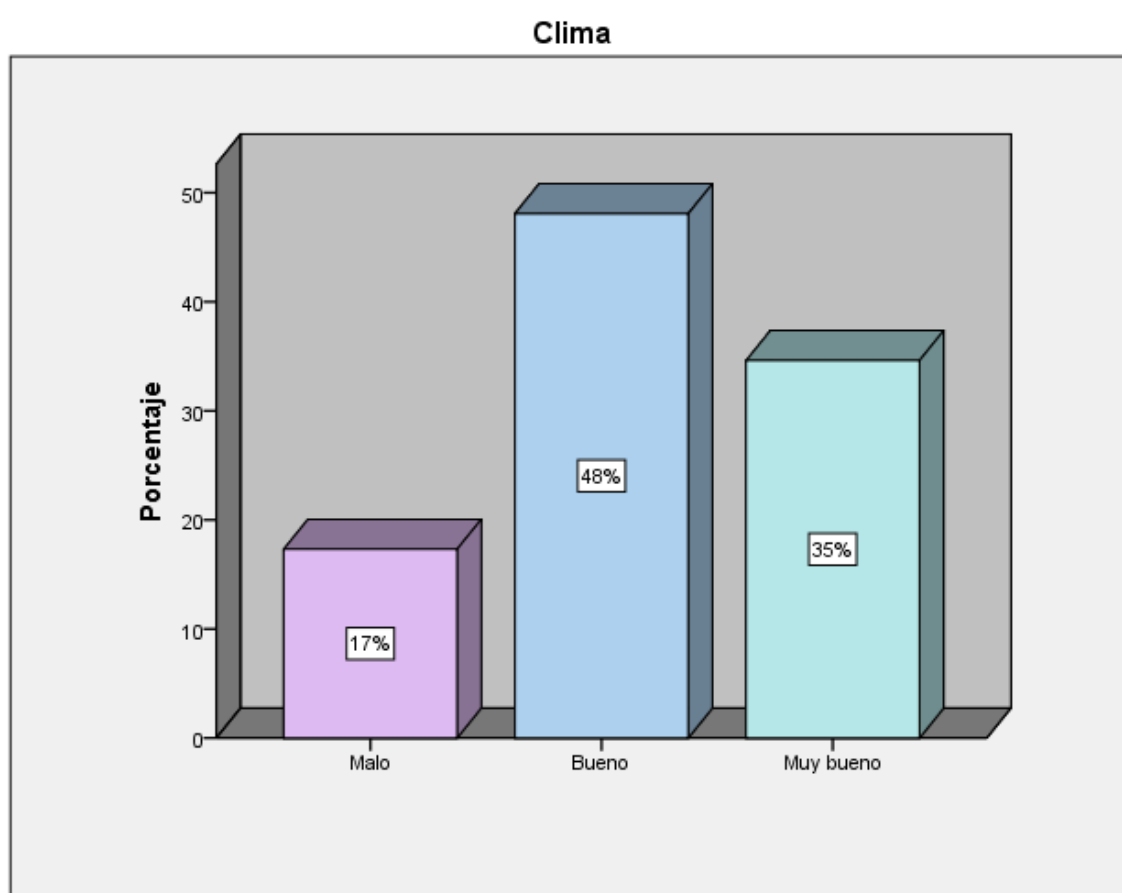
Tabla 15 y figura 10 se contempla que, en relación a los Recursos, el 12% muestra una categoría Mala, el 46% muestra una categoría Buena y el 42% muestra una categoría Muy buena en el hospital en estudio, 2019.

### 3.1.10 Clima

Tabla 16.

*Distribución de frecuencia del Clima, hospital Cayetano Heredia, 2019.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Clima	Malo	4 – 6	16	17,0
	Bueno	6 – 16	20	48,0
	Muy bueno	16 – 20	16	35,0
	Total		52	100.0



*Figura 11. Frecuencia Clima, hospital en estudio, 2019.*

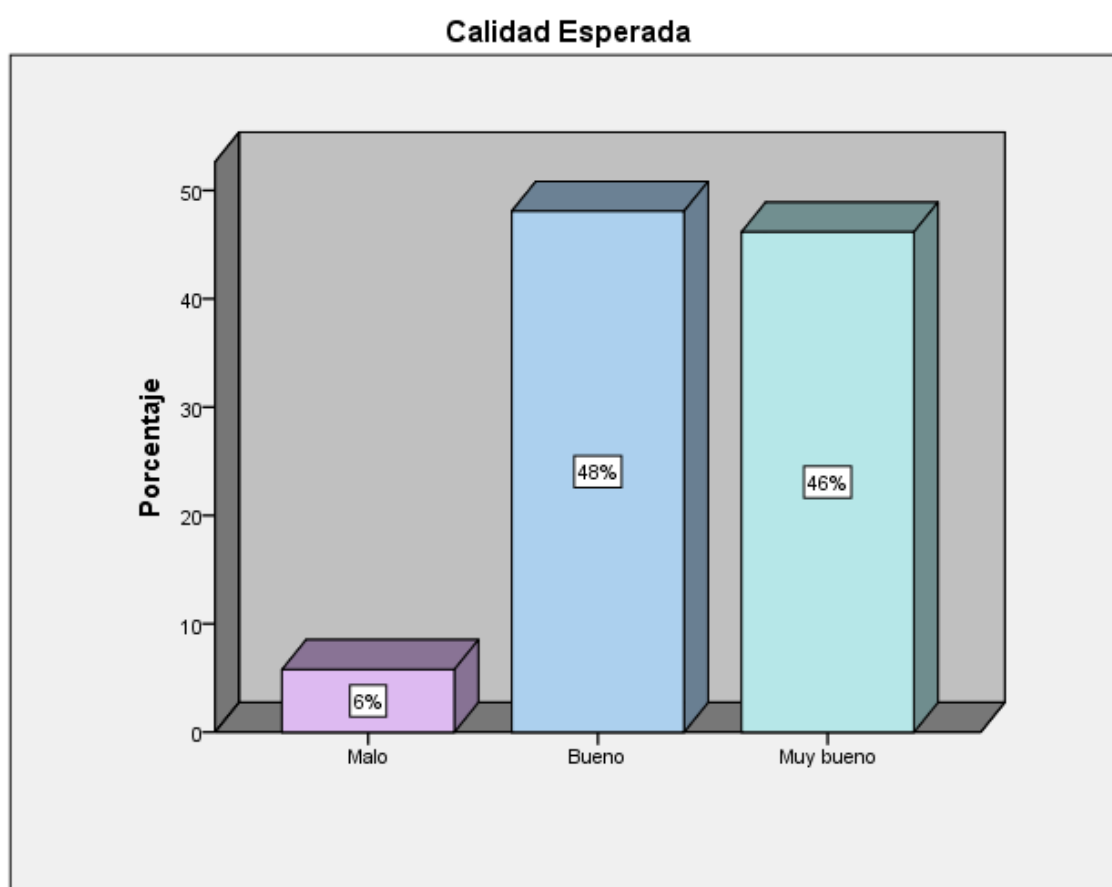
Tabla 16 y figura 11 lo se contempla que, en relación al Clima, el 17% muestra una categoría Mala, el 48% muestra una categoría Buena y el 35% muestra una categoría Muy buena en el hospital en estudio, 2019.

### 3.1.11 Calidad esperada

Tabla 17.

*Distribución de frecuencia de Calidad Esperada, hospital Cayetano Heredia, 2019.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Calidad esperada	Malo	4 – 6	19	6,0
	Bueno	6 – 16	13	48,0
	Muy bueno	16 – 20	20	46,0
	Total		52	100.0



*Figura 12. Frecuencia Calidad Esperada, hospital en estudio, 2019.*

Tabla 17 y figura 12 se contempla que en relación a la dimensión Calidad Esperada, el 6% muestra una categoría Mala, el 48% muestra una categoría Buena y el 46% muestra una categoría Muy buena, hospital en estudio, 2019.

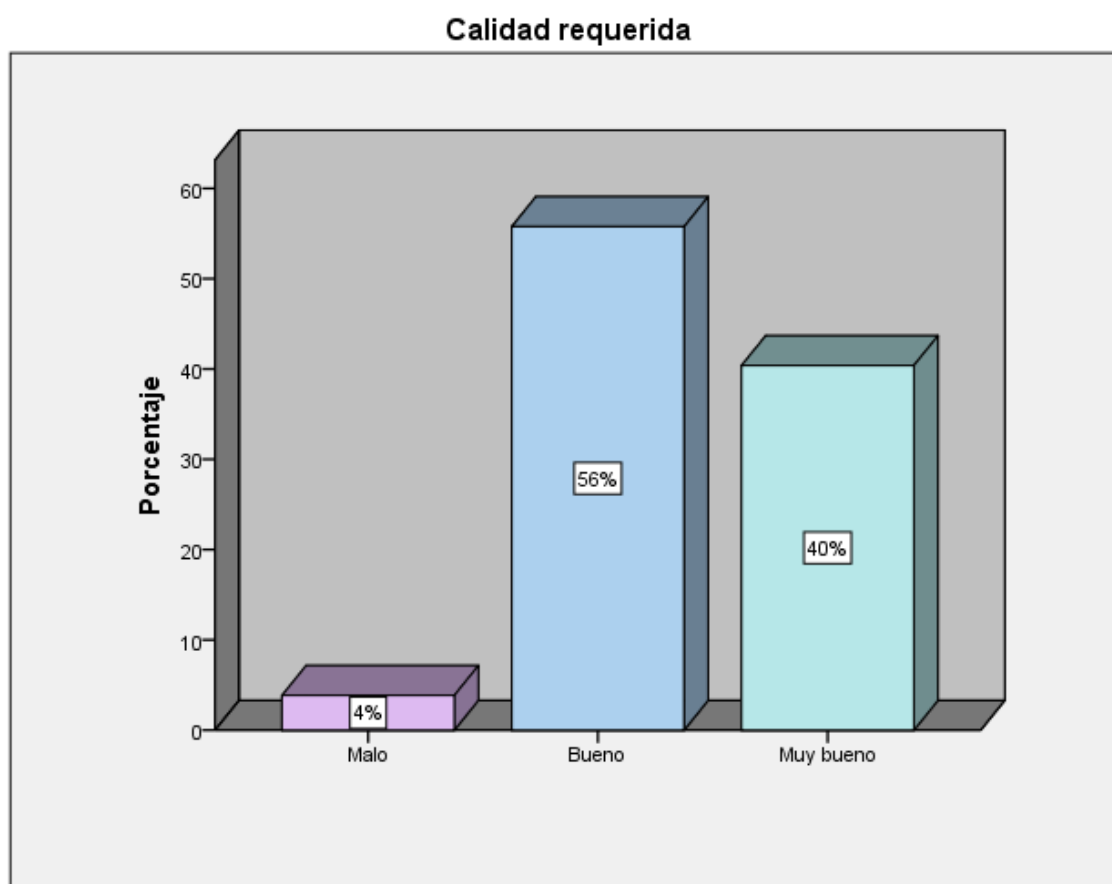


### 3.1.12 Calidad requerida

Tabla 18.

