



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE) - Essalud, Lima 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Carlos Alberto Tocas Urrutia

ASESOR:

Dr. Teodoro Carranza Estela

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de Operaciones

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'N. Janampa', written over a horizontal dashed line.

Dr. Nerio Janampa Acuña
Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M. Candia', written over a horizontal dashed line.

Mg. Marco Antonio Candia Menor
Secretario

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'F. Suasnabar', written over a horizontal dashed line.

Mg. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte
Vocal

Dedicatoria

A mis hijos, por su paciencia gracias por estar siempre a mi lado y por apoyarme. A mis padres, sobre todo a mi madre por estar presente en cada momento de mi vida, a mi querida hermana que ya no está entre nosotros siempre está presente en mi corazón y mis pensamientos.

Agradecimiento

A Dios, por darme la fortaleza y la constancia para alcanzar mis metas. A mis hijos por su paciencia, a mis padres, sobre todo a mi madre por estar presente en cada momento de mi vida y a mis asesores por su apoyo.

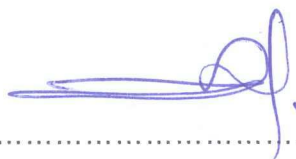
Declaratoria de autenticidad

Yo, Carlos Alberto Tocas Urrutia, identificado con DNI N° 09490529, en cumplimiento con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, marzo del 2017.



.....
Carlos Alberto Tocas Urrutia

DNI 09490529

Presentación

El presente trabajo de investigación titulado Gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016, se presenta para obtener el título de Licenciado en Administración, en estricta observancia y cumplimiento del Reglamento de Grados y Titulo de la Facultad de Ciencias Empresariales.

El objetivo general es determinar la relación que existe entre la gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE). La tesis aquí presentada está dividida en siete capítulos, que se detallaran a continuación:

En el primer capítulo titulado introducción en el cual se desarrolla la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, la justificación del porque se considera llevar a cabo esta investigación, las hipótesis y el objetivo general y los objetivos específicos que se desprenderán de la investigación. En el segundo capítulo titulado método, se plantean variables e indicadores a seguir, método de análisis de datos y aspectos éticos.

En el tercer capítulo titulado resultado, el cual se obtendrá de los instrumentos utilizados en esta investigación. En el cuarto capítulo titulado discusión, en el cual se contrasta con los resultados obtenidos y la teoría que sirve como fundamento para la presente investigación. En el quinto capítulo se dan a conocer las conclusiones que se llegaron. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas, y finalmente los anexos.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Índice de anexos	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Realidad problemática	17
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	27
1.4 Formulación del problema	33
1.4.1 Problema general	
1.4.2 Problemas específicos	
1.5 Justificación del estudio	34
1.6 Hipótesis	35
1.6.1 Hipótesis general	
1.6.2 Hipótesis específicas	
1.7 Objetivos	36
1.7.1 Objetivo general	
1.7.2 Objetivos específicos	
II. MÉTODO	37
2.1 Tipo y diseño de investigación	38
2.2 Variables y operacionalización	39
2.3 Población y muestra	41

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5 Método de análisis de datos	42
2.6 Aspectos éticos	42
III. RESULTADOS	43
3.1 Validez y confiabilidad del instrumento	44
3.2 Análisis de la fiabilidad de la variable independiente	45
Análisis de la fiabilidad de la variable dependiente	
3.3 Prueba de hipótesis	46
3.3.1 Hipótesis general	46
3.3.2 Hipótesis específicas 1	47
3.3.3 Hipótesis específicas 2	48
3.3.4 Hipótesis específicas 3	49
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS	58
ANEXOS	62

Índice de tablas

Tabla 1:	Operacionalización de variables- Gestión de mantenimiento	40
	Operacionalización de variables- Calidad del servicio	
Tabla 2:	Opinión de expertos del instrumento de investigación	44
Tabla 3:	Confiabilidad de la variable independiente	45
Tabla 4:	Confiabilidad de la variable dependiente	45
Tabla 5:	Correlación entre la gestión de mantenimiento y calidad del servicio	46
Tabla 6:	Correlación entre la previsión de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio	47
Tabla 7:	Correlación entre la planeación de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio	48
Tabla 8:	Correlación entre la organización de la gestión de mantenimiento y Calidad del servicio	49

Índice de gráficos

Gráfico 1:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión previsión-ítem 1	78
Gráfico 2:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión previsión-ítem 2	79
Gráfico 3:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión previsión-ítem 3	80
Gráfico 4:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión previsión-ítem 4	81
Gráfico 5:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión previsión-ítem 5	82
Gráfico 6:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión previsión-ítem 6	83
Gráfico 7:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión planeación-ítem 7	84
Gráfico 8:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión planeación-ítem 8	85
Gráfico 9:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión planeación-ítem 9	86
Gráfico 10:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión planeación-ítem 10	87
Gráfico 11:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión planeación-ítem 11	88
Gráfico 12:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión planeación-ítem 12	89
Gráfico 13:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión organización-ítem 13	90
Gráfico 14:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión organización-ítem 14	91
Gráfico 15:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión organización-ítem 15	92
Gráfico 16:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión organización-ítem 16	93

Gráfico 17:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión organización-ítem 17	94
Gráfico 18:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión organización-ítem 18	95
Gráfico 19:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión organización-ítem 19	96
Gráfico 20:	Gráfico de la variable gestión de mantenimiento Dimensión organización-ítem 20	97
Gráfico 21:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión elementos tangibles-ítem 21	98
Gráfico 22:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión elementos tangibles-ítem 22	99
Gráfico 23:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión elementos tangibles-ítem 23	100
Gráfico 24:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión elementos tangibles-ítem 24	101
Gráfico 25:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión elementos tangibles-ítem 25	102
Gráfico 26:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión elementos tangibles-ítem 26	103
Gráfico 27:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión capacidad de respuesta-ítem 27	104
Gráfico 28:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión capacidad de respuesta-ítem 28	105
Gráfico 29:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión capacidad de respuesta-ítem 29	106
Gráfico 30:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión capacidad de respuesta-ítem 30	107
Gráfico 31:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión capacidad de respuesta-ítem 31	108
Gráfico 32:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión capacidad de respuesta-ítem 32	109
Gráfico 33:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión capacidad de respuesta-ítem 33	110

Gráfico 34:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión capacidad de respuesta-ítem 34	111
Gráfico 35:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión capacidad de respuesta-ítem 35	112
Gráfico 36:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión seguridad-ítem 36	113
Gráfico 37:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión seguridad-ítem 37	114
Gráfico 38:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión seguridad-ítem 38	115
Gráfico 39:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión seguridad-ítem 39	116
Gráfico 40:	Gráfico de la variable calidad del servicio Dimensión seguridad-ítem 40	117

Índice de anexos

Anexo 1:	Tabla de especificaciones	63
Anexo 2:	Matriz de consistencia	64
Anexo 3:	Instrumento - cuestionario	65
Anexo 4:	Juicio de expertos	69
Anexo 5:	Marco conceptual	77
Anexo 6:	Análisis descriptivo por preguntas	78
Anexo 7:	Acta de aprobación de originalidad de tesis	118

Resumen

Debido a la importancia que tiene la gestión de mantenimiento en la organización de las empresas, el presente estudio dirigido al área de salud tiene como objetivo general determinar si existe una relación entre la gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad de servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud Lima- 2016, con la finalidad de brindar una atención adecuada y oportuna a la población asegurada.

Este estudio se enmarca dentro de las investigaciones de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, la población sujeta a estudio fueron 40 trabajadores del STAE, la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario compuesto por 40 preguntas tipo Likert.

Los datos estadísticos que sostienen esta investigación fueron procesados en el programa SPSS versión 22, los resultados obtenidos demuestran que si existe relación entre la gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE), confirmando el objetivo y la hipótesis planteada para el presente estudio.

Palabras claves: Gestión de mantenimiento, calidad del servicio, ambulancias.

Abstract

Due to the importance of maintenance management in the organization of companies, the present study directed to the health area has as general objective to determine if there is a relation between the ambulance's maintenance management and quality of service that provides the emergency assisted transport system (EATS) Essalud Lima 2016, in order to provide an adequate care to the insured population.

This study is part of the quantitative research as well as it is kind of descriptive, correlational, non-experimental design and cross-sectional studies, the population subject to study were 40 workers of the (EATS), the technique used to recollect this data was the survey, the instrument used was the questionnaire conformed by 40 questions Likert type.

The statistical data that holds this investigation were processed in the SPSS IBM program, the obtained results show that there is a relationship between the maintenance management of the ambulance's fleet and the quality of the service provided by the staff of the emergency assisted transport system (EATS), confirming the objective and the hypothesis proposed for the present study.

keywords: maintenance management, quality of service, ambulances.

I. INTRODUCCIÓN

1.1-Realidad problemática

En la actualidad todo sistema es productivo siempre y cuando opere bajo un mínimo de fallas, teniendo presente este principio la importancia de la gestión de mantenimiento en las empresas en general es indiscutible debido al impacto directo que tiene sobre la calidad de los productos y como estrategia para una competencia exitosa.