*Distribución de frecuencias de Calidad requerida, hospital Cayetano Heredia, 2019.*

Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Malo	4 – 6	13	4,0
Bueno	6 – 16	18	56,0
Muy bueno	16 – 20	21	40,0
Total		52	100,0



*Figura 13. Frecuencia Calidad requerida hospital Cayetano Heredia, 2019.*

Tabla 18 y figura 13 se contempla que, en relación a la Calidad requerida, el 4% muestra una categoría Mala, el 56% muestra una categoría Buena y el 40% muestra una categoría Muy buena hospital en estudio, 2019.

## 3.2 resultados inferenciales

### 3.2.1 Gestión de mantenimiento y Satisfacción del Usuario

#### Hipótesis general

H0. La gestión de mantenimiento no influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

Ha. La gestión de mantenimiento sí influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

Tabla 19.

*Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia en Gestión de mantenimiento en la Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	10,861	2	,004
Desviación	8,254	2	,016

Función de enlace: Logit.

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,176
Nagelkerke	,218
McFadden	,118

Función de enlace: Logit.

En la tabla 13 se aprecia la prueba de chi cuadrado, donde se obtiene que el valor de  $p$ :  $10,861 > \alpha$ : ,05. El modelo y los resultados explican la sujeción de las dos variables y la prueba de Nagelkerke muestra que el 21,8% de la variación de Satisfacción de usuario está explicada por la variable independiente Gestión de mantenimiento incluida en el modelo.

Tabla 20.

*Pruebas de influencia de Gestión de mantenimiento en el Satisfacción de usuario en el hospital en estudio, 2019.*

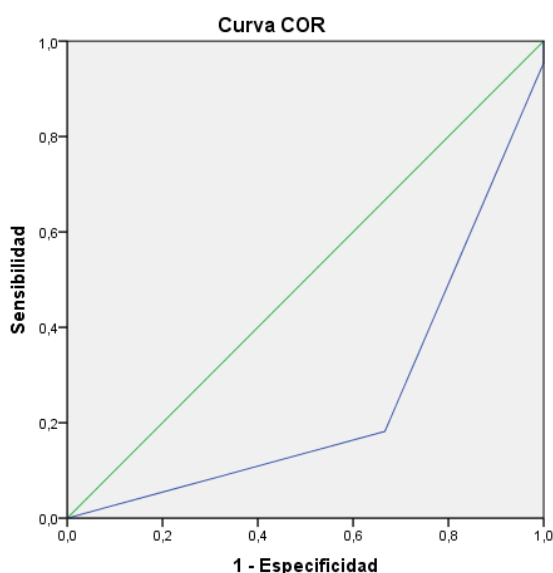
		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V1 = 1]	-1,259	,482	6,814	1	,009	-2,205	-,314
	[V1 = 2]	2,661	,760	12,268	1	,000	1,172	4,151
Ubicación	[V2=1]	-20,414	,000	.	1	.	-20,414	-20,414
	[V2=2]	-1,686	,617	7,466	1	,006	-2,896	-,477
	[V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

### Interpretación.

En la tabla 14, se tiene que la puntuación Wald indica que la variable independiente (Gestión de mantenimiento) aporta significativamente a la predicción de la variable dependiente (Satisfacción de usuario) Wald 7,466; gl: 1 y p: ,000 <  $\alpha$ :,05, resultado que permite afirmar que Gestión de mantenimiento influyen significativamente en la Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

*Figura 14. Curva COR entre la variable dependiente Satisfacción de usuario y la independiente, Gestión de mantenimiento en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.*

Área bajo la curva: ,250

## Interpretación

En la figura 14, se confirma lo anteriormente explicado, dado que el área de acuerdo a los datos del sistema el cual representa el área bajo la curva COR, indica que si existe influencia de Gestión de mantenimiento sobre la Satisfacción de usuario en un 25% en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

### 3.2.2 Gestión financiera en la satisfacción del usuario

#### Hipótesis específica 1

H0. La gestión financiera no influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

Ha. La gestión financiera si influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

Tabla 21.

*Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia en Gestión financiera en la Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	,152	2	,927
Desvianza	,143	2	,931

Función de enlace: Logit.

Pseudo R Cuadrado de los Modelos de Influencia en Gestión Financiera en la Satisfacción de Usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,170
Nagelkerke	,206
McFadden	,107

Función de enlace: Logit.

Según los resultados de la tabla 21 se observa la prueba de chi cuadrado, donde se obtiene que  $p: ,152 > \alpha: ,05$ . El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables y la prueba de Nagelkerke indica que el 20,6% de la variación de Satisfacción de usuario esta explicada por la variable independiente Gestión financiera incluida en el modelo.

Tabla 22.

*Pruebas de influencia de Gestión financiera en el Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.*

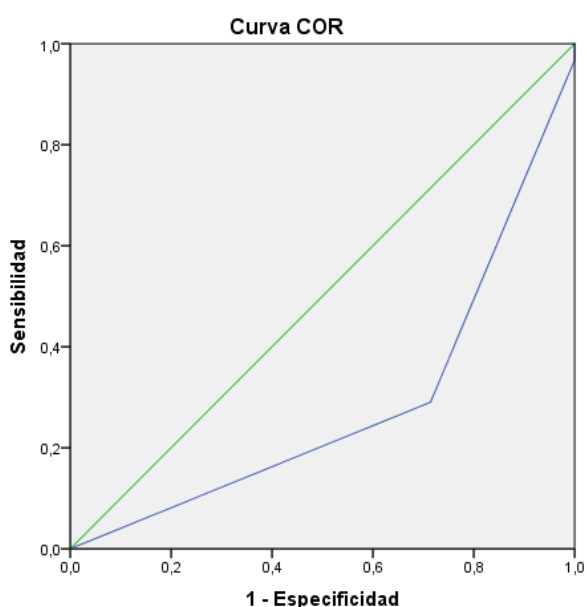
		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[d11 = 1]	-,481	,413	1,355	1	,244	-1,290	,329
	[d11 = 2]	1,858	,557	11,143	1	,001	,767	2,950
Ubicación	[V2=1]	-19,677	,000	.	1	.	-19,677	-19,677
	[V2=2]	-1,720	,614	7,849	1	,005	-2,924	-,517
	[V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

### Interpretación.

Como se observa en la tabla 22, se tiene que la puntuación Wald indica que la variable independiente (Gestión financiera) aporta significativamente a la predicción de la variable dependiente (Satisfacción de usuario) Wald 7,849; gl: 1 y  $p: ,000 < \alpha: ,05$ , resultado que permite afirmar que Gestión financiera influyen significativamente en la Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Figura 15. Curva COR entre la variable dependiente Satisfacción de usuario y la independiente, Gestión financiera en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

Área bajo la curva: ,283

## Interpretación

En la figura 15, se confirma lo anteriormente explicado, dado que el área de acuerdo a los datos del sistema el cual representa el área bajo la curva COR, indica que, si existe influencia de Gestión financiera sobre la Satisfacción de usuario en un 28,3% en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

### 3.2.3 Gestión del personal en la satisfacción del usuario

#### Hipótesis específica 2

- H0. La gestión del personal no influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.
- Ha. La gestión del personal si influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

Tabla 23.

*Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia en Gestión del personal en la Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	,200	2	,905
Desvianza	,209	2	,901

Función de enlace: Logit.

**Pseudo R Cuadrado** de los Modelos de Influencia en Gestión del Personal en la Satisfacción de Usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,121
Nagelkerke	,144
McFadden	,070

Función de enlace: Logit.

Según los resultados de la tabla 23 se observa la prueba de chi cuadrado, donde se obtiene que  $p: ,200 > \alpha: ,05$ . El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables y la prueba de Nagelkerke indica que el 14,4% de la variación de Satisfacción de usuario esta explicada por la variable independiente Gestión del personal incluida en el modelo.

Tabla 24.

*Pruebas de influencia de Gestión del personal en el Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.*

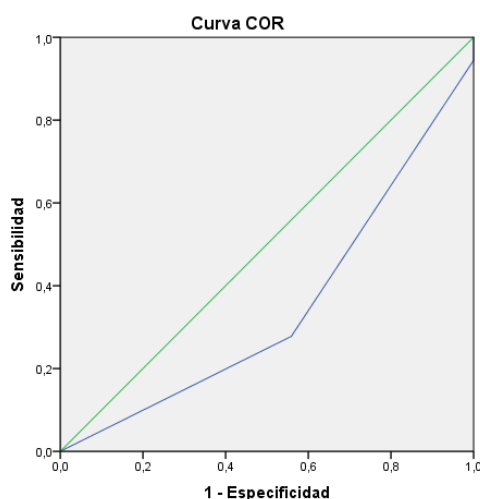
		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[d12 = 1]	-1,415	,481	8,645	1	,003	-2,358	-,472
	[d12 = 2]	1,710	,517	10,961	1	,001	,698	2,723
Ubicación	[V2=1]	-20,507	,000	.	1	.	-20,507	-20,507
	[V2=2]	-1,223	,592	4,269	1	,039	-2,383	-,063
	[V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

### Interpretación.

Como se observa en la tabla 24, se tiene que la puntuación Wald indica que la variable independiente (Gestión del personal) aporta significativamente a la predicción de la variable dependiente (Satisfacción de usuario) Wald 4,269; gl: 1 y p: ,000 <  $\alpha$ :,05, resultado que permite afirmar que Gestión del personal influyen significativamente en la Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Figura 16. Curva COR entre la variable dependiente Satisfacción de usuario y la independiente, Gestión del personal en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

Área bajo la curva: ,347

## Interpretación

En la figura 16, se confirma lo anteriormente explicado, dado que el área de acuerdo a los datos del sistema el cual representa el área bajo la curva COR, indica que, si existe influencia de Gestión del personal sobre la Satisfacción de usuario en un 34,7% en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

### 3.2.3 Gestión operativa en la satisfacción del usuario

#### Hipótesis específica 3

H0. La gestión operativa no influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

Ha. La gestión operativa si influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

Tabla 25.

*Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia en Gestión operativa en la Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	21,345	2	,000
Desvianza	15,812	2	,000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado de los Modelos de Influencia en Gestión Operativa en la Satisfacción de Usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,209
Nagelkerke	,247
McFadden	,125

Función de enlace: Logit.

Según los resultados de la tabla 25 se observa la prueba de chi cuadrado, donde se obtiene que  $p: 21,345 > \alpha: ,05$ . El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables y la prueba de Nagelkerke indica que el 24,7% de la variación de Satisfacción de usuario esta explicada por la variable independiente Gestión operativa incluida en el modelo.



Tabla 26.