El mantenimiento empieza a adquirir importancia a partir:

De los años 30 cuando Henry Ford implemento en su empresa un área destinada a las actividades de reparación de los equipos, con el paso de los años, las empresas han comprendido la importancia que tiene el buen funcionamiento de los equipos, por tal motivo invierten parte de sus recursos para mejorar su área de mantenimiento contratando personal altamente calificado que planifique actividades de prevención y detección de fallas que les permita garantizar la operación óptima de su proceso, y de esta forma alcanzar niveles óptimos de calidad. (Olarde, Botero y Cañón, 2010, p.354)

A nivel internacional con la globalización de los mercados, las empresas en el mundo se han visto obligadas a cumplir con estándares de calidad internacionales que les permita ser competitivas a nivel regional, nacional e internacional. Es así que en el país de Colombia, todas las organizaciones que deseen demostrar la calidad de sus productos o servicios, deben cumplir requisitos establecidos en la Norma ISO 9001, para ello las empresas deben de contar con un apropiado plan de mantenimiento que les permita conservar sus equipos, herramientas e instalaciones en las mejores condiciones de funcionamiento. (Olarde et al, 2010, p.354)

Según Porras (2010) sostiene mantenimiento “Al conjunto de actividades planificadas, coordinadas y ejecutadas para lograr la prevención o corrección del deterioro y las ocurrencias de fallas con el fin de conservar esos bienes en condiciones de funcionamiento seguro, eficiente y económico, para beneficio del usuario final” (p.22)

A nivel nacional, las empresas en general de diferentes rubros vienen presentando un crecimiento acelerado, es por ello la importancia de realizar una adecuada gestión de mantenimiento con la finalidad de obtener productos óptimos así como también en el caso de salud brindar una adecuada calidad del servicio, por ejemplo en el Cuerpo

General de Bomberos existe un área de mantenimiento encargada de programar, coordinar, ejecutar y evaluar las acciones referidas al mantenimiento y reparación del parque automotor bienes y equipos del CGBVP, para ello se les asigna un presupuesto, sin embargo la eficiencia de sus equipos se encuentran en un promedio por debajo del 65% generando que no se cuente con ambulancias y equipos en adecuadas condiciones para la atención de las emergencias. Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP, 2012)

A nivel local, Essalud (entidad prestadora de servicios de salud), a través del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE) brinda atención fuera del ámbito hospitalario, para lo cual cuenta 19 ambulancias, además de personal asistencial calificado, con sede en la ciudad de Lima Metropolitana, trabajando los 365 días al año, las 24 horas del día.

En la actualidad STAE, viene atravesando diversos problemas con respecto al estado en que se encuentran la mayor parte de las ambulancias, la falta de una buena gestión de mantenimiento especial que requieren cada una de estas por la seguridad que tienen que brindar al momento del traslado y sumado a esto la poca respuesta a los requerimientos de las aéreas correspondientes, además debemos añadir también el deterioro de las mismas por la antigüedad que tienen ya que fueron adquiridas hace 8 años y aún no han sido renovadas. Todo este problema está generando que el personal asistencial que labora en el STAE, no brinde una buena calidad del servicio al asegurado y más grave aun poniendo en riesgo la vida del personal que labora en las ambulancias y la de los propios pacientes atendidos por el STAE.

Por tal motivo se realiza el presente estudio para contribuir a que se mejore y que se cumplan los procesos que abarca la gestión de mantenimiento de la flota de ambulancia a nivel de las instituciones de salud y que se tenga ambulancias en óptimas condiciones, con la finalidad que el personal de salud que labora en estas unidades tengan la confianza y la seguridad de que el servicio que se brindara a la población asegurada será eficiente, oportuno y el más adecuado, en la atención y traslado de los pacientes a centros hospitalarios pertenecientes a Essalud.

1.2-Trabajos previos

Alavedra et al; (2013), en su artículo científico titulado Gestión de mantenimiento preventivo y su relación con la disponibilidad de la flota de camiones Komatsu 2013, Universidad de Lima, Lima-Perú. (p.1)

Los autores plantearon como objetivo determinar una metodología práctica y económica, para planificar y controlar los equipos dándole la disponibilidad mecánica que requiere para la optimización de sus operaciones. Utilizaron como sustento teórico lo manifestado por Vargas y Welder (2004) y también al autor Báez (2004).

El marco metodológico utilizado para el presente artículo fue un estudio de tipo descriptivo correlacional, ya que han buscado determinar la relación que existe entre las variables de estudio.

Los autores obtuvieron que las variables de gestión de mantenimiento y disponibilidad tienen una relación de 62.6%, llegando a la conclusión que existe un regular grado de relación entre gestión de mantenimiento y la disponibilidad de los equipos, así como también las paradas inesperadas de la flota de camiones de la empresa traen como consecuencias la paralización de la producción para realizar el mantenimiento correctivo, también al no contar con programas que identifiquen con tiempo las fallas de los equipos seguirá produciéndose pérdidas económicas en la empresa.

El presente artículo científico brindo alcances necesarios para contar con programas de mantenimiento el cual permita realizar procesos adecuados con la finalidad de tener ambulancias en óptimas condiciones en beneficio de la población asegurada.

Becerra y Paulino (2012), en su estudio Análisis de confiabilidad como herramienta para optimizar la gestión del mantenimiento preventivo de los equipos de la línea de flotación de un centro minero Casapalca, Lima, año 2012. Tesis para optar el título Gerencia e Ingeniería de mantenimiento, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima Perú. (p.9)

Los autores plantearon como objetivo general determinar en base a un análisis de confiabilidad, la gestión de mantenimiento preventivo de los equipos de la línea de flotación, en el Centro Minero Casapalca. Consideraron como teoría base lo sostenido

por Pascual (2008), Fernández (2009), García (2009), y también al autor Paredes (2010). Teniendo como marco metodológico un estudio de tipo descriptivo correlacional, la población y muestra estuvo conformado por 20 trabajadores, la técnica de recolección de datos fue la encuesta.

Los autores han llegado al siguiente resultado de la encuesta aplicada al personal de mantenimiento obtuvieron que el 100% del personal tiene conocimiento muy bajo de las técnicas cualitativas y cuantitativas del mantenimiento, por lo tanto llegaron a la conclusión que por falta de conocimiento del personal de mantenimiento en el manejo de las técnicas cuantitativas y cualitativas la gestión de mantenimiento es ineficiente, así como también cuando ocurre fallas en los equipos principales implica una pérdida económica para la empresa.

La investigación científica brindo alcances principalmente en los conocimientos que debe tener el personal asignado al área de mantenimiento, que le permita desarrollar sus actividades eficientemente, mejorando la calidad del servicio.

Según Orozco y Cortés (2013), en su artículo científico titulado Caracterización de la gestión del mantenimiento de equipo biomédico en los servicios de urgencia de clínicas y hospitales de Medellín en el periodo 2008-2009, Universidad del Rosario, Bogotá-Colombia. (p.8)

Los autores tuvieron como objetivo general determinar la gestión de mantenimiento en los servicios de urgencias de clínicas y hospitales del área metropolitana de Medellín en el periodo 2008 – 2009. Consideraron como fuente lo sostenido por Rodríguez (2005), también consideraron a Cruz (2010) y Vásquez (2011). El marco metodológico utilizado para este artículo fue de tipo descriptivo, de corte transversal, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia dirigido a 11 entidades de salud de tercer nivel con participación del personal del área de mantenimiento, para la recolección de la información se aplicó una encuesta.

Como resultado de las encuestas aplicadas obtuvieron que el 70% del mantenimiento es realizado por personal con poca experiencia en el área, además encontraron que la causa de falla más común en los equipos es el mal manejo de los equipos por parte de los operarios alcanzando un 75%. Las conclusiones que llegaron los autores fue que la

mayoría de las instituciones donde se realizó el estudio tienen debilidades en la organización de la gestión de mantenimiento solo cuentan con cronogramas y/o informaciones desactualizadas concerniente a la hoja de vida de los equipos, así como también de los planes de mantenimiento, y la falta de capacitación del personal que maneja los equipos, afectan los procesos de calidad de las entidades que participaron en el estudio.

El artículo científico contribuyó a la revisión del marco teórico relacionado con la gestión de mantenimiento que comprende una serie de procesos permitiendo al presente estudio contrastar los resultados obtenidos identificando los procesos que no se cumplen para que sean tomados en cuenta.

Ortiz, Izquierdo y Rodríguez (2013), en su artículo científico titulado Gestión de mantenimiento en pymes industriales, Universidad del Zulia, Maracaibo–Venezuela. (p.5)

Los autores plantearon como objetivo analizar la gestión de mantenimiento en las pymes industriales de la ciudad Guayana. Como teoría base utilizaron lo referido por Arata (2009) y Gil y Giner (2010).

Los autores elaboraron un cuestionario diseñado de acuerdo con la técnica tipo Likert, la población sujeta a estudio fueron los gerentes, jefes y supervisores de mantenimiento, pertenecientes a una muestra de 75 pymes del sector industrial, ubicadas en el Estado Bolívar, Venezuela.