*Pruebas de influencia de Gestión operativa en el Satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.*

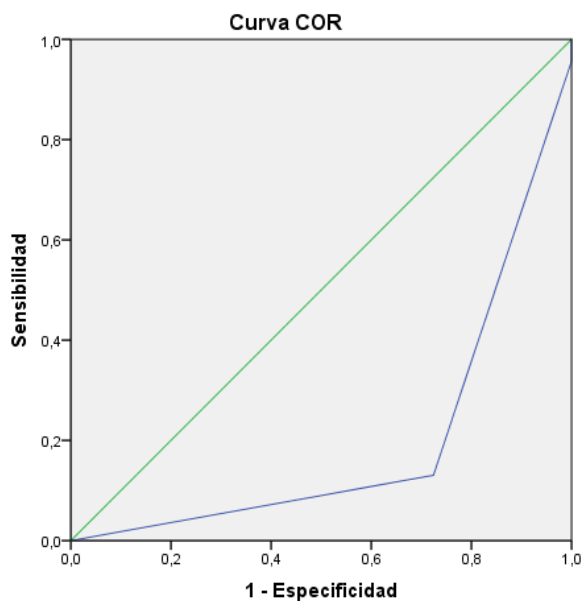
Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[d13 = 1]	-1,199	,466	6,615	1	,010	-2,112	-,285
	[d13 = 2]	1,669	,526	10,081	1	,001	,639	2,700
Ubicación	[V2=1]	-20,254	,000	.	1	.	-20,254	-20,254
	[V2=2]	-1,871	,609	9,443	1	,002	-3,064	-,678
	[V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

### Interpretación.

Como se observa en la tabla 26, se tiene que la puntuación Wald indica que la variable independiente (Gestión operativa) aporta significativamente a la predicción de la variable dependiente (Satisfacción de usuario) Wald 9,443; gl: 1 y p: ,000 <  $\alpha$ : ,05, resultado que permite afirmar que Gestión operativa influyen significativamente en la Satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, 2019.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Figura 17. Curva COR entre la variable dependiente Satisfacción de usuario y la independiente, Gestión operativa en el Hospital en estudio, 2019.

Área bajo la curva: ,197

## Interpretación

En la figura 17, se confirma lo anteriormente explicado, dado que el área de acuerdo a los datos del sistema el cual representa el área bajo la curva COR, indica que, si existe influencia de Gestión operativa sobre la Satisfacción de usuario en un 19,7% en el Hospital en estudio, 2019.

### 3.2.4 Seguimiento del desempeño en la satisfacción del usuario

#### Hipótesis específica 4

H0. El seguimiento del desempeño no influye en la satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, 2019.

Ha. El seguimiento del desempeño si influye en la satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, 2019.

Tabla 27.

*Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia en Seguimiento del desempeño en la Satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, 2019*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	13,137	2	,001
Desvianza	9,706	2	,008

Función de enlace: Logit.

**Pseudo R Cuadrado** de los Modelos de Influencia en Seguimiento del Desempeño en la Satisfacción de Usuario en el Hospital en estudio, 2019

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,132
Nagelkerke	,174
McFadden	,099

Función de enlace: Logit.

Según los resultados de la tabla 27, se observa la prueba de chi cuadrado, donde se obtiene que  $p: 13,137 > \alpha: ,05$ . El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables y la prueba de Nagelkerke indica que el 17,4% de la variación de Satisfacción de usuario esta explicada por la variable independiente Seguimiento del desempeño incluida en el modelo.

Tabla 28.

*Pruebas de influencia de Seguimiento del desempeño en el Satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, 2019.*

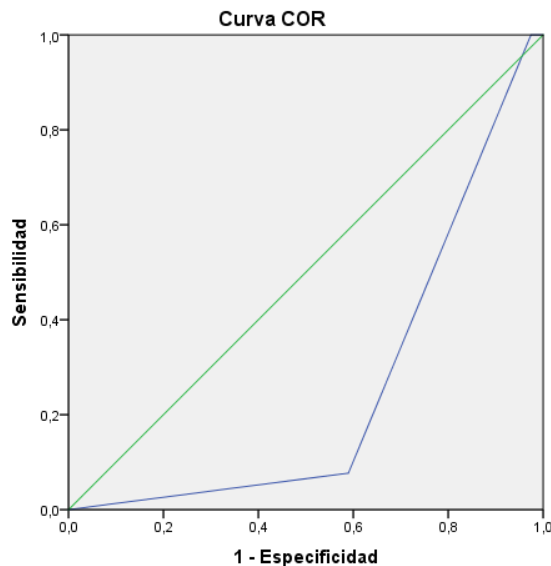
Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[d14 = 1]	-2,169	,642	11,412	1	,001	-3,427	-,911
	[d14 = 2]	2,690	,771	12,167	1	,000	1,179	4,202
Ubicación	[V2=1]	,261	2,761	,009	1	,925	-5,150	5,672
	[V2=2]	-1,791	,740	5,857	1	,016	-3,242	-,341
	[V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

### Interpretación.

Como se observa en la tabla 28 se tiene que la puntuación Wald indica que la variable independiente (Seguimiento del desempeño) aporta significativamente a la predicción de la variable dependiente (Satisfacción de usuario) Wald 5,857; gl: 1 y  $p: ,000 < \alpha: ,05$ , resultado que permite afirmar que Seguimiento del desempeño influyen significativamente en la Satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, 2019.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

*Figura 18. Curva COR entre la variable dependiente Satisfacción de usuario y la independiente, Seguimiento del desempeño en el Hospital en estudio, 2019.*

Área bajo la curva: ,255

## Interpretación

En la figura 18, se confirma lo anteriormente explicado, dado que el área de acuerdo a los datos del sistema el cual representa el área bajo la curva COR, indica que, si existe influencia de Seguimiento del desempeño sobre la Satisfacción de usuario en un 25,5% en el Hospital en estudio, 2019.

### 3.2.5 mejora del desempeño en la satisfacción del usuario

#### Hipótesis específica 5

H0. La mejora del desempeño no influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

Ha. La mejora del desempeño si influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

Tabla 29.

*Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia en Mejora del desempeño en la Satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, 2019*

	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	,717	2	,699
Desvianza	,636	2	,728

Función de enlace: Logit.

**Pseudo R Cuadrado** de los Modelos de Influencia en Mejora del Desempeño en la Satisfacción de Usuario en el Hospital en estudio, 2019

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,113
Nagelkerke	,140
McFadden	,073

Función de enlace: Logit.

Según los resultados de la tabla 29, se observa la prueba de chi cuadrado, donde se obtiene que  $p: ,717 > \alpha: ,05$ . El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables y la prueba de Nagelkerke indica que el 14% de la variación de Satisfacción de usuario esta explicada por la variable independiente Mejora del desempeño incluida en el modelo.

Tabla 30.

*Pruebas de influencia de Mejora del desempeño en el Satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, 2019.*

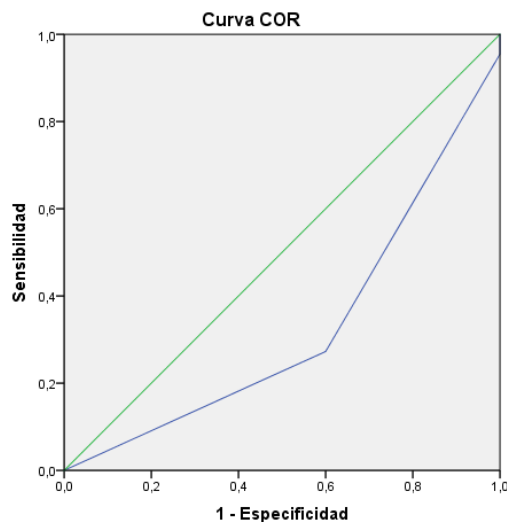
		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[d15 = 1]	-1,019	,453	5,059	1	,025	-1,908	-,131
	[d15 = 2]	2,733	,753	13,165	1	,000	1,257	4,210
Ubicación	[V2=1]	-20,175	,000	.	1	.	-20,175	-20,175
	[V2=2]	-1,209	,588	4,223	1	,040	-2,362	-,056
	[V2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

### Interpretación.

Como se observa en la tabla 30, se tiene que la puntuación Wald indica que la variable independiente (Mejora del desempeño) aporta significativamente a la predicción de la variable dependiente (Satisfacción de usuario) Wald 4,223; gl: 1 y p: ,000 <  $\alpha$ : ,05, resultado que permite afirmar que Mejora del desempeño influyen significativamente en la Satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, 2019.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Figura 19. Curva COR entre la variable dependiente Satisfacción de usuario y la independiente, Mejora del desempeño en el Hospital en estudio, 2019.

Área bajo la curva: ,327

## **Interpretación**

En la figura 19, se confirma lo anteriormente explicado, dado que el área de acuerdo a los datos del sistema el cual representa el área bajo la curva COR, indica que, si existe influencia de Mejora del desempeño sobre la Satisfacción de usuario en un 32,7% en el Hospital en estudio, 2019.

#### **IV. Discusión**

Se llegó a la siguiente obtención en la confrontación de la hipótesis general, de que si existe dominio de la administración del mantenimiento en la Satisfacción de usuario en el hospital en estudio teniendo en cuenta que la evaluación alcanzada en la prueba tuvo una categoría de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagelkerke aquí se muestra que el 21,8% de individuos censados del hospital, señala que la Gestión de mantenimiento si influye en la decisión de la Satisfacción de usuario. Además, se muestra que los individuos cuentan con una categoría en Desarrollo en la Satisfacción de usuario en relación a la Gestión de mantenimiento, de la misma manera tiene un espacio definido por la curva COR al 25% comprobando dicha relación.

Los resultados hallados tienen similitud con los encontrados con Maggi (2018) donde comenta que “Examen en la cualidad de la deferencia relacionada con la complacencia de los individuos en el servicio de un hospital pediátrico, donde hace un examen de la categoría en la complacencia de los individuos relacionada al servicio y complacencia brindado en las áreas de emergencia de atención a niños del hospital. Llegando a concluir que si existe una vinculación débil entre la satisfacción y la calidad de servicio. Es decir, que hay insatisfacción por los siguientes aspectos fiabilidad, seguridad y empatía. En cambio, en el aspecto de la respuesta rápida hay satisfacción de los usuarios del hospital general del Milagro.

Asimismo, Viveros (2013) en su investigación referente a una muestra de administración de la conservación y sus básicos elementos de ayuda, donde el objetivo fue presentar una alternativa de administración de la conservación y sus básicos elementos de ayuda. Concluyendo que hay relación entre la gestión de mantenimiento y las herramientas de apoyo, es decir, un correcto plan de gestión de mantenimiento mejora la calidad de desarrollo de los equipos. Además, esta nueva alternativa presentada ayuda las herramientas de apoyo e implementa nuevas etapas.

Pero Narváez (2013) en su estudio “Mantenimientos de aires acondicionado” Clínica Juan Griego, el objetivo fue “determinar la importancia de las pasantías en refrigeración de la clínica Juan Griego. Llegó a la siguiente conclusión las pasantías más importantes de la clínica cuentan con un sistema de aire acondicionado que trabaja a un 60%, el cual se debería mejorar la característica de la refrigeración y utilidad al usuario en la clínica Juan Griego.

El resultado obtenido en la verificación de la hipótesis específica 1, dice que si hay relación de la Gestión financiera con la Satisfacción de usuario en el hospital en investigación, tomando en cuenta los resultados que se obtienen del examen de hipótesis con una categoría de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagelkerke donde se observa que el 20,6% de pacientes del hospital entrevistados, comenta que la Gestión financiera si influye en la decisión de la Satisfacción de usuario. También se pudo visualizar que los clientes poseen una categoría en Desarrollo en la Satisfacción de usuario en relación a la Gestión financiera, se observó el espacio referido por el grafico COR al 28,3% comprueba dicha relación.

Este resultado obtenido coincide con los encontrados por el investigador Sánchez (2013) durante su estudio referente a los pacientes de atención ambulatoria en un hospital del seguro social en Nuevo León aquí tuvo como meta principal conocer la influencia de este servicio en el bienestar de los pacientes ambulatorios que solicitan atención, además el grado de contacto con: arquitectura, servicio, momento de espera y atención. Llegó al siguiente resultado que existe una relación débil entre la satisfacción con las dimensiones de infraestructura, en otras palabras, la iluminación y la limpieza son causales para el bienestar del cliente.

Por otro lado, Valdez (2016) durante su estudio de investigación “Alternativa de un programa de mantenimiento preventivo en los sistemas de climatización, comprende los trabajos realizados en una institución de salud, llegando a la siguiente conclusión, proponer los cimientos principales para planes de mantenimiento preventivo y en climatización su relación con la duración de estos sistemas.

Los datos obtenidos en la contratación de la hipótesis específica 2, afirma que si hay relación o dominio en la Gestión del personal en la Satisfacción de usuario en el hospital en estudio, teniendo en cuenta los impactos logrados del examen de hipótesis con una categoría de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagelkerke aquí se contempla que el 14,4% de clientes del hospital Cayetano Heredia encuestados, indicaron que la Gestión de Recursos Humanos si impacta en la decisión del bienestar del cliente. También se visualizó que los clientes cuentan con una categoría en Desarrollo en la Satisfacción de usuario en relación a la Gestión del personal, cuenta con un espacio referenciado por el grafico COR al 34,7% comprobando dicho impacto.



La investigación del estudio de Sifuentes (2016) en su trabajo bienestar y calidad del trato del personal asistencial en el servicio de cirugía hospital Regional Docente de Trujillo”, cuya meta principal fue encontrar la relación del grado de bienestar del cliente internado y el beneficio recibido en el cuidado por los servidores asistenciales del área de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. Llegando a determinar que si existe una relación fuerte entre satisfacción del usuario y calidad del cuidado del personal asistencial. En otras palabras, hay una insatisfacción de los usuarios hospitalarios en el aspecto del cuidado de las enfermeras que es pésimo.

Ahora, este resultado no es lógico con el resultado expuesto por Costta y Guevara (2015) en su estudio “Alternativa de un programa de mejoramiento para el mantenimiento preventivo en los sistemas de climatización de la red de telefónica del Perú Zonal Norte, el cual utiliza la metodología Ishikawa – Pareto”. Donde el objetivo fue Elaborar un programa de mejora para el mantenimiento preventivo de los sistemas de climatización de la red telefónica del Perú Zonal norte. Llegaron a las siguientes conclusiones, los sistemas de aire acondicionados en los establecimientos de telefonía en la zona norte de Lima están aún funcionamiento de 70% por lo que, la mejora del plan de mantenimiento es muy importante y eficaz a la hora del desarrollo del servicio.

El resultado en la verificación de la hipótesis específica 3, si hay una relación de la Gestión operativa en la Satisfacción de usuario en el hospital en estudio teniendo en cuenta la respuesta conseguida del examen de hipótesis con una categoría de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagelkerke aquí se observa que el 24,7% de clientes del Hospital Cayetano Heredia encuestados, indicó que la Gestión operativa si influye en la decisión de la Satisfacción de usuario. También se visualizó que los clientes tienen una categoría en Desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto a la Gestión operativa, inclusive existe un gráfico valorado en la curva COR al 19,7% que muestra tal impacto.

Por su parte Sánchez (2013) comprueba en su estudio “bienestar de los usuarios ambulatorios en un hospital del seguro social, aquí se busca la relación de la satisfacción de los clientes que van a la cita ambulatoria con su grado de impacto con la: arquitectura, disponibilidad, atención, demora en atención y tiempo de atención. Cuya conclusión fue que existe una relación débil entre la satisfacción con las dimensiones de arquitectura, en conclusión, la luz y la limpieza son causales para la satisfacción del usuario.

El resultado que obtuvo Rojas (2015) no coincide en su trabajo” Alternativa de modelo con un plan de administración de conservación en una institución que brinda trabajos de elevación en Lima, donde el objetivo fue “proposición de un planteamiento para actividades y planes de mantenimiento, ensayo y muestras de señales que midan la aplicación de estas medidas hacia la conclusión final. Llegando a la conclusión, según el resultado de una muy mala operatividad de sus actividades ocasionan desfalcos financieros las cuales son dos aspectos fundamentales son a) falta de manuales de guías internas y metas. b) no hay planes de eficiencia. C) no hay apoyo a los recursos humanos.

Por otro lado, el resultado no es lógico con el resumen planteado por Huerta (2015) en su grado de beneficio con los pacientes tratados en el Departamento de emergencia del hospital Loayza, cuya meta fue “Conocer el grado de servicio a los pacientes asistidos en este hospital. Acá resume que el 92.2 % de los pacientes recibieron un buen servicio en la que se midió las siguientes dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía.

Las respuestas de verificación de la hipótesis específica 4, comprueba si hay impacto en el Seguimiento del desempeño en la Satisfacción de usuario en el hospital en investigación teniendo en cuenta lo que se obtuvo del examen de hipótesis con una categoría de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagelkerke se muestra que el 17,4% de clientes del Hospital Cayetano Heredia encuestados, indicó que la Seguimiento del desempeño si influye en la decisión de la Satisfacción de usuario. También se visualizó que dichos clientes cuentan con una categoría en Desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto al Seguimiento del desempeño, también se muestra un gráfico determinado por la curva COR al 25,5% donde se comprueba tal relación.

El resultado que se obtuvo coincidieron con los hallados por Palacios (2017), en su investigación referente al grado de satisfacción del paciente externo y su vinculación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en un instituto de ciencias neurológicas aquí se buscó encontrar el grado de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del Departamento de consulta externa. Resumiendo, que el 56,3% (207 pacientes) fueron insatisfechos. Hubo una marcada influencia de los pacientes atendidos por otros hospitales estuvieron insatisfechos en la dimensión de confiabilidad de capacidad de resultado, sin embargo, existió bienestar en la dimensión de protección y aspecto tangible. Asimismo, existe un impacto del bienestar del paciente externo la característica de servicio en la atención Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2016

Por otro lado, el resultado no es igual con el mostrado por Narváez (2013) “Mantenimientos de aires acondicionado” Clínica Juan Griego, el objetivo fue “determinar la importancia de las pasantías en refrigeración de la clínica Juan Griego. Diseño de trabajo no experimental transversal analítico. Llegó a la siguiente conclusión las pasantías más importantes de la clínica cuentan con un sistema de aire acondicionado que trabaja a un 60%, el cual, se debería optimizar la característica de la refrigeración y bienestar al usuario de la clínica Juan Griego.

En la verificación de la hipótesis específica 5, se determina el grado de relación en la Mejora del desempeño en la Satisfacción de usuario en el Hospital en estudio, teniendo en cuenta las respuestas del examen de hipótesis con un nivel de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagelkerke se visualiza que el 14% de personas entrevistadas, indicaron que la Mejora del desempeño si influye en la decisión de la Satisfacción de usuario. También se visualizó que los clientes cuentan con una categoría en Desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto a la Mejora del desempeño, y cuentan con un gráfico evaluado por la curva COR al 32,7% comprobando dicho impacto.

Este resultado no corresponde con la respuesta afirmada por Huerta (2015) en lograr la búsqueda del bienestar de los clientes servidos la satisfacción de los usuarios atendidos en el Departamento de emergencia del hospital Loayza aquí se buscó encontrar la categoría de bienestar de los clientes asistidos. Culminando que el 92.2 % de los pacientes tuvieron satisfacción con el servicio en la que se midió las siguientes dimensiones de confiabilidad, protección y conexión.

Además, no coincidieron con el resultado mostrado por Rojas (2015) en su alternativa de proyecto de una política de administración de conservación en una empresa que brinda soporte de elevación de Lima”, donde el objetivo fue “determinar el planteamiento de la administración de las tareas de dirección de la conservación, manifestación y presentación de índices que reflejen la acción de la respuesta. Llegó a la siguiente conclusión, según el resultado la mala ejecución de sus actividades le generan pérdidas monetarias las cuales son dos aspectos fundamentales son a) falta de planes y metas. b) no hay dirección de optimización. C) no hay estimulación de los recursos humanos.

## **V. Conclusiones**

### **Primera:**

La respuesta en la verificación de la hipótesis general, dice que existe influencia de la Gestión de mantenimiento en la Satisfacción de usuario del hospital en estudio, tomando en cuenta las respuestas halladas del examen con una categoría de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagelkerke se visualiza que el 21,8% de clientes del Hospital Cayetano Heredia encuestados, indicó que la Gestión de mantenimiento si influye en la decisión de la Satisfacción de usuario. Además, se visualiza que los clientes tienen una categoría en desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto a la Gestión de mantenimiento, también cuenta con un gráfico donde se aprecia un espacio puntualizado por la curva COR al 25% comprobando dicho impacto.

### **Segunda:**

La respuesta en la verificación de la hipótesis general, existe influencia de la Gestión de mantenimiento en la Satisfacción de usuario del hospital en estudio, tomando en cuenta las respuestas halladas del examen con una categoría de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagelkerke se visualiza que el 20.6% de clientes del Hospital Cayetano Heredia encuestados, indicó que la Gestión de mantenimiento si influye en la decisión de la Satisfacción de usuario. Además, se visualiza que los clientes tienen una categoría en desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto a la Gestión de mantenimiento, también cuenta con un gráfico donde se aprecia un espacio puntualizado por la curva COR al 28.3% comprobando dicho impacto.

### **Tercera:**

La respuesta en la verificación de la hipótesis general, existe influencia de la Gestión de mantenimiento en la Satisfacción de usuario en el hospital en estudio, tomando en cuenta las respuestas halladas del examen con una categoría de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagelkerke se visualiza que el 14.4% de clientes del Hospital Cayetano Heredia encuestados, indicó que la Gestión de mantenimiento si influye en la decisión de la Satisfacción de usuario. Además, se visualiza que los clientes tienen una categoría en desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto a la Gestión de mantenimiento, también cuenta con un gráfico donde se aprecia un espacio puntualizado por la curva COR al 34.7% comprobando dicho impacto

#### **Cuarta:**

La respuesta en la verificación de la hipótesis general, existe influencia de la Gestión de mantenimiento en la Satisfacción de usuario en el hospital en estudio, tomando en cuenta las respuestas halladas del examen con una categoría de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagelkerke se visualiza que el 24.7% de clientes del Hospital Cayetano Heredia encuestados, indicó que la Gestión de mantenimiento si influye en la decisión de la Satisfacción de usuario. Además, se visualiza que los clientes tienen una categoría en desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto a la Gestión de mantenimiento, también cuenta con un gráfico donde se aprecia un espacio puntualizado por la curva COR al 19.7% comprobando dicho impacto.