Como conclusiones refieren los autores que las empresas evaluadas obtuvieron una calificación de 57% de cumplimiento, lo cual pone de relieve la debilidad del sistema de gestión de mantenimiento, particularmente en las áreas planificar y mejora continua, la mayor parte de las pymes tienen como norma de actuación la respuesta solamente a la ocurrencia de avería, muy pocas apoyan su gestión en la planificación y el control, solo la mitad de las empresas poseen personal de mantenimiento calificado, en el resto el personal asignado no poseen las competencias requeridas y no existen programas de capacitación y formación, lo que afecta la eficacia de la gestión de mantenimiento.

Lo trascendente del artículo científico es la importancia al fortalecimiento de la planificación y contar con mejores programas de mantenimiento que permita al personal asignado al área desarrollar eficientemente las actividades encomendadas.

Martínez (2011), en su estudio Evaluación de los costos asociados a la gestión de un plan de mantenimiento preventivo para una flota de ambulancias de un servicio médico pre pagado. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial, Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. (p.8)

La autora propuso como objetivo general analizar los costos asociados a la gestión de un plan de mantenimiento preventivo para una flota de ambulancias de un servicio médico pre pagado. El marco metodológico tuvo como fuentes a los autores García y Garrido (2003), Gómez (2004) y Torres (2005).

Teniendo como metodología un enfoque cuantitativo, tipo de estudio descriptivo, de diseño no experimental, la población estuvo conformada por el personal de mantenimiento y la totalidad de las unidades de ambulancias, siendo treinta y cinco ambulancias, la técnica de recolección de datos fue la observación directa y la encuesta a los dueños de talleres automóbiles y tiendas de repuestos en total 10 personas.

Como conclusiones refiere la investigadora al no contar con personal coordinador de las actividades de mantenimiento es solo el mecánico quien se debe encargar de la parte administrativa y además de reparar las unidades. También refiere que dentro de las propuestas del mantenimiento preventivo se consideró el hecho de integrar nuevo personal; a fin de cubrir las áreas de mantenimiento para un cumplimiento de las rutinas anuales de una forma más eficiente y consideró la contratación de un personal mecánico para la atención de averías no planificadas.

La investigación científica brinda alcances relacionados a la capacitación del personal del área de mantenimiento, el cual constituye un proceso que permite adquirir, actualizar y desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes del personal para desempeñar sus funciones eficientemente en beneficio de la institución.

Zapata (2011), en su estudio Diseño de gestión de mantenimiento preventivo para los equipos de la planta siderúrgica del Orinoco Alfredo Maneiro, Venezuela-2011. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial, Universidad Experimental Politécnica Antonio José de Sucre, Puerto Ordaz–Venezuela. (p.6)

El autor propuso como objetivo general analizar un sistema de mantenimiento preventivo programado para la ejecución de las reparaciones programadas en la planta siderúrgica del Orinoco Alfredo Maneiro. La presente tesis tiene como fuente lo referido por el autor Rey (2001) y Mosquera (2002), que forman parte del marco teórico del estudio. El marco metodológico utilizado para la presente investigación fue de tipo descriptiva, de diseño no experimental, la población estuvo conformada por 20 trabajadores que laboran en el área de planificación de mantenimiento, la técnica de recolección de datos ha sido la encuesta.

Como conclusiones ha referido el autor determinar estándares de inspección y planes de mantenimiento preventivo mecánico con la finalidad de disminuir la ocurrencia de fallas en los equipos, por medio de indicadores calcularon el porcentaje de eficacia en el cumplimiento de las órdenes de mantenimiento ejecutadas y las programadas, cuyo resultado obtenido fue el porcentaje de cumplimiento de las ordenes de mantenimiento ejecutadas respecto a las programadas es menor o igual a 70%.

La presente investigación científica brindo alcances en el desarrollo del mantenimiento preventivo que requiere las unidades con el fin de llevar un adecuado proceso de mantenimiento para contar con un mayor número de ambulancias operativas y mejorar la calidad del servicio.

Bolena (2015), en su estudio Análisis de la calidad del servicio de ambulancia medicalizada prestado por la IPS cardiurgencias a través del grado satisfacción manifestado por los usuarios de la ciudad de Tuluá entre enero y marzo del 2015. Tesis para optar el título de Administración en Salud, Universidad Católica de Manizales, Caldas-Colombia. (p.11)

Como objetivo general propuso analizar la calidad del servicio de ambulancia medicalizada prestado por la IPS cardiourgencias a través del grado de satisfacción

manifestado por los usuarios (pacientes o acompañantes) de la ciudad de Tuluá entre enero y marzo de 2015. La base teórica de la presente investigación se sustentó en lo manifestado por los autores: Ramírez (2010) y Torres (2013)

Como marco metodológico utilizado para el estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y corte transversal, la población sujeta a estudio fueron 99 usuarios, la muestra fue de tipo probabilística, la técnica de recolección de datos utilizada en esta investigación fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Las conclusiones de la autora fueron que para los usuarios la calidad del servicio merece una calificación positiva de acuerdo a sus dimensiones de empatía, siendo los elementos tangibles que los usuarios dieron el 56% de calificación positiva, además de la fiabilidad o confiabilidad, responsabilidad o capacidad de respuesta y seguridad, también concluyo que los usuarios en un 63% están satisfechos con el comportamiento de los empleados, con los servicios que se les brinda, el equipamiento y horario de atención.

La investigación científica contribuyo principalmente en la revisión de la literatura sobre los indicadores de la calidad del servicio los cuales permiten identificar a tiempo algunas deficiencias del servicio con el propósito de brindar una eficiente atención al usuario.

Burbano et al. (2015), en su estudio Calidad de atención al usuario en el servicio de urgencias y consulta externa del Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo Putumayo en el segundo semestre, 2015. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Salud, Universidad Católica de Manizales, Caldas-Colombia. (p.9)

Los autores propusieron como objetivo general identificar la calidad de la atención en el servicio de urgencias y consulta externa. El marco teórico utilizado tuvo como fuente lo manifestado por Barbaglia (2007), Morales (2009) y Rodríguez (2008).

El marco metodológico utilizado fue un estudio tipo descriptivo y de corte transversal, la población estuvo conformada por los pacientes atendidos durante un mes 57 usuarios del servicio de urgencia y 283 consultorio externo, la muestra fue aleatoria, la técnica de recolección de datos fue la encuesta estructurada y el instrumento utilizado fue el cuestionario.

Las conclusiones del presente trabajo fueron que la calidad de atención que se brinda en el servicio de urgencia y en consultorio externo del Hospital Alcides Jiménez, son satisfactorias según sus dimensiones empatía, seguridad, fiabilidad siendo los elementos tangibles que alcanzo un mayor porcentaje en un 57% de aceptación por parte de los usuarios de ambos servicios, sin embargo, en su dimensión capacidad de respuesta los usuarios se sienten menos satisfechos alcanzando un 42%.

La investigación científica brindo información necesaria principalmente sobre la calidad del servicio y sus características las cuales deben darse en forma adecuada para que de esta manera la población asegurada cuente con una mejor calidad del servicio.

Caballero (2016), en su investigación Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Porvenir, Trujillo, año 2016, Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo, Trujillo - Perú. (p.8)

El autor propuso como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. El sustento utilizado como base teórica considero lo manifestado por los autores Camisón, Cruz y Gonzales (2007), Miranda (2007) y Moyano (2011).

La metodología utilizada fue de estudio descriptivo, correccional, diseño de investigación no experimental y de corte transversal, la población estuvo constituida por 385 pobladores, tipo de muestra fue probabilística aleatoria simple, la técnica de recolección de datos que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Las conclusiones que llego el autor fueron que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, siendo los resultados obtenidos que ambas variables están en un nivel medio de aceptación, también concluyo que de acuerdo a las dimensiones planteadas que los usuarios están en desacuerdos con la seguridad obteniendo un 56.8%, empatía alcanzo un 57%, capacidad de respuesta obtuvo un 59.2% y fiabilidad tiene un 55% de desacuerdo, mientras la dimensión elementos tangibles tiene aprobación de los usuarios obteniendo un 55%, en cuanto al nivel de la calidad del servicio está en un nivel bajo de aceptación.

Tomando en cuenta el aporte del autor a la presente investigación resalta la importancia de brindar una adecuada calidad del servicio el cual está orientado en equilibrar o superar las expectativas que el usuario percibe del servicio, también brindo alcances necesarios para mejorar la seguridad, la capacidad de respuesta, la cortesía, los elementos tangibles entre otros las cuales son considerados determinantes en la calidad del servicio.

Ocola (2015), en su estudio la mejora Continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015, Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo, Lima-Perú. (p.12)

La autora sostuvo como objetivo general determinar la relación entre la mejora continua y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. La base teórica que respalda la presente investigación tuvo como fuente a Donna (2008) y Cruelles (2012). El marco metodológico utilizado fue de tipo descriptivo, correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, la población sujeta a estudio fue de 215 personas (padres o apoderados), en el periodo marzo 2015, la muestra fue de tipo probabilístico aleatoria simple, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario.

La conclusión del presente estudio fue que existe una relación positiva y altamente significativa entre la mejora y la calidad de servicio obtenido de los resultados de la aplicación del coeficiente de correlación de $Rho=0.6$, también se ha determinado que un adecuado plan de mejora continua permitirá corregir los errores que se estén cometiendo en la atención debido a que se obtuvo que el 41.3% de los encuestados están en desacuerdo, de igual forma los trabajadores deben tener clara la visión y misión para sentirse comprometidos con su equipo y objetivos de la empresa y el desarrollo correcto de los procesos de atención permitirá mejorar la calidad del servicio.