#### **Quinta:**

La respuesta en la verificación de la hipótesis específica 4, existe influencia de la Gestión de mantenimiento en la Satisfacción de usuario en el hospital en estudio, tomando en cuenta las respuestas halladas del examen con una categoría de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagelkerke se visualiza que el 17.48% de clientes del Hospital Cayetano Heredia encuestados, indicó que la Gestión de mantenimiento si influye en la decisión de la Satisfacción de usuario. Además, se visualiza que los clientes tienen una categoría en desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto a la Gestión de mantenimiento, también cuenta con un gráfico donde se aprecia un espacio puntualizado por la curva COR al 25.5% comprobando dicho impacto.

#### **Sexta:**

La respuesta en la verificación de la hipótesis específica 5, existe influencia de la Gestión de mantenimiento en la Satisfacción de usuario en el hospital en estudio, tomando en cuenta las respuestas halladas del examen con una categoría de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagelkerke se visualiza que el 14% de clientes del Hospital Cayetano Heredia encuestados, indicó que la Gestión de mantenimiento si influye en la decisión de la Satisfacción de usuario. Además, se visualiza que los clientes tienen una categoría en desarrollo en la Satisfacción de usuario con respecto a la Gestión de mantenimiento, también cuenta con un gráfico donde se aprecia un espacio puntualizado por la curva COR al 32.7% comprobando dicho impacto.

## **VI. Recomendaciones**

- Primero: Se recomienda a la dirección del Hospital en estudio que adopten políticas concretas referidas a la gestión de mantenimiento de los equipos electromecánicos para mejorar la satisfacción del usuario en el centro quirúrgico. Se considera de suma importancia que los funcionarios del hospital Cayetano Heredia entienda que es un caso específico, por lo tanto, se puede decir que un planteamiento o proyecto de mantenimiento debería tener características concretas, la misma, que debería estar referidos a gestión financiera, gestión del personal, gestión operativa, seguimiento del desempeño, mejora del desempeño, por tal motivo se recomienda no buscar la solución en uno de ellos si no en cada una de las dimensiones mencionadas. Así poder mejorar los servicios para la satisfacción del usuario en el centro quirúrgico del Hospital en estudio.
- Segundo: Asimismo, que pongan especial énfasis en la gestión financiera, en el momento que se realiza un hecho que corrigen algún desperfecto. Para dar cumplimiento a lo que se necesita para una gestión de mantenimiento adecuado con todo lo que se requiere de acuerdo a las normas del MINSA. Por lo tanto, se debe de crear unas políticas que generen información valida e implantar en los centros de salud del estado, a mejorar la gestión financiera dentro del centro quirúrgico con el propósito de optimizar el servicio, para prestar un servicio eficiente sin ningún tipo de riesgos para los usuarios y de esa manera lograr la satisfacción del usuario en el centro quirúrgico del Hospital.
- Tercero: De la misma manera, se recomienda a la dirección del Hospital que adopten medidas concretas para mejorar la gestión del personal mediante contrataciones de técnicos o profesionales expertos en esta área. Se debería de realizar una investigación para determinar las causas referidos a la gestión personal (la cual implicaría asambleas de coordinación), implementar de acciones (la misma, que debe tener reuniones de coordinaciones) y finalmente, se supervisara que estos hechos sean eficientes y eficaz. Se considera necesario que estos hechos satisfagan las demandas requeridos por el personal del hospital. Así poder mejorar los servicios para la satisfacción

del usuario en el centro quirúrgico del Hospital.

Cuarto: Del mismo modo, se recomienda al director del Hospital adoptar medidas concretas para mejorar la gestión operativa mediante políticas que tengan objetivos estratégicos, ya que en este se encuentran incluidas involucradas todas las acciones de la gestión operativa. Por lo tanto, la se puede decir que engloba las diversas gestiones de producción, distribución, aprovisionamiento, recursos humanos y financieros. Así poder mejorar los servicios para que los usuarios se sientan satisfechos en el centro quirúrgico del Hospital.

Quinto: Igualmente, se recomienda al director del Hospital adoptar medidas concretas para mejorar el seguimiento del desempeño mediante capacitaciones, talleres de trabajo en equipo, motivaciones mediante reconocimientos, bonos entre otros. Con el propósito de mejorar el servicio para la satisfacción del usuario en el centro quirúrgico del Hospital.

Sexto: Finalmente, se recomienda al director del Hospital adoptar políticas concretas para fomentar la mejora del desempeño en el entorno laboral, permitiendo actuar al individuo, es decir, para la mejora del desempeño dentro de la institución, se deben implantar una serie de acciones y políticas, tales como motivación, reconocimiento, talleres, seminarios, reuniones de integración y capacitaciones de especialidades de importancia de los trabajadores. La misma, deber ser descrita de manera clara y sencilla teniendo como prioridades el crecimiento personal y profesional. Con el propósito de mejorar los servicios para la satisfacción del usuario en el centro quirúrgico del Hospital.

## VII. Referencias

- Alfaro, C. (2012) *administración de personal*. Red tercer milenio México, (Tesis de maestría) recuperado de <https://bit.ly/2qesQQI>
- Atachao Vila, K. (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017*. (Tesis de maestría) Recuperado de <https://bit.ly/2Z18Zo3>
- Banco Mundial. (2018). *Políticas de gestión financiera en las operaciones financiadas por el Banco*. Public Disclosure Authorized. Recuperado de <https://bit.ly/2GckxNI>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (3a Ed)*. Colombia: Pearson Educación
- Brenes Chinchilla, S. (2005) *Construcción y validación de un instrumento de evaluación de preferencias y habilidades vocacionales para carreras científico-tecnológicas*. *Revista Tecnología en Marcha On-line versión ISSN 0379-3982 Print versión ISSN 0379-3982*. Dio. Recuperado de <https://bit.ly/2JJESwh>
- Carballo, V. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid. España. ESIC Editorial
- Chaverra, E. (2018). *Diseño de un plan de mantenimiento preventivo para la empresa agro ángel* (Tesis de maestría) Recuperado de <https://bit.ly/2XNQ9iQ>
- Chiavenato, A. (2000) *administración de recursos humanos*. (Tesis de maestría) Recuperado de <https://bit.ly/2Fvzmvo>
- Chiavenato, M. (2014). *Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de las Organizaciones políticas*. International Institute for Democracy and Electoral Assistance. Recuperado de <https://bit.ly/2ahyBVF>
- Cortes Rojas, C (2010). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa*. (Tesis de maestría) Recuperado de <https://bit.ly/2Sp25GG>
- Costta, G. y Guevara, H. (2015). *Elaboración de un plan de mejora para el mantenimiento preventivo en los sistemas de aire acondicionado de la red de telefónica del Perú zonal norte, basado en la metodología ishikawa – Pareto*. (Tesis doctoral). Recuperado de <https://bit.ly/2XJqc3V>



- Delgado Arrascue, J. (2018). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “clinifer” chiclayo-2015. (Tesis de maestría)* Recuperado de <https://bit.ly/2xY4b6W>
- Durango, M. (2014). *Gestión Operativa y Táctica. Centro Editorial Esumer. Recuperado de <https://bit.ly/2YV3SWa>*
- Espinoza, V. (2017) *Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir. Universidad mayor de San Marcos Lima. (Tesis de maestría de la Universidad Ricardo Palma).* Recuperado de <https://bit.ly/2wNOcaV>
- Flórez C. M. (2018). *El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Rev. esc.adm.neg. No. 84. Recuperado de Doi: <https://bit.ly/2GmfRou>*
- Flores, G. (2016). *La gestión financiera y la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito en el distrito de la victoria 2010 – 2015. Universidad San Martín de Porres, Lima. (Tesis para optar el grado de maestría).* Recuperado de <https://bit.ly/2J2YKIj>
- Flores, W. (2017). *Gestión de un programa de mantenimiento de los equipos biomédicos en el servicio de emergencia-uci del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2016. (Tesis de maestría)* Recuperado de <https://bit.ly/2JEel38>
- Garijo, S. (2014). *La importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa. (Tesis de maestría)* Recuperado de <https://bit.ly/2YdzA3U>
- García, D. (2015). *Modelo de gestión de mantenimiento para incrementar la calidad en el servicio en el departamento de alta tensión de STC metro de la ciudad de México. (Tesis de maestría)* Recuperado de <https://bit.ly/2ExoSIV>
- García, Z. (1997). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill Interamericana. Octava edición (8°)* Recuperado de <https://bit.ly/2IsXRJn>
- Garibaldi, C. (2017). *Diseño de un modelo de gestión operativa institucional como mejoramiento de la calidad y equidad de la educación media en la provincia de Manabí - cantón santa Ana. (Tesis de maestría)* Recuperado de <https://bit.ly/2xUmGJh>

- Gimbeert, M. (2010). *Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la entidad yallegue.com dedicada al comercio electrónico. (Tesis de maestría) Recuperado de <https://bit.ly/30EAG6v>*
- Ghilionne, F. (2015). *Gestión de RR. HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño (tesis de maestría) Recuperado de <https://bit.ly/2XOhjWz>*
- Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a Ed). México, D. F.: McGraw Hill.
- Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4a Ed). México, D. F.: McGraw Hill.
- Huerta M. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, lima, enero del 2015. (Tesis de maestría) Recuperado de <https://bit.ly/2WAZcmD>*
- Huiza G. (2006). *Satisfacción del Usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la Base Naval. Callao. Octubre noviembre 2003. (Tesis de maestría) Recuperado de <https://bit.ly/2xXdS5v>*
- Iturralde, T. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2.010. (Tesis doctoral) recuperado de <https://bit.ly/2gjNgRt>*
- Llabaca, F. (2011). *Diseño de modelo de gestión de recursos humanos y estructura organizacional en consistencia con la estrategia de negocio de la organización grupo acacia. (Tesis de maestría) Recuperado de <https://bit.ly/2JEs4G4>*
- Llanos Rete, J. y Martínez Mier, G. (2005). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 20, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 1-20. Recuperado de <https://bit.ly/2XP4pg5>*
- Maggi, V. (2018). *“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de*