Lo trascendente de la investigación científica es la comprensión teórica de la mejora continua como parte del proceso de la calidad del servicio las cuales constituyen una referencia dentro de la organización para alcanzar los objetivos planteados y de esta forma se brinde una adecuada calidad del servicio.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Las teorías presentadas en este estudio nos permiten orientar nuestra búsqueda y ofrece un concepto de los términos que utilizamos en esta investigación, permitiéndonos darle validez y consistencia a nuestras variables.

1.3.1 Gestión de mantenimiento

1.3.1.1 Definiciones

García (2012) sostiene:

Gestión de mantenimiento como todas las actividades que deben ser desarrolladas en orden lógico, con el propósito de conservar en condiciones de operación segura, efectiva y económica, los equipos de producción, herramientas y demás activos físicos, de las diferentes instalaciones de una empresa. (p.23)

A medida que transcurre el desarrollo tecnológico las instalaciones se vuelven más complejas y automatizadas, con grandes cadenas de producción, cuya parálisis representan grandes pérdidas económicas, la importancia del mantenimiento se deriva, de la necesidad de contar con una estructura que permitan restablecer rápidamente las condiciones de operación ideal para reducir al mínimo las pérdidas de producción. Desde el punto de vista de la administración de mantenimiento su principal fin es la conservación del servicio, esto es, el equipo recibe mantenimiento para garantizar que la función que desempeña, dentro del sistema productivo se cumpla a cabalidad.

García (2003) define gestión de mantenimiento “Como el conjunto de técnicas destinadas a conservar equipos e instalaciones en servicio durante el mayor tiempo posible (buscando la más alta disponibilidad) y con el máximo rendimiento” (p.47)

El autor nos manifiesta la necesidad de realizar los cuidados necesarios para mantener y conservar en mayor tiempo posible las maquinas o herramientas necesarias en toda organización, de esta forma el tiempo de duración será mayor al igual que el rendimiento será optimo al recibir un mantenimiento adecuado.

Al respecto Barroso (2011) sostiene gestión de mantenimiento “Como el conjunto de acciones oportunas, continuas y permanentes dirigidas a prever y asegurar el funcionamiento normal, la eficiencia y la buena apariencia de sistemas, edificios, equipos y accesorios” (p.63)

El autor resalta la importancia de que el mantenimiento debe ser constante, con la finalidad de conservar y mantener los equipos, en este caso relacionado con las ambulancias del STAE, para contar con ambulancias en óptimas condiciones se deben seguir procesos que permitan brindar un adecuado mantenimiento a las mismas, siguiendo los diferentes pasos que deben planificarse y llevarse a cabo con la finalidad de poder mantener y conservar las ambulancias en el mayor tiempo posible.

Por otro lado, Viveros (2013) refiere gestión de mantenimiento “Son todas aquellas actividades destinadas a determinar objetivos y prioridades de mantenimiento, las estrategias y las responsabilidades” (p.52)

Para el autor se deben dar dentro de cada organización para mantener la vida útil de sus equipos actividades que permitan contar con equipos en adecuadas condiciones, para ello se debe ejecutar acciones planificadas, dirigidas, con la finalidad de mantener el tiempo de vida útil de los equipos que proporcionen el máximo rendimiento en beneficio de la organización y de esta forma puedan cumplirse los objetivos trazados.

Molina (2014), manifiesta:

La gestión de mantenimiento como un servicio que agrupa una serie de actividades cuya ejecución permite alcanzar un mayor grado de confiabilidad en los equipos, maquinas, instalaciones. El mantenimiento adecuado tiende a prolongar la vida útil de los bienes, a obtener un rendimiento aceptable de los mismos durante más tiempo y a reducir el número de fallas (p.44)

De lo revisado sobre gestión de mantenimiento, es el autor García (2012), quien destaca la importancia de tener un plan de mantenimiento optimo que pueda brindar seguridad y confiabilidad a la institución, de tal manera que no se vea afectada la labor que cumplen el personal asignado a las diferentes áreas ocupacionales, ya que esto generaría pérdidas económicas cuantiosas de producción, relacionada con el tema de estudio al no contar con una adecuada gestión de mantenimiento las ambulancias no estarán en óptimas condiciones por lo tanto el personal asistencial se verá afectado al no cumplir a tiempo con los traslados indicados a crecentando la disconformidad del paciente y la calidad del servicio no será la adecuada.

1.3.1.2 Dimensiones

Según García (2012) la gestión de mantenimiento cuenta con las siguientes características:

Está compuesta por la previsión, la planeación y la organización, constituyen fases estáticas y son aquellas que por lo general originan gastos bajos y se implementan en relativamente poco tiempo.

La previsión, según el autor ,es la primera fase en que se busca determinar el objetivo o la finalidad prevista mediante el análisis de las alternativas y la investigación de los medios disponibles, las actividades que comprende son: fijar objetivos, es decir determinar el punto al cual está dirigido los esfuerzos para satisfacer un esfuerzo y una necesidad, investigar los medios para lograr los objetivos que pueden basarse en experiencia pasadas, estadísticas o análisis matemáticos, establecimiento de los diferentes cursos de acción, según surge en el proceso de investigación para adoptar los medios encontrados.

La planeación, es el conjunto de actividades y esfuerzo previo para definir el curso de acción que ha de seguirse para el logro de los objetivos, comprende las siguientes etapas: fijar políticas, o establecer principios que sirven para orientar las acciones y tomar las decisiones, elabora procedimientos que son los métodos o secuencias de las operaciones a realizar, programar las actividades que comprende la definición y el tiempo de duración de cada una de ellas y elabora presupuesto, a través de la determinación de los recursos económicos necesarios con el fin que las actividades se realicen.

La organización, es la encargada de la coordinación de los elementos estructurales con el talento humano, se define como la estructura de las relaciones que se deben dar entre los niveles de autoridad, funciones y obligaciones de una empresa, con el fin de hacer eficiente su operación. Las etapas de la organización comprenden la definición de funciones, que determinan y aclaran como debe dividirse y agruparse las actividades de cada puesto, la asignación de obligaciones, que determina la responsabilidad exacta de cada cargo y el establecimiento de jerarquías, que define los niveles jerárquicos en el organigrama al igual que su relación formal de dependencia.
(p.70)

Molina (2014), refiere sobre las características de la gestión de mantenimiento:

El mantenimiento cuenta con las siguientes características, mantenimiento correctivo, es aquel que se ocupa de la reparación una vez se ha producido el fallo, este tipo de mantenimiento tiene dos enfoques el mantenimiento paliativo, este se encarga de la reposición del funcionamiento y el mantenimiento curativo, este se encarga de la reparación propiamente, pero eliminando las causas que han producido las fallas (p.74)

Las características de la gestión de mantenimiento, es importante porque nos permite conocer aspectos muy relevantes para la mejora y el buen funcionamiento que requiere toda institución, en esta parte del estudio se detalla la importancia de cada una de sus características que son indispensables en el proceso que debe seguir toda organización, en esta etapa también se debe establecer una mejor coordinación con las áreas responsables que tengan a su cargo el personal técnico especializado.

1.3.2 Calidad del servicio

1.3.2.1 Definiciones

Sostiene el autor Deulofeu (2012):

Calidad se refiere no solo a la del producto, sino también a la mejora continua, a la búsqueda de la excelencia, a tender a los cero defectos y a dar la máxima importancia a la implicación de las personas, la mejora está dirigida hacia la satisfacción de la calidad, el costo, la programación, el desarrollo del potencial humano y de los nuevos productos, y todas estas actividades dirigidas a su vez hacia la satisfacción del cliente. (p.35)

De tal manera Velásquez (2011) refiere:

La calidad del servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, todos estos procesos bien implementados nos permitirán brindar un servicio de calidad que se merece el cliente. (p.85)

Para Johnston (1997) define:

En las empresas de prestación de servicios existe la calidad de los productos, es decir, la calidad de los tangibles que serían las anexiones que son provistas para el uso o consumo del cliente en el sistema. También hace referencia a la calidad de los intangibles, que sería la forma en que se ofrece el servicio y el trato que se le da al cliente. (p.37)

La norma ISO 9000:2000, define:

Son actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, debe estar documentado por procedimientos técnicos y administrativos de las operaciones para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral y los procesos en beneficio tanto de una mejor satisfacción por parte del cliente como reducir los costos de calidad. (p.23)

Así mismo para Vargas (2012) sostiene “Calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzar” (p.33)

De lo revisado sobre la calidad del servicio el autor Deulofeu (2012) realiza aportes importantes al presente estudio, sostiene que todas las actividades que se realicen para brindar una adecuada atención es con la finalidad de la satisfacción del cliente, para ello el personal debe contar con lo necesario, en STAE ocurre que al tener ambulancias con fallas la atención que brinda el personal asistencial es inadecuado y se verá reflejado en la insatisfacción y quejas de los familiares a quienes se les brinda los traslados y servicios.

1.3.2.2 Dimensiones

Para Deulofeu (2012) la calidad del servicio cuenta con las siguientes características, cita en su libro tomando en cuenta a Parasuraman.et, considera que son criterios que nos van a permitir determinar la calidad en el servicio:

Los elementos tangibles, está en relación con cuidar la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicaciones, se podrá medir con las instalaciones de la organización, relacionada con la imagen que proyecta al usuario, si cuenta con espacio suficiente. La fiabilidad, nos habla sobre cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos (número de reclamaciones, número de retrasos, grado de cumplimiento de los compromisos).La credibilidad, tiene que ver con el de ser veraz y honesto en la prestación del servicio. La seguridad esta característica se refiere a que no deben existir peligros, riesgos o dudas. La capacidad de respuesta, esta característica nos habla de poder ofrecer con rapidez un servicio y la voluntad de ayuda al cliente, se podrá medir con el número de consultas resueltas o atendidas, tiempo de respuesta a consultas, tiempo en que se tarda en finalizar el servicio (p.35)

El autor describe que las características de la calidad del servicio van a permitir determinar los criterios de cómo se brinda una adecuada atención al usuario, garantizando un servicio con seguridad, confianza y asistiendo oportunamente, debemos tener presente que si no se dan todos los procesos o si no son corregidos a tiempo no se brindara una atención de calidad.

1.4.- Formulación del problema

1.4.1 Problema general:

¿Qué relación hay entre la gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016?

1.4.2 Problemas específicos:

- 1- ¿Qué relación existe entre la previsión de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE) Essalud, Lima 2016?
- 2- ¿Qué relación existe entre la planeación de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE) Essalud, Lima 2016?
- 3- ¿Qué relación existe entre la organización de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE) Essalud, Lima 2016?

1.5.- Justificación

En la presente investigación se expone las razones de importancia por el cual fue el motivo del desarrollo del estudio, en tal sentido la justificación teórica en la realización de la presente investigación se basó tomando en cuenta las teorías relacionadas con las variables de estudios, las cuales constituyen la base para el desarrollo de la investigación, también es importante mencionar que los resultados obtenidos servirán de sustento para futuros estudios relacionados con la gestión de mantenimiento y la calidad del servicio.

La justificación práctica, esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar la gestión de mantenimiento de la flota de ambulancia del STAE y de esta forma pueda brindarse una adecuada calidad del servicio, en beneficio de la población asegurada.

La justificación metodológica, el tipo de investigación utilizada es cuantitativo que representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente se utilizó la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación, la población son todos los trabajadores del STAE un total de 40 trabajadores, la técnica de recolección de datos fue a través de la encuesta utilizando como instrumento para la recolección de la información un cuestionario tipo Likert, la validación se realizó a través de un juicio de experto y la confiabilidad fue determinada mediante el estadístico alfa de Cronbach, con los resultados obtenidos se propuso recomendaciones que permitan realizar cambios favorables en la institución.

La justificación social, el presente estudio permitirá al STAE, mejorar la gestión de mantenimiento el cual tiene una relación significativa con la calidad del servicio del STAE, identificando las fallas en el desarrollo de la gestión de mantenimiento, y por lo tanto pueda mejorarse para brindar una atención de calidad al asegurado.

1.6.- Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe una relación entre la gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad de servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016

1.6.2 Hipótesis específicas

- 1- Existe una relación significativa entre la previsión de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016.
- 2- Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016.
- 3- Existe una relación significativa entre la organización de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016

1.7.-Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016

1.7.2 Objetivos específicos

- 1- Determinar la relación que existe entre la previsión de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016.
- 2- Identificar la relación que existe entre la planeación de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016.
- 3- Determinar la relación que existe entre la organización de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio utilizada en la investigación es descriptivo y correlacional, porque dio a conocer el comportamiento de la variable y las describe al mismo tiempo, también permite determinar el grado de relación que existe entre las dos variables de estudio.

Hernández, Collado y Baptista (2014), define “Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población” (p.92)

El estudio correlacional “Son los estudios que asocia las variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico” (Hernández et al; 2014, p.93)

El diseño de investigación utilizada es no experimental y transversal, debido a que las variables no se manipulan porque ya han sucedido y se recogió la información en un momento determinado.

Según Hernández et al. (2014) “La investigación no experimental son estudios que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.152).

La investigación de diseño transversal “Es aquella que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al; 2014 p.154)

El enfoque de la presente investigación es cuantitativa ya que según Hernández et al. (2014) “En este enfoque se usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento” (p.10)

2.2 Variables y operacionalización

Las variables son definidas como “Es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”, además afirman “El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida. También refieren “Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras” (Hernández et al; 2014, p.102)

2.2.1 Variables

La variable gestión de mantenimiento se medirá a través de la técnica de la encuesta con un instrumento de 20 preguntas tipo Likert aplicando sus dimensiones previsión, planeación y organización, las cuales cada una de ellas cuenta con sus indicadores.

La variable calidad del servicio se medirá a través de la técnica de la encuesta con un instrumento de 20 preguntas tipo Likert aplicando sus dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad, las cuales cada una de ellas cuenta con sus indicadores.

2.2.2 Operacionalización de las variables

Tabla N°1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión de mantenimiento	Según García (2012) "Son todas las actividades que deben ser desarrolladas en orden lógico, con el propósito de conservar en condiciones de operación segura, efectiva y económica, los equipos de producción, herramientas y demás activos físicos de las diferentes instalaciones de una empresa" (p. 25)	La gestión de mantenimiento, será evaluada a través de sus dimensiones: previsión, planeación y organización. Estas dimensiones se medirán a través de sus indicadores respectivos. El instrumento que se utilizo es el cuestionario con la escala de Likert con preguntas cerradas	Previsión Planeación Organización	-Contar con una programación de mantenimiento de ambulancia -Contar con suministros necesarios - Uso de un plan operativo -Elaboración de un presupuesto - Responsable del área de mantenimiento -Contar con personal calificado	1.2.3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15 16,17,18,19,20
Calidad del servicio	Según Deulofeu (2012)"Es una metodología las organizaciones públicas, privadas implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto interno como externo" (p. 35)	La calidad del servicio será evaluada a través de sus dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad. Estas dimensiones se medirán a través de sus indicadores respectivos. El instrumento que se utilizo es el cuestionario con la escala de Likert con preguntas cerradas	Elementos tangibles Capacidad de respuesta Seguridad	-Ambulancias en óptimas condiciones -Ambulancias seguras -Cumple oportunamente los servicios que se le asigna -Realiza los traslados sin contratiempos -Personal transmite confianza -Personal seguro de sí mismo	1,2,3,4 5,6 7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18 19,20

2.3 Población y muestra

La población es definida como:

El conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie de especificaciones, es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y de origen a los datos de la investigación.

(Hernández et al; 2014, p.173)

La población sujeta a estudio fue el personal que labora en el sistema de transporte asistido de emergencia (STAE), total de sujeto a estudio fueron 40 personas.

Para el presente estudio la población fue censal, es definida “Como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo, 2000, p.114)

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La recolección de datos implica “Elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico. El plan se implementa para obtener los datos requeridos, no olvidemos que todos los atributos, cualidades y variables deben ser medibles” (Hernández et al; 2014, p.198)

Podemos mencionar que se siguió los pasos que implica esta técnica, una vez definida las variables de estudio, se determinó sus dimensiones y de estas sus indicadores.

Según Avilés (2010) la encuesta “Es un método de obtener información de una muestra de individuos”, para el mismo autor el cuestionario “Proporciona una alternativa muy útil para la entrevista deben diseñarse cuidadosamente para una máxima efectividad” (p.35).

La técnica de recolección de datos para el presente estudio fue la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, en la que comprende la variable independiente gestión de mantenimiento y la variable dependiente calidad del servicio, el cuestionario fue aplicado al personal del STAE, para responder a dichas encuestas se utilizó la escala de Likert que permitió medir diferentes actitudes de los encuestados.

La puntuación para cada respuesta fue clasificada mediante las siguientes categorías: Nunca igual a 1 punto, casi nunca igual a 2 puntos, a veces igual a 3 puntos, casi

siempre igual a 4 puntos, siempre igual a 5, esta puntuación se utilizó para ambas variables.

La validez del instrumento “Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al; 2014, p.201)

En este caso el instrumento tipo Likert utilizado estuvo compuesto de 40 preguntas correspondiente a las 2 variables de estudios, la validez se efectuó a través de la evaluación del juicio de 4 expertos cuyas fichas de evaluación y puntaje se adjuntó en el anexo 4. Para Hernández et; al (2014) define “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200). Con el fin de darle la confiabilidad al presente estudio fue determinada mediante el estadístico de alfa de Cronbach.

2.5 Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos es “La realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio” (Ruiz, 2011, p.62). Los datos obtenidos fueron procesados, en el programa de cómputo de análisis IBM SPSS versión 22, que nos permitió presentar los datos en cuadros estadísticos y presentarlos en gráficos de barra.

2.6 Aspectos éticos

En el desarrollo del presente trabajo de investigación, se ha tenido en cuenta y como convicción el sentido ético. Refiriéndose a la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio del personal de la subgerencia del STAE, Lima 2016. Donde se revela que los resultados obtenidos han sido alineados con veracidad, del mismo modo, indicamos que se ha realizado con respeto y normas al momento de entregarle dichas encuestas, protegiendo la identidad de los colaboradores encuestados, reservándose el anonimato a fin de que este sea el manifiesto sincero de su opinión.