- Milagro*” (tesis para optar el grado de magister), Ecuador, Recuperado de <https://bit.ly/2ZoSRN0>
- Martínez, D. (2002). *Matriz organizacional para la medición de los procesos de personal, una primera aproximación*. Revista científica *Pensamiento y Gestión*, No 29. Recuperado de <https://bit.ly/2apNKIA>
- Martínez J. (2011). *El mantenimiento industrial. Una experiencia latinoamericana*. Recuperado de <https://bit.ly/2Z3WYOK>
- Martin, M. y Dopacio, R, (2007). *La gestión de las microempresas del cacao y sus efectos en el comportamiento de las exportaciones en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchillas – Ecuador*. Recuperado de <https://bit.ly/2XHPF2k>
- Medina, A. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópicode medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. (Tesis de Maestría)* Recuperado de <https://bit.ly/2XHoIqL>
- Mora A. (2007). *Indicadores de la gestión logística*. Lima Perú: Editorial AM BUSINESS.S.A.C.
- Méndez, G. y Aguado, J. (2006). *La gestión financiera de las empresas turísticas*. Madrid. España. Paraninfo Cengage Learning
- Narvéez Clerismal, A (2013). *Mantenimiento de aires acondicionados Clínica Juan Griego (tesis de maestría)* Recuperado de <https://bit.ly/2O5qW3S>
- Ortiz, J. (2013). *Gestión Financiera*. Recuperado de <https://bit.ly/32sWe7W>
- OMS (2012). *Introducción al programa de mantenimiento de equipos médicos*. Edición OMS. Octava edición (8°) Recuperado de <https://bit.ly/2xQ5tAK>
- Palacios, M. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el instituto nacional de ciencias neurológicas 2016 (tesis de maestría)*. Recuperado <https://bit.ly/2XXoUpZ>
- Perea, R. (2006). *Gestión de recursos humanos: enfoque sistemático en una perspectiva global*. Facultad de psicología de la U.N.M.S.M. ISSN. 1560909xvol. 9 – N°1 – 2006 pp 109 – 122. Recuperado de <https://bit.ly/32FpoAu>

- Pérez, W. y Celemis, R. (2016). *Propuesta de un plan de mantenimiento preventivo para centrales de aire acondicionado. Proposal of a plan of preventive maintenance for nuclear power plants air conditioning*. Recuperado el 11-07-2019
- Poll, A. y boekhors, D. (2018) *estudio de la satisfacción del usuario de los servicios de circulación y prestamos de la biblioteca de la universidad nacional pedro Henrique huraña*. Recuperado de <https://bit.ly/32FyltF>
- Quispe, A. (2018). *Nivel de satisfacción sobre la atención percibida por los usuarios del servicio de medicina nuclear. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Lima, setiembre – octubre, 2017*. Recuperado de [tps://bit.ly/2Z1eTWd](https://bit.ly/2Z1eTWd)
- Rey, C. (2002). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza de documentación, n. ° 3, 2000, págs. 139-153*. Recuperado de <https://bit.ly/2JX4MeS>
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado*. Recuperado de <https://bit.ly/2OVGxyn>
- Rojas, J. (2015). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión de mantenimiento para una empresa de servicios de elevación de Lima*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/324418>
- Rojas, D. (1988). *Investigación Social teorías praxis*. Recuperado de <https://goo.gl/AQWJIr>.
- Rodríguez, J. (2008). *Gestión del mantenimiento. Confederate Foundation*. Recuperado de <https://bit.ly/2JACesx>
- Robbins, P. y Coulter, M. (2014). *Administración. Universidad Autónoma Metropolitana Campus Iztapalapa. Décima edición (10) recuperado de https://bit.ly/2GerM7V*
- Sánchez, B. (2013). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe nuevo león. México, Recuperado el 12 de 06 de 2019, a partir de https://bit.ly/2elQoNb*
- Sánchez, I. (2008). *Los estilos de dirección y liderazgo Propuesta de un modelo de caracterización y análisis*. Pensamiento & Gestión, núm. 25, diciembre, 2008, pp. 1-39. Recuperado de <https://bit.ly/2xUmGJh>

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: *Visión Universitaria*.
- Salazar, G. (2017). *Gestión financiera para incrementar la liquidez en la ONG Socios en Salud Sucursal Perú, Lima 2017*. Recuperado de <https://bit.ly/2Lq6yrU>
- Sastre, B. y Aguilar, R. (2003). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias*. Recuperado de <https://bit.ly/2MFZ8C0>
- Sifuentes, L. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. (Tesis para optar el grado de magister, Trujillo-Perú)*. Recuperado de <https://bit.ly/2ZryrD3>
- Vargas, M. (2015). *Satisfacción del usuario externo. Centro de salud. Municipio san Lucas. 2014. Archivos Bolivianos de Medicina versión impresa ISSN 0004-0525*
- Valdés, L. (1984). *La gestión del conocimiento y las políticas públicas*. Universidad María Auxiliadora. Lima Perú.
- Velásquez, A. y Rey, N. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Edal S.L.
- Velásquez, J. y Nerida, P. (2013). *Confiabilidad y Validez de instrumentos de investigación*. Recuperado de <https://bit.ly/2JG1FeB>
- Viveros, P. y Stegmaier R. (2013). *Propuesta de un modelo de gestión de mantenimiento y sus principales herramientas de apoyo. Proposal of a maintenance management model and its main support tools*. Recuperado 11-07-2019 a partir de <http://dx.doi.org/10.4067/S0>
- Vizcaíno, A. (2016). *Clima social familiar y habilidades sociales en estudiantes de secundaria de la institución educativa bilingüe – awuajun, 2016*. Recuperado de <https://bit.ly/2Gmsccn>
- Werther, N. y Davis, M. (2008). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría (tesis de maestría)* Recuperado de <https://bit.ly/2Ymtb2J>

## **Anexos**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO: Gestión de mantenimiento de equipos electromecánicos en la satisfacción del usuario del Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.							
AUTOR: Br. Albín Jacinto Santillán Huerta							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general ¿Como influye la gestión de mantenimiento en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019?</p> <p>Problema específica 1 ¿Como influye la gestión financiera en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019?</p> <p>Problema específica 2 ¿Como influye la gestión del personal en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019?</p> <p>Problema específica 3 ¿Como influye la gestión operativa en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la gestión de mantenimiento en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.</p> <p>Objetivo específica 1 Determinar la influencia de la gestión financiera en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.</p> <p>Objetivo específica 2 Determinar la influencia de la gestión del personal en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.</p> <p>Objetivo específica 3 Determinar la influencia de la gestión operativa en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.</p>	<p>Hipótesis general: Hipotesis general La gestión de mantenimiento influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.</p> <p>Hipotesis específica 1 La gestión financiera influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.</p> <p>Hipotesis específica 2 La gestión del personal influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.</p> <p>Hipotesis específica 3 La gestión operativa influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.</p>	Variable 1: Gestión de mantenimiento				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores	Niveles o rangos
			Gestión financiera	Control de los costos de equipos	1-2	1 = Nada de acuerdo 2=En Desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo	MALO (20 – 46)  BUENO (46 – 72)  MUY BUENO (72 -100)
				Gestión del presupuesto financiera de los equipos	3-4		
			Gestión del personal	Controlar periódicamente al personal técnico	4-6		
				Capacitación de los técnicos	7-8		
			Gestión operativa	Verificación y mantenimientos de los equipos	9-10		
				Conocimiento de la tecnología	11-12		
Seguimiento del desempeño	Trabajo en equipo	13-14					
	Resultados	15-16					
	Oportunidades	17-18					

<p>Problema específica 4 ¿Como influye el seguimiento del desempeño en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019?</p> <p>Problema específica 5 ¿Como influye la mejora del desempeño en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019?</p>	<p>Objetivo específica 4 Determinar la influencia del seguimiento del desempeño en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.</p> <p>Objetivo específica 5 Determinar la influencia de la mejora del desempeño en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.</p>	<p>Hipótesis específica 4 El seguimiento del desempeño influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.</p> <p>Hipótesis específica 5 La mejora del desempeño influye en la satisfacción de usuario en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.</p>	Mejora del desempeño	Capacitación	19-20				
			Variable 2: <b>satisfacción del Usuario</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>		
			Organización	Organización	1-2	1=Insatisfacción total / totalmente en desacuerdo,	<b>MALO</b> (20 – 46)  <b>BUENO</b> (46 – 72)  <b>MUY BUENO</b> (72 -100)		
				Condiciones	3-4				
			Recursos	La metodología del programa	5-6	2=Poco satisfecho,			
				Las actividades	7-8				
			Clima	Área de Trabajo	9-10	3=Satisfecho,			
Ambiente	11-12								
Calidad Esperada	Necesidades	13-14	4=Muy satisfecho						
	Implementación	15-16							
Calidad requerida	Desarrollo	17-18	5=Satisfacción total / totalmente de acuerdo						
	Equipo	19-20							
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>						
<p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, Transversal</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Tuvo como población a 60 centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, ubicado en el distrito de San Martín de Porres.</p> <p><b>MUESTRA:</b> 52 trabajadores del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, ubicado en el distrito de San Martín de Porres.</p>	<p><b>Variable 1:</b> gestión de mantenimiento</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de gestión de mantenimiento</p> <p><b>Autor:</b> Flores (2017)</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Individual</p> <p><b>Forma de</b> Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> En el presente trabajo se realizará tablas, con frecuencias y porcentajes</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Para la contrastación de hipótesis se aplicó el estadístico Spearman.</p>						



<b>MÉTODO:</b> Hipotético deductivo <b>Nivel:</b> Regresion <b>Enfoque:</b> Cuantitativo	<b>MUESTREO:</b> Probabilístico	<b>Variable 2:</b> Satisfacción del usuario  <b>Técnicas: Encuesta</b> <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de satisfacción del usuario  <b>Autor: Huiza (2006)</b>	
---	------------------------------------	---	--

## Anexo 2. instrumentos

### Cuestionario de gestión mantenimiento

El siguiente cuestionario es anónimo y confidencial, pretende conocer cuál es su percepción sobre la gestión del programa de mantenimiento en el centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

**VALORE DE 1 A 5 (1: nada de acuerdo 2 = en desacuerdo 3 = indiferente 4 = de acuerdo 5 = muy de acuerdo).**

		1	2	3	4	5
1	Usted Considera que las autoridades de su área supervisan los costos relacionados con el mantenimiento de los equipos electromecánicos					
2	Usted cree que supervisan los costos relacionados con los técnicos y el mantenimiento de equipos electromecánicos					
3	Se ha tocado a fondo los temas de mantenimiento de equipos electromecánicos					
4	Los temas de mantenimiento de equipos electromecánicos y costos son gestionados correctamente					
5	Cree usted que el mantenimiento de equipos electromecánicos puede mejorar con la evaluación periódica del técnico					
6	Considera usted que son adecuadas las actividades (trabajo de mantenimiento y análisis) realizadas					
7	La distribución de equipos para el manteniendo ha sido la apropiada para el desarrollo de las actividades					
8	Cree usted que los técnicos son capacitados constantemente para el mantenimiento de equipos electromecánicos					
9	Cree usted que el proveedor de los equipos electromecánicos tiene un plan de capacitación de los técnicos por lo menos que sea mensual.					
10	Cree usted que los equipos cuentan con check list, de verificación de los equipos electromecánicos para un correcto mantenimiento					
11	Cree usted que se cumple con el programa de mantenimiento de los equipos electromecánicos					
12	Cree usted que los técnicos están capacitados y conocen la tecnología de los equipos electromecánicos del centro quirúrgicos					
13	Cree usted que en el centro quirúrgico están capacitados para el uso de la tecnología					

14	Usted cree que en el centro quirúrgico la prioridad son los equipos electromecánicos					
15	Cree usted que el trabajo en conjunto facilita el mantenimiento de los equipos electromecánicos del centro quirúrgicos					
16	Cree usted que los trabajos de mantenimiento son óptimos					
17	Cree usted que se cubre la necesidad del centro quirúrgicos con el mantenimiento de equipos electromecánicos de forma adecuada					
18	Cree usted que se crea mejor oportunidad de servicio con un buen mantenimiento de los equipos electromecánicos					
19	Cree usted que el en centro quirúrgico con las constantes evaluaciones de los equipos electromecánicos está mejoraría su calidad de prestación de servicio					
20	Usted cree que un buen mantenimiento de los equipos electromecánicos mejoraría considerablemente el desempeño profesional de los trabajadores del centro quirúrgico					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

El siguiente cuestionario es anónimo y confidencial, pretende conocer cuál es su percepción sobre la satisfacción del usuario en el centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019.