III. RESULTADOS

3.1- Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Para validar el instrumento utilizado en la presente investigación se recurrió a la apreciación de 4 expertos quienes a su vez emitieron un juicio del instrumento utilizado el cual estuvo compuesto por 40 preguntas y le dieron la validez recibiendo un puntaje que continuación se detallada en la siguiente tabla:

Tabla 2. Tabla de opinión de expertos del instrumento de investigación

	Apellidos y nombres - cargo	Promedio %
1.	Dr. Cama Sotelo Manuel	80%
	Jefe de investigación UCV	
2.	Mg. Larroche Cueto	70%
	Docente de investigación UCV	
3.	Mg. Ames Coca Martha	70%
	Docente de investigación UCV	
4.	Mg. Gonzáles Moncada Teresa	70%
	Metodólogo-Docente de investigación UCV	
	Promedio general %	72.5%

Fuente: elaborado por el investigador

Confiabilidad

Análisis de la fiabilidad de la variable independiente gestión de mantenimiento

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

	N°	%
Casos Válido	40	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	40	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,836	20

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Interpretación

El resultado nos indica que mediante la utilización del alfa de Cronbach, el instrumento tiene una consistencia interna del 0,836(83.6%), obteniendo una confiabilidad significativamente buena.

Análisis de la fiabilidad de la variable dependiente calidad del servicio

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

	N°	%
Casos Válido	40	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	40	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,757	20

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Interpretación

El resultado nos indica que mediante la utilización del alfa de Cronbach, el instrumento tiene una consistencia interna del 0,757(75.7%), obteniendo una confiabilidad significativamente aceptable.

3.3 Prueba de hipótesis

3.3.1 Hipótesis general:

Existe una relación entre la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE).

Tabla 5. Tabla de correlación entre gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE).

		Gestión de mantenimiento	Calidad del servicio
Gestión de mantenimiento	Correlación de Pearson	1	,556**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,556**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se determinó que existe una relación significativa entre gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE); puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de ,556 **.

3.3.2 Hipótesis específicas 1:

Existe una relación entre la previsión de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE).

Tabla 6. Tabla de correlación entre la previsión de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE).

		Previsión	Calidad del servicio
Previsión	Correlación de Pearson	1	,556**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	40
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,449**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se logró determinar que si existe una relación significativa entre la previsión de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE), puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de ,449**.

3.3.3 Hipótesis específicas 2:

Existe una relación entre la planeación de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE).

Tabla 7. Tabla de correlación entre la planeación de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE).

		Planeación	Calidad del servicio
Planeación	Correlación de Pearson	1	,556**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,576**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se ha determinado que existe relación significativa entre la planeación de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE), puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de ,576**.

3.3.4 Hipótesis específicas 3:

Existe una relación entre la organización de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE).

Tabla 8. Tabla de correlación entre la organización y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE).

		Organización	Calidad del servicio
Organización	Correlación de Pearson	1	,556**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,670**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se logró determinar que existe relación significativa entre la organización de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE); puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de ,670**.

IV. DISCUSIÓN

En concordancia con la hipótesis general definida que dice: Existe una relación entre la gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016, el resultado de fiabilidad encontrado en esta investigación fue 0.836 (83.6%) ($p < 0.05$), confirmando que existe relación significativa entre gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016, concordando con la investigación de Ortiz, Izquierdo y Rodríguez (2013) en su artículo Gestión de mantenimiento de pymes industriales, según los autores llegaron a identificar que existe deficiencias en los programas de gestión de mantenimiento al no tener un plan de mantenimiento adecuado, guardando similitud con las deficiencias que se presentan en el STAE, en sus programas de gestión de mantenimiento de flota de ambulancia, el cual no permite que se cuente con ambulancias operativas retrasando la labor que cumple el personal del STAE y por lo tanto la calidad del servicio no será la más adecuada, causando malestar en la población asegurada. Según García (2012) define gestión de mantenimiento “Como todas las actividades que deben ser desarrolladas en orden lógico, con el propósito de conservar en condiciones de operación segura, efectiva y económica, los equipos de producción, herramientas y demás activos físicos, de las diferentes instalaciones de una empresa” (p.23)

En concordancia con la primera hipótesis específica planteada encontramos que si existe una relación significativa entre la previsión de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016, según Alavedra et al. (2013), en el artículo científico Gestión de mantenimiento preventivo y su relación con la disponibilidad de la flota de camiones Komatsu 2013, sostiene que al no contar con programas de mantenimiento que identifiquen a tiempo las fallas de los equipos se producirá en la empresa pérdidas económicas afectando el logro de los objetivos trazados, guardando similitud con los resultados obtenidos donde el 50% de los encuestados consideran que no se cuenta con una programación de mantenimiento de ambulancia, esto constituye una debilidad para el STAE debido a que no se cumple los procesos que comprende la gestión de mantenimiento que permita contar con ambulancias en óptimas condiciones y de esta manera pueda brindarse a tiempo los traslados y atenciones de la población asegurada. Barroso (2011) sostiene gestión de mantenimiento “Como el conjunto de acciones

oportunas, continuas y permanentes dirigidas a prever y asegurar el funcionamiento normal, la eficiencia y la buena apariencia de sistemas, edificios, equipos y accesorios” (p.63)

En la segunda hipótesis específica planteada encontramos que si existe una relación significativa entre la planeación de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016, según Orozco y Cortés (2013), en el artículo científico Caracterización de la gestión del mantenimiento de equipo biomédico en los servicios de urgencia de clínicas y hospitales de Medellín, obtuvieron como conclusiones que la gestión de mantenimiento se encuentra debilitada debido a que no se cuenta con cronogramas o información actualizadas de los equipos, así como también de planes de mantenimiento adecuado, el cual guarda similitud con los resultados obtenidos en el presente estudio el 57% de los encuestados consideran que el plan operativo no es oportuno y el más adecuado, ya que no se cumple las actividades de planeación en el STAE que comprende los procesos de la gestión de mantenimiento, esto reduce la disponibilidad de contar con ambulancias en óptimas condiciones debido a que no se ejecuta oportunamente los procedimientos ya establecidos, afectando la calidad del servicio que brinda el personal que labora en el STAE. Según García (2012) define planeación “Como el conjunto de actividades y esfuerzo previo para definir el curso de acción que ha de seguirse para el logro de objetivos”. Al respecto Molina (2014), sostiene gestión de mantenimiento “Como un servicio que agrupa una serie de actividades cuya ejecución permite alcanzar un mayor grado de confiabilidad en los equipos, maquinas, instalaciones” (p.44)

En la tercera hipótesis específica planteada se afirma que existe una relación significativa entre organización de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016, coincidiendo con Becerra y Paulino (2012), en el estudio Análisis de confiabilidad como herramienta para optimizar la gestión del mantenimiento preventivo de los equipos de la línea de flotación de un centro minero Casapalca, quienes concluyen que por falta de conocimiento del personal de mantenimiento en el manejo de técnicas cuantitativas y cualitativas la gestión de mantenimiento es ineficiente, guardando similitud con el presente trabajo, como lo demuestran los resultados obtenidos el 52% de los

encuestados considera que no se cuenta con personal calificado y capacitado, así también Martínez (2011), en el estudio Evaluación de los costos asociados a la gestión de un plan de mantenimiento preventivo para una flota de ambulancias , refiere la necesidad de contar con personal suficiente en el área de mantenimiento que cumpla las actividades encomendadas, relacionado con los resultados obtenidos el 52% de los encuestados manifiesta que el área de mantenimiento no cuenta con personal suficiente, esto nos demuestra según la dimensión de estudio organización que el proceso de gestión de mantenimiento es importante, el área de mantenimiento además debe contar con personal coordinador calificado, así mismo también contar con la cantidad suficiente de personal que realice tareas relacionadas al área, por lo tanto al no contar con personal capacitado y suficiente, no se desarrollaran eficientemente las funciones encomendadas, causando malestar en la población asegurada, afectando la calidad del servicio que brinda el personal que labora en el STAE. Para García (2012), define organización “Como las característica de la gestión de mantenimiento encargada de la coordinación de los elementos estructurales con el talento humano” el mismo autor refiere” las etapas de la organización comprende definición de funciones que determinen como debe dividirse y agruparse las actividades de cada puesto” (p.35)

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados para la presente investigación y los resultados obtenidos, se llegaron a las siguientes conclusiones:

Se logró determinar que si existe una relación significativa entre la gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)- Essalud, Lima 2016. Siendo el nivel de significancia calculada $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.556.

Se determinó que existe relación significativa entre la previsión de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016, siendo el nivel de significancia calculada $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.449, concluyendo que no se cuenta con programas de mantenimiento adecuados que permitan contar con ambulancias en óptimas condiciones afectando la calidad del servicio que brinda el personal de la subgerencia del STAE.

Se logró identificar que existe relación significativa entre la planeación de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016, siendo el nivel de significancia calculada $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.576, concluyendo que no se cuenta con un plan operativo que cumpla con las actividades y procesos que comprende la gestión de mantenimiento.

Se estableció que existe relación significativa entre la organización de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016, siendo el nivel de significancia calculada $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.670, concluyendo que el área de mantenimiento no cuenta con personal calificado y debidamente capacitado, además de no contar con la cantidad suficiente de personal que permita cubrir las expectativas del área.

VI. RECOMENDACIONES

Según los resultados obtenidos del análisis de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte de ambulancias (STAE), se plantearon las siguientes recomendaciones:

Se recomienda al sistema de transporte asistido de emergencia (STAE), con respecto a la gestión de mantenimiento y calidad del servicio, implementar un plan de trabajo que permita desarrollar adecuadamente los programas de mantenimiento, de tal manera que el área de transporte cuente con los mecanismos necesarios para realizar oportunamente el mantenimiento de las ambulancias.

Se recomienda al sistema de transporte asistido de emergencia (STAE), en relación a la previsión de la gestión de mantenimiento, implementar un nuevo plan operativo que permita tomar decisiones y definir el curso de acción que se ha de llevar, para el logro de los objetivos, realizar una programación de actividades que definan el tiempo de duración de cada una de ellas, con la finalidad de prevenir oportunamente cualquier desperfecto.

Se recomienda al sistema de transporte asistido de emergencia (STAE), en relación con la planeación de la gestión de mantenimiento, implementar mecanismos y procesos que permitan contar con personal altamente capacitado, así mismo realizar programaciones periódicas de capacitación con la finalidad de contar con personal que cumplan con los requisitos del área.

Se recomienda que la coordinación de transporte del sistema de transporte asistido de emergencia, con respecto a la organización de la gestión de mantenimiento que se asigne en el cargo a un profesional técnico que cumpla con los requisitos esperados, de tal manera que los resultados se vean reflejados a mediano plazo.

VII. REFERENCIAS

- Alavedra, C; Gastelu, Y; Méndez G; Minaya, C; Pineda, B; Prieto, K; Ríos, K; y Moreno, C. (2013), *Gestión de mantenimiento preventivo y su relación con la disponibilidad de la flota de camiones 730e Komatsu-2013. Ingeniería industrial, num.34 enero-diciembre, 2016, p.11- 26*. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337450992001>
- Argote D, Acosta P, Mínguela K y Sandoval J (2012), *Diseño no Experimental Transversal*, citado el 03 de mayo del 2016
<http://es.slideshare.net/merlina10/diseo-no-experimental-transversal-252>
- Avilez, J (2010), *Recolección de datos*, consultado el 02 de mayo del 2016
<http://www.monografias.com/trabajos12/recoldat/recoldat.shtml>
- Barroso, F (2011), *Gestión del Mantenimiento*, consultado el 02 de mayo del 2016
<http://es.slideshare.net/fernandobarroso1/introduccion-a-la-gestion-del-mantenimiento>
- Becerra, G y Paulino, J (2012), *El análisis de confiabilidad como herramienta para optimizar la gestión del mantenimiento preventivo de los equipos de la línea de flotación en un centro minero, Lima 2016*, consultado el 2 de mayo
http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1475/1/becerra_ag.pdf
- Bautista, I (2016), *El estudio Censal y Muestral*, consultado el 20 de agosto 2017
<https://es.slideshare.net/ISAIBAUTISTA5/el-estudio-censal-y-muestral>
- Calderón, V (2015), *El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos- Lima, consultado el 2 de mayo 2017*
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/84/1/calderon_es.pdf
- Caballero, A (2016), *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital del Porvenir, Trujillo año 2016*, consultado el 02 de mayo 2017
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/422?mode=full>
- García, S (2003), *Organización y Gestión Integral del Mantenimiento*
<http://es.slideshare.net/MauricioEduardoLopez/organizacin-y-gestin-integral-de-mantenimiento-santiago-g-garrido>
- Hernández, R, Fernández C Y Baptista Pilar (6ta edición) (2014) *Metodología de la investigación*, México D.F, Editorial Mc Graw Hill Education.

- Martínez, D (2011), *Evaluación de los costos asociados a la gestión de un plan de mantenimiento preventivo para una flota de ambulancias de un servicio médico prepago*; consultado el 15 de marzo del 2016,
http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS2794_2.pdf.
- Navas, M y Ulloa, M (2013), *Evaluación de la gestión de la calidad de los servicios De salud ofertados por el Hospital San Sebastián del Cantón Sigsig*, consultado el 01 de abril del 2016
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>
- La Calle, J (2010), *Modulo de Introducción a la Psicología*, consultado 02 mayo 2016
http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/leccin_6_investigacin_exploratoria_descriptiva_correlacional_y_explicativa.html.
- Ocola, P (2015), *La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de breña, año 2015 Lima – Perú*, consultado 2 de mayo del 2017
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/148/1/ocola_yp.pdf
- Olarte, E, Botero, M y Cañón, B (2010). Importancia del mantenimiento industrial dentro de los procesos de producción. Consultado 20 de julio 2017
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4587110.pdf>
- Orozco, W y Cortés F (2013). Caracterización de la gestión del mantenimiento de equipo biomédico en los servicios de urgencia de clínicas y hospitales de Medellín en el periodo 2008 2009. *Revista ciencia de la salud, volumen11 (1)*, pp. 35-44, Recuperado: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56226330002>
- Ortiz, A; Izquierdo, H y Rodríguez, C (2013). Gestión de mantenimiento en pymes industriales. *Revista Venezolana de Gerencia*, volumen 68(61), pp.86-114
Recuperado: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29026161004>
- Padrón G y Guevara F (2011), *Diseño de un sistema de gestión de mantenimiento preventivo para los equipos e instalaciones de Policlínica Amado C.A, Maracaibo-Venezuela*, consultado el 06 de mayo del 2017
<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/2601-04-01770.pdf>
- Ruiz, M (2011), *Políticas públicas en salud y su impacto*, Consultado el 02 de mayo del 2016
http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/validacion_confiabilidad.htm

Zapata, C (2011), *Diseño de un sistema de gestión de mantenimiento preventivo para los equipos de la planta siderúrgica del Orinoco “Alfredo Maneiro”, Puerto Ordaz-Venezuela, 2011*, consultado el 2 de mayo del 2017.

<http://www.trabajos-pdf4/sistema-gestion-mantenimiento-preventivo-planta-hyl-ii-sidor/sistema-gestion-mantenimiento-preventivo-planta-hyl-ii-sidor.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de especificaciones

Variable	Dimensiones	Cantidad de Indicadores	Indicador		Ítems				
Gestión de mantenimiento	Previsión	2	Contar con una programación de mantenimiento de ambulancia	1,2,3	Se cuenta con una programación de mantenimiento de ambulancia El apoyo administrativo para el mantenimiento de ambulancias es el óptimo Cuando las unidades realizan servicios con mayor frecuencia se cuenta con una programación de contingencia el mantenimiento				
			Contar con suministros necesarios	4,5,6	Se solicita oportunamente el stock para el mantenimiento de las unidades Si el servicio se incrementa se tiene conocimiento de los tiempos de mayores demandas y se cuenta con los suministros necesarios Los colaboradores conocen la dinámica de su área por ello los requerimientos solicitados son en función a la necesidad, objetividad				
			Uso de un plan operativo	7,8,9	Existe un plan operativo dinámico y de cumplimiento real El plan operativo que contiene acciones a ejecutar es congruente con la realidad El plan operativo es adecuado y oportuno				
	Planeación	2	Elaboración de un presupuesto	10,11,12	Existe un presupuesto asignado al mantenimiento de las ambulancias. La necesidad requerida en el área son jerarquizadas y contenidas en un plan operativo real Existe un presupuesto de emergencia (caja chica), asignado al mantenimiento de las ambulancias				
			Responsable del área de mantenimiento	13,14,15	El responsable del área organiza oportunamente el mantenimiento ambulancias El área de mantenimiento cuenta con el personal suficiente. El responsable del área de mantenimiento realiza división tareas equitativamente				
	Organización	2	Contar con personal calificado	16,17,18,19,20	El área de mantenimiento cuenta con personal calificado y capacitado constancia El personal calificado cuenta con herramientas necesarias para organización tareas Cuando un personal comete errores con frecuencia es rotado a otra área El servicio se debilita pues no se cuenta con personal de calidad Las unidades son modernas por ello se cuenta con personal de calidad para la gestión de mantenimiento				
					Elementos tangibles	2	Ambulancias en óptimas condiciones	1,2,3,4	Las ambulancias se encuentran en óptimas condiciones, pues mantenimiento oportuno Las ambulancias permanecen en un área que garantiza propiedades y funcionamiento Se realizan controles periódicos para verificar si las ambulancias están en óptimas Se desconfía en los informes que declaran unidades inservibles, pues se conoce aptos
							Ambulancias seguras	5,6	Las ambulancias están ubicadas en ambientes que generan seguridad realizar atenciones Cuenta con los accesorios necesarios, el cual le permite estar en una ambulancia segura
	Capacidad de respuesta	2	Cumple oportunamente los servicios que se le asigna	7,8,9,10	Se cumple oportunamente con los servicios que se le asigna a los colaboradores La ambulancia al cual está asignada cuenta con lo necesario para llegar oportunamente al lugar solicitado La capacidad respuesta el área se debilita pues sobrecarga servicio limitando su efectividad Los colaboradores en el área son resultados de procesos de rotación inadecuados lo que debilita el oportuno cumplimiento de las tareas				
			Realiza los traslados sin contratiempos	11,12,13,14,15	Se presentan contratiempos en los traslados que se realizan con las ambulancias Las respuestas para realizar los traslados son según lo que establece el protocolo Los traslados se realizan según los protocolos con la finalidad de evitar contratiempos La capacidad de respuesta es satisfactoria: se realizan los traslados sin postergación Las ambulancias cuentan con condiciones ideales para funcionamiento según gran demanda				
			Seguridad	2	Personal transmite confianza	16,17	El personal del área realiza funciones con seguridad, es el resultado de la efectiva gestión de El servicio que presta el área genera confianza, los colaboradores ejecutan procedimientos		
	Personal seguro de sí mismo	18,19,20			El personal del área posee las competencias ideales para el servicio brindado La gestión de mantenimiento que se ejerce se da oportunamente Las capacitaciones para la mejora del servicio son permanentes, lo que da seguridad en las acciones a realizar en el área				