**VALORE DE 1 A 5 (1: Insatisfacción total / totalmente en desacuerdo, 2: Poco satisfecho, 3: Satisfecho, 4: Muy satisfecho 5: Satisfacción total.**

		1	2	3	4	5
1	La organización del programa de mantenimiento de equipos electromecánicos ha sido buena					
2	Considera adecuados los objetivos propuestos por el centro quirúrgico					
3	Las condiciones ambientales, instalaciones e infraestructuras (centro, mobiliario, recursos utilizados) del programa y equipos electromecánicos han sido adecuadas para facilitar su desarrollo profesional					
4	El personal se siente dispuesto a ayudar a los usuarios					
5	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable					
6	La metodología del programa de equipos electromecánicos es adecuado para lo que se requiere en el centro quirúrgico					
7	Considero adecuadas las actividades (tareas de actividades de análisis) realizadas.					
8	El personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo					
9	Cuenta con los equipos electromecánicos y materiales suficientes para el desarrollo de su trabajo					
10	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
11	El Servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario					
12	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas					
13	Durante el desarrollo de su trabajo ha habido un buen ambiente en el centro quirúrgico.					
14	Percibo una buena relación e integración entre usuario y especialista.					
15	El ambiente de trabajo en el centro mejoraría si se implementa nuevas gestiones de mantenimiento de equipos electromecánicos					
16	En su área de trabajo los espacios son deficientes					
17	Tiene escaso confort en su trabajo					
18	Su área de trabajo es iluminado para realizar su trabajo con normalidad					
19	Hay mucho ruido en su área de trabajo					
20	Su área de trabajo está equipado con todo lo necesario para realizar satisfactoriamente su labor					

### Anexo 3. Certificado de validez

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de mantenimiento

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Gestión Financiera</b>								
1	¿Como Considera que los jefes de su área supervisen los costos relacionados con el mantenimiento de los equipos electromecánicos?	✓		✓		✓		
2	¿Los costos ocasionados por el mantenimiento de los equipos electromecánicos tienen que ser coordinados entre el área usuaria y los técnicos del mantenimiento de equipos?	✓		✓		✓		
3	¿ Considera que los costos de mantenimiento de equipos electromecánicos deben contar con una caja chica de para reparación por emergencia?	✓		✓		✓		
4	¿Los costos de mantenimiento de equipos electromecánicos son gestionados correctamente, su opinión es?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Gestión del Personal</b>								
5	¿Cuando se presentan problemas de operatividad en los equipos electromecánicos, el personal encargado pone especial interés en resolverlo?	✓		✓		✓		
6	¿El servicio que brindan los técnicos en el mantenimiento de los equipos electromecánicos, cubre la expectativa de su área usuaria?	✓		✓		✓		
7	¿La programación de equipos electromecánicos para el manteniendo, buscan realizar actividades con eficacia y esta sido la apropiada en el centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
8	¿Los técnicos de mantenimiento están comprometidos a gestionar lo relacionado con los equipos electromecánicos en un tiempo determinado?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Gestión Operativa</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	

9	¿El proveedor de equipos electromecánicos debe tener un plan de capacitación para los solo para los técnicos de estos equipos?	✓		✓		✓	
10	¿Cree usted que los equipos deben tener un check list, de verificación de los equipos electromecánicos para un correcto mantenimiento todo el año, y no solo en verano?	✓		✓		✓	
11	¿Se cumple con el programa de gestión de mantenimiento de mantenimiento de los equipos electromecánicos durante el presente año. ?	✓		✓		✓	
12	¿Los técnicos están capacitados, conocen la tecnología y monitorean el funcionamiento los equipos electromecánicos del centro quirúrgico?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: Seguimiento del Desempeño</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	¿El comportamiento de los técnicos inspira confianza y seguridad al momento de realizar el mantenimiento de equipos electromecánicos en el centro quirúrgico?	✓		✓		✓	
14	¿Usted cree que en el centro quirúrgico la prioridad son los equipos electromecánicos?	✓		✓		✓	
15	¿Cree usted que un trabajo en conjunto facilita el mantenimiento de los equipos electromecánicos del centro quirúrgico?	✓		✓		✓	
16	¿En los trabajos de mantenimiento de los equipos electromecánicos la comunicación que se utiliza se atiende sus requerimientos y son óptimos?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: Mejora del Desempeño</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿Está cubierta la necesidad del centro quirúrgico con el mantenimiento de equipos electromecánicos de forma adecuada?	✓		✓		✓	
18	¿Cree usted que se crea mejor oportunidad de servicio con un buen mantenimiento de los equipos electromecánicos?	✓		✓		✓	
19	¿Cree usted que el centro quirúrgico con una buena gestión de mantenimiento mejoraría el	✓		✓		✓	

	funcionamiento de los equipos electromecánicos y además su calidad de prestación de servicio ?	✓		✓		✓	
20	¿Usted cree que un buen mantenimiento de los equipos electromecánicos mejoraría considerablemente el desempeño profesional de los trabajadores del centro quirúrgico?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GARRIDO VICUÑA JOSÉ DISNEY ..... DNI: 07175441 .....

Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL - MAGISTER EN GESTION PUBLICA .....  
CODIGO ORCID : 0000-0002-3310-9518

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: 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

15 de junio del 2019

  
 -----  
 JOSÉ DISNEY  
 GARRIDO VICUÑA  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 Reg. CIP Nº 203985

-----  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción del usuario**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Organización</b>								
1	¿La organización del programa de mantenimiento de equipos electromecánicos ha sido buena?	✓		✓		✓		
2	¿Considera adecuados los objetivos propuestos por el centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
3	¿Las condiciones ambientales, instalaciones e infraestructuras (centro, mobiliario, recursos utilizados) del programa y equipos electromecánicos han sido adecuadas para facilitar su desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
4	¿El personal se siente dispuesto a ayudar a los usuarios?							
<b>DIMENSIÓN 2: Recursos</b>								
5	¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?	✓		✓		✓		
6	¿La metodología del programa de equipos electromecánicos es adecuado para lo que se requiere en el centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
7	¿Considero adecuadas las actividades (tareas de actividades de análisis) realizadas?	✓		✓		✓		
8	¿El personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Clima</b>								
9	¿Su área de trabajo es iluminado para realizar su trabajo con normalidad?	✓		✓		✓		
10	¿Hay mucho ruido en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
11	¿En su área de trabajo los espacios son deficientes?	✓		✓		✓		
12	¿Durante el desarrollo de su trabajo ha habido un buen ambiente en el centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Calidad esperada</b>								
13	¿El Servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario?	✓		✓		✓		
14	¿Percibo una buena relación e integración entre usuario y especialista?	✓		✓		✓		
15	¿El ambiente de trabajo en el centro mejoraría si se implementa nuevas gestiones de mantenimiento de equipos electromecánicos?	✓		✓		✓		



16	¿El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: Calidad requerida</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿Tiene escaso confort en su trabajo?						
18	¿Cuenta con los equipos electromecánicos y materiales suficientes para el desarrollo de su trabajo?	✓		✓		✓	
19	¿He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	✓		✓		✓	
20	¿Su área de trabajo está equipada con todo lo necesario para realizar satisfactoriamente su labor?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GARRIDO VICUÑA JOSE DISNEY ..... DNI: 07175441 .....

Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL - MAGISTER EN GESTION PUBLICA .....  
Codigo ORCID : 0000-0002-3310-9518

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: 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

15 de junio del 2019

  
 JOSE DISNEY  
 GARRIDO VICUÑA  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 Reg. CIP N° 203386

-----  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de mantenimiento**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Gestión Financiera</b>								
1	¿Como Considera que los jefes de su área supervisen los costos relacionados con el mantenimiento de los equipos electromecánicos?	✓		✓		✓		
2	¿Los costos ocasionados por el mantenimiento de los equipos electromecánicos tienen que ser coordinados entre el área usuaria y los técnicos del mantenimiento de equipos?	✓		✓		✓		
3	¿ Considera que los costos de mantenimiento de equipos electromecánicos deben contar con una caja chica de para reparación por emergencia?	✓		✓		✓		
4	¿Los costos de mantenimiento de equipos electromecánicos son gestionados correctamente, su opinión es?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Gestión del Personal</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cuando se presentan problemas de operatividad en los equipos electromecánicos, el personal encargado pone especial interés en resolverlo?	✓		✓		✓		
6	¿El servicio que brindan los técnicos en el mantenimiento de los equipos electromecánicos, cubre la expectativa de su área usuaria?	✓		✓		✓		
7	¿La programación de equipos electromecánicos para el manteniendo, buscan realizar actividades con eficacia y esta sido la apropiada en el centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
8	¿Los técnicos de mantenimiento están comprometidos a gestionar lo relacionado con los equipos electromecánicos en un tiempo determinado?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Gestión Operativa</b>		Si	No	Si	No	Si	No	