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V1 y V2	Dimensiones	Indicadores
¿Qué relación hay entre la gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016?	Determinar la relación que existe entre la gestión de mantenimiento de ambulancias y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016	Existe una relación entre la gestión de mantenimiento de flota de ambulancias y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016	V1. Gestión de mantenimiento	Previsión	-Contar con una programación de mantenimiento de ambulancia -Contar con suministros necesarios
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Planeación	-Uso de un plan operativo -Elaboración de un presupuesto
¿Qué relación existe entre la previsión de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016?	Determinar la relación que existe entre la previsión de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016	Existe relación significativa entre la previsión de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016.		Organización	-Responsable del área de mantenimiento -Contar con personal calificado
¿Qué relación existe entre la planeación de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016?	Identificar la relación que existe entre la planeación de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016	Existe relación significativa entre la planeación de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016.	V2. Calidad del servicio	Elementos tangibles	-Ambulancias en óptimas condiciones -Ambulancias seguras
¿Qué relación existe entre la organización de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016?	Determinar la relación que existe entre la organización de la gestión de mantenimiento y calidad servicio sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016	Existe relación significativa entre la organización de la gestión de mantenimiento y calidad del servicio sistema de transporte asistido de emergencia (STAE)-Essalud, Lima 2016.		Capacidad de respuesta	-Cumple oportunamente los servicios que se le asigna -Realiza los traslados sin contratiempos
				Seguridad	-Personal transmite confianza -Personal seguro de sí mismo

Anexo 3: Cuestionario

Cuestionario

A continuación, se le presenta una serie de interrogantes por favor leer atentamente cada pregunta y marcar con un aspa (X) la respuesta que cree usted es la correcta, agradeciendo por anticipado su valiosa colaboración, todos los datos obtenidos serán mantenidos en absoluta reserva.

Escala	1	2	3	4	5
Leyenda	nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre

Variable 1: Gestión de mantenimiento						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Previsión	Contar con una programación de mantenimiento de ambulancias					
	1. Se cuenta con una programación de mantenimiento de ambulancia.					
	2. El apoyo administrativo para el mantenimiento de ambulancias es el óptimo.					
	3. Cuando las unidades realizan servicios con mayor frecuencia se cuenta con una programación de contingencia para el mantenimiento.					
	Contar con suministros necesarios					
	4. Se solicita oportunamente el stock para el mantenimiento de las unidades					
	5. Si el servicio se incrementa se tiene conocimiento de los tiempos de mayores demandas y se cuenta con los suministros necesarios.					
	6. Los colaboradores conocen la dinámica de su área por ello los requerimientos solicitados son en función a la necesidad, objetividad y real de suministros.					
Planeación	Uso de un plan operativo					
	7. Existe un plan operativo dinámico y de cumplimiento real.					
	8. El plan operativo que contiene las acciones a ejecutar es congruente con la realidad.					
	9. El plan operativo es adecuado y oportuno.					

	Elaboración de un presupuesto					
	10. Existe un presupuesto asignado al mantenimiento de las ambulancias.					
	11. La necesidad requerida en el área son jerarquizadas y contenidas en un plan operativo real.					
	12. Existe un presupuesto de emergencia (caja chica), asignado al mantenimiento de las ambulancias.					
Organización	Responsable del área de mantenimiento					
	13. El responsable del área organiza oportunamente el mantenimiento de las ambulancias.					
	14. El área de mantenimiento cuenta con el personal suficiente.					
	15. El responsable del área de mantenimiento realiza una división de tareas equitativamente.					
	Contar con personal calificado					
	16. El área de mantenimiento cuenta con personal calificado y capacitado con constancia.					
	17. El personal calificado cuenta con las herramientas necesarias para la organización de tareas.					
	18. Cuando un personal comete errores con frecuencia es rotado a otra área					
	19. El servicio se debilita pues no se cuenta con personal de calidad.					
	20. Las unidades son modernas por ello se cuenta con personal de calidad para gestión de mantenimiento.					

Variable 2: Calidad del servicio						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	Ambulancias en óptimas condiciones					
	1. Las ambulancias se encuentran en óptimas condiciones, pues el mantenimiento es oportuno					
	2. Las ambulancias permanecen en un área que garantiza sus propiedades y funcionamiento					
	3. Se realizan controles periódicos para verificar si las ambulancias están en óptimas condiciones.					
	4. Se desconfía en los informes que declaran a las unidades inservibles, pues se conoce de aptos dolosos					
	Ambulancias seguras					
	5. Las ambulancias están ubicadas en ambientes que generan seguridad para realizar las atenciones.					
	6. Cuenta con los accesorios necesarios, el cual le permite estar en una ambulancia segura.					
Capacidad de respuesta	Cumple oportunamente los servicios que se le asigna					
	7. Se cumple oportunamente con los servicios que se le asigna a los colaboradores.					
	8. La ambulancia al cual está asignada cuenta con lo necesario para llegar oportunamente al lugar solicitado.					
	9. La capacidad de respuesta en el área se debilita pues se sobrecarga el servicio limitando su efectividad					
	10. Los colaboradores en el área son resultados de procesos de rotación inadecuados lo que debilita el oportuno cumplimiento de tareas.					
	Realiza los traslados sin contratiempos					
	11. Se presentan contratiempos en los traslados que se realizan con las ambulancias.					
	12. Las respuestas para realizar los traslados son según lo que establece el protocolo.					

	13. Los traslados se realizan según los protocolos con la finalidad de evitar contratiempos						
	14. La capacidad de respuesta es satisfactoria: se realizan los traslados sin postergación						
	15. Las ambulancias cuentan con condiciones ideales para su funcionamiento según la gran demanda.						

Seguridad	Personal transmite confianza						
	16. El personal del área realiza funciones con seguridad, es el resultado de la efectiva gestión de mantenimiento.						
	17. El servicio que presta el área genera confianza, pues los colaboradores ejecutan procedimientos normados.						
	Personal seguro de sí mismo						
	18. El personal del área posee las competencias ideales para el servicio brindado						
	19. La gestión de mantenimiento que se ejerce se da oportunamente						
	20. Las capacitaciones para la mejora del servicio son permanentes, lo que da seguridad en las acciones a realizar en el área.						

Anexo 4: Juicio de expertos



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg Manuel Cama Sotelo
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente - Sube
- 1.3 Especialidad del validador: Jefe de Investigación Lima Este
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: Toca Urutza Carlos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10248111 Teléfono N° 942796627

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo
-Economista-

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr/ Mg. Larvoche Cuero
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente SUBE
 1.3 Especialidad del validador: Coordinador
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: Tobias Urrutia Carlos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					70%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		

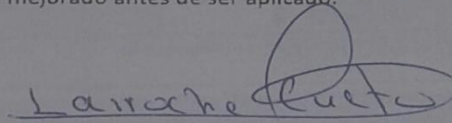
La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10618780 Teléfono N° 987657971

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Gonzalo Moncade
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE SUBE
- 1.3 Especialidad del validador: Metodólogo
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: _____
- 1.6 Autor del Instrumento: Tocas Umitta Carlos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					70%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° _____ Teléfono N° _____

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Ames Coca Martha
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente SURGE
 1.3 Especialidad del validador: Herodólogo
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: _____
 1.6 Autor del Instrumento: Tocas Urrutia Carlos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					70%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

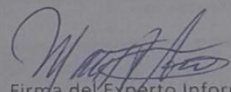
#18

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 23625179 Teléfono N° _____

Anexo 5: Marco conceptual

Gestión de mantenimiento. - Según García (2012), “Son todas las actividades que deben ser desarrolladas en orden lógico, con el propósito de conservar en condiciones de operación segura, efectiva y económica, los equipos de producción, herramientas y demás activos de las diferentes instalaciones de una empresa” (p.25)

Ambulancia. - Vargas (2011), define:

Es un vehículo usado para proporcionar cuidados médicos a pacientes que se encuentran lejos de un hospital o bien para transportar al paciente a un centro médico donde se pueda seguir de cerca su evolución y practicarle un mayor número de pruebas médicas. (p.35)

Calidad. - Para Velasco (2011) “Es un coeficiente, es el valor obtenido a cambio del precio pagado” (p.25)