9	¿El proveedor de equipos electromecánicos debe tener un plan de capacitación para los solo para los técnicos de estos equipos?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que los equipos deben tener un check list, de verificación de los equipos electromecánicos para un correcto mantenimiento todo el año, y no solo en verano?	✓		✓		✓		
11	¿Se cumple con el programa de gestión de mantenimiento de mantenimiento de los equipos electromecánicos durante el presente año. ?	✓		✓		✓		
12	¿Los técnicos están capacitados, conocen la tecnología y monitorean el funcionamiento los equipos electromecánicos del centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguimiento del Desempeño</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿El comportamiento de los técnicos inspira confianza y seguridad al momento de realizar el mantenimiento de equipos electromecánicos en el centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
14	¿Usted cree que en el centro quirúrgico la prioridad son los equipos electromecánicos?	✓		✓		✓		
15	¿Cree usted que un trabajo en conjunto facilita el mantenimiento de los equipos electromecánicos del centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
16	¿En los trabajos de mantenimiento de los equipos electromecánicos la comunicación que se utiliza se atiende sus requerimientos y son óptimos?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: Mejora del Desempeño</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Está cubierta la necesidad del centro quirúrgico con el mantenimiento de equipos electromecánicos de forma adecuada?	✓		✓		✓		
18	¿Cree usted que se crea mejor oportunidad de servicio con un buen mantenimiento de los equipos electromecánicos?	✓		✓		✓		
19	¿Cree usted que el centro quirúrgico con una buena gestión de mantenimiento mejoraría el	✓		✓		✓		

	funcionamiento de los equipos electromecánicos y además su calidad de prestación de servicio ?	✓		✓		✓	
20	¿Usted cree que un buen mantenimiento de los equipos electromecánicos mejoraría considerablemente el desempeño profesional de los trabajadores del centro quirúrgico?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gutiérrez Lezama Jonathan Alexander    DNI: 72284617

Especialidad del validador: Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: 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

15 de junio del 2019

  
 \_\_\_\_\_  
 Jonathan A. Gutiérrez Lezama  
 ABOGADO  
 C.A.L. 76765

9	¿El proveedor de equipos electromecánicos debe tener un plan de capacitación para los solo para los técnicos de estos equipos?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que los equipos deben tener un check list, de verificación de los equipos electromecánicos para un correcto mantenimiento todo el año, y no solo en verano?	✓		✓		✓		
11	¿Se cumple con el programa de gestión de mantenimiento de mantenimiento de los equipos electromecánicos durante el presente año. ?	✓		✓		✓		
12	¿Los técnicos están capacitados, conocen la tecnología y monitorean el funcionamiento los equipos electromecánicos del centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguimiento del Desempeño</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿El comportamiento de los técnicos inspira confianza y seguridad al momento de realizar el mantenimiento de equipos electromecánicos en el centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
14	¿Usted cree que en el centro quirúrgico la prioridad son los equipos electromecánicos?	✓		✓		✓		
15	¿Cree usted que un trabajo en conjunto facilita el mantenimiento de los equipos electromecánicos del centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
16	¿En los trabajos de mantenimiento de los equipos electromecánicos la comunicación que se utiliza se atiende sus requerimientos y son óptimos?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: Mejora del Desempeño</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Está cubierta la necesidad del centro quirúrgico con el mantenimiento de equipos electromecánicos de forma adecuada?	✓		✓		✓		
18	¿Cree usted que se crea mejor oportunidad de servicio con un buen mantenimiento de los equipos electromecánicos?	✓		✓		✓		
19	¿Cree usted que el centro quirúrgico con una buena gestión de mantenimiento mejoraría el	✓		✓		✓		

16	¿El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: Calidad requerida</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿Tiene escaso confort en su trabajo?	✓		✓		✓	
18	¿Cuenta con los equipos electromecánicos y materiales suficientes para el desarrollo de su trabajo?	✓		✓		✓	
19	¿He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	✓		✓		✓	
20	¿Su área de trabajo está equipada con todo lo necesario para realizar satisfactoriamente su labor?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Gutierrez Lezama Jonathan Alexander    DNI: 72284617

Especialidad del validador: Gestión Pública

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** 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

15 de junio del 2019



Firma de Jonathan Alexander Gutierrez Lezama  
**ABOGADO**  
**C.A.L. 70763**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión de mantenimiento**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Gestión Financiera</b>								
1	¿Como Considera que los jefes de su área supervisen los costos relacionados con el mantenimiento de los equipos electromecánicos?	✓		✓		✓		
2	¿Los costos ocasionados por el mantenimiento de los equipos electromecánicos tienen que ser coordinados entre el área usuaria y los técnicos del mantenimiento de equipos?	✓		✓		✓		
3	¿ Considera que los costos de mantenimiento de equipos electromecánicos deben contar con una caja chica de para reparación por emergencia?	✓		✓		✓		
4	¿Los costos de mantenimiento de equipos electromecánicos son gestionados correctamente, su opinión es?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Gestión del Personal</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cuando se presentan problemas de operatividad en los equipos electromecánicos, el personal encargado pone especial interés en resolverlo?	✓		✓		✓		
6	¿El servicio que brindan los técnicos en el mantenimiento de los equipos electromecánicos, cubre la expectativa de su área usuaria?	✓		✓		✓		
7	¿La programación de equipos electromecánicos para el manteniendo, buscan realizar actividades con eficacia y esta sido la apropiada en el centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
8	¿Los técnicos de mantenimiento están comprometidos a gestionar lo relacionado con los equipos electromecánicos en un tiempo determinado?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Gestión Operativa</b>		Si	No	Si	No	Si	No	

9	¿El proveedor de equipos electromecánicos debe tener un plan de capacitación para los solo para los técnicos de estos equipos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿Cree usted que los equipos deben tener un check list, de verificación de los equipos electromecánicos para un correcto mantenimiento todo el año, y no solo en verano?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿Se cumple con el programa de gestión de mantenimiento de mantenimiento de los equipos electromecánicos durante el presente año. ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	¿Los técnicos están capacitados, conocen la tecnología y monitorean el funcionamiento los equipos electromecánicos del centro quirúrgico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 4: Seguimiento del Desempeño</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿El comportamiento de los técnicos inspira confianza y seguridad al momento de realizar el mantenimiento de equipos electromecánicos en el centro quirúrgico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	¿Usted cree que en el centro quirúrgico la prioridad son los equipos electromecánicos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	¿Cree usted que un trabajo en conjunto facilita el mantenimiento de los equipos electromecánicos del centro quirúrgico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	¿En los trabajos de mantenimiento de los equipos electromecánicos la comunicación que se utiliza se atiende sus requerimientos y son óptimos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 5: Mejora del Desempeño</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Está cubierta la necesidad del centro quirúrgico con el mantenimiento de equipos electromecánicos de forma adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	¿Cree usted que se crea mejor oportunidad de servicio con un buen mantenimiento de los equipos electromecánicos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	¿Cree usted que el centro quirúrgico con una buena gestión de mantenimiento mejoraría el	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



	funcionamiento de los equipos electromecánicos y además su calidad de prestación de servicio ?	✓		✓		✓	
20	¿Usted cree que un buen mantenimiento de los equipos electromecánicos mejoraría considerablemente el desempeño profesional de los trabajadores del centro quirúrgico?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficientes

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CHAVEZ LEONARDO ALONSO    DNI: 22465200

Especialidad del validador: Gerente Públi

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: 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

15 de junio del 2019



-----  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción del usuario**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Organización</b>								
1	¿La organización del programa de mantenimiento de equipos electromecánicos ha sido buena?	✓		✓		✓		
2	¿Considera adecuados los objetivos propuestos por el centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
3	¿Las condiciones ambientales, instalaciones e infraestructuras (centro, mobiliario, recursos utilizados) del programa y equipos electromecánicos han sido adecuadas para facilitar su desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
4	¿El personal se siente dispuesto a ayudar a los usuarios?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Recursos</b>								
5	¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?	✓		✓		✓		
6	¿La metodología del programa de equipos electromecánicos es adecuado para lo que se requiere en el centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
7	¿Considero adecuadas las actividades (tareas de actividades de análisis) realizadas?	✓		✓		✓		
8	¿El personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Clima</b>								
9	¿Su área de trabajo es iluminado para realizar su trabajo con normalidad?	✓		✓		✓		
10	¿Hay mucho ruido en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
11	¿En su área de trabajo los espacios son deficientes?	✓		✓		✓		
12	¿Durante el desarrollo de su trabajo ha habido un buen ambiente en el centro quirúrgico?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Calidad esperada</b>								
13	¿El Servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario?	✓		✓		✓		
14	¿Percibo una buena relación e integración entre usuario y especialista?	✓		✓		✓		
15	¿El ambiente de trabajo en el centro mejoraría si se implementa nuevas gestiones de mantenimiento de equipos electromecánicos?	✓		✓		✓		

16	¿El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: Calidad requerida</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿Tiene escaso confort en su trabajo?	✓		✓		✓	
18	¿Cuenta con los equipos electromecánicos y materiales suficientes para el desarrollo de su trabajo?	✓		✓		✓	
19	¿He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?	✓		✓		✓	
20	¿Su área de trabajo está equipada con todo lo necesario para realizar satisfactoriamente su labor?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiente*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *CHAOZ LEONARDO AGUIRRE* ..... DNI: *22468261* .....

Especialidad del validador: *Gafores Producción* .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** 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

15 de junio del 2019

*Obt. [Firma]*

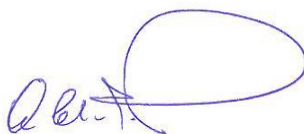
-----  
Firma del Experto Informante.

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS  
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, **Abner Chávez Leandro**, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Gestión de mantenimiento de equipos electromecánicos en la satisfacción del usuario del Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019”** del estudiante **Albín Jacinto Santillán Huert** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, por tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 14 de noviembre del 2019





Dr. Abner Chávez Leandro  
DNI: 22469265

# Turnitin

Feedback Studio - Mozilla Firefox  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1049769282&s=1&p=1213915862&lang=es

feedback studio      Tesis 3      9 de 71

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
ESCUELA DE POSGRADO

Gestión de mantenimiento de equipos electromecánicos en la satisfacción del usuario del Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR**  
Br. Albin Jacinto Santillán Huerta (Orcid: 0000-0001-5735-7826)

**Resumen de coincidencias**  
**20 %**  
Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... <small>Trabajo de estudiante</small>	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	8 %
3	Entregado a Universidad... <small>Trabajo de estudiante</small>	<1 %
4	Entregado a Universidad... <small>Trabajo de estudiante</small>	<1 %
5	Entregado a Universidad... <small>Trabajo de estudiante</small>	<1 %
6	Entregado a Universidad... <small>Trabajo de estudiante</small>	<1 %
7	repositorio.udh.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
8	Entregado a Universidad... <small>Trabajo de estudiante</small>	<1 %

Página: 1 de 81      Número de palabras: 19263      Text-only Report      High Resolution      Activado

15:33 14/11/2019





## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SANTILLAN HUERTA ALBIN JACINTO

D.N.I. : 08544655

Domicilio : Jr. STA MONICA N3E lte 2 SMP

Teléfono : Fijo : 5361400 Móvil : 936253588

E-mail : alvin.sh@outlook.es

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTION PUBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SANTILLAN HUERTA, ALBIN JACINTO

Título de la tesis:

GESTION DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS ELECTROMECANICOS  
EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL CAYETANO  
HEREDIA DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2019.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

26/11/19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ALBIN JACINTO SANTILLAN HUERTA

INFORME TÍTULADO:

GESTION DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS ELECTROMECHANICOS  
EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL CAYETANO  
HEREDIA DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTION PUBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 16 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN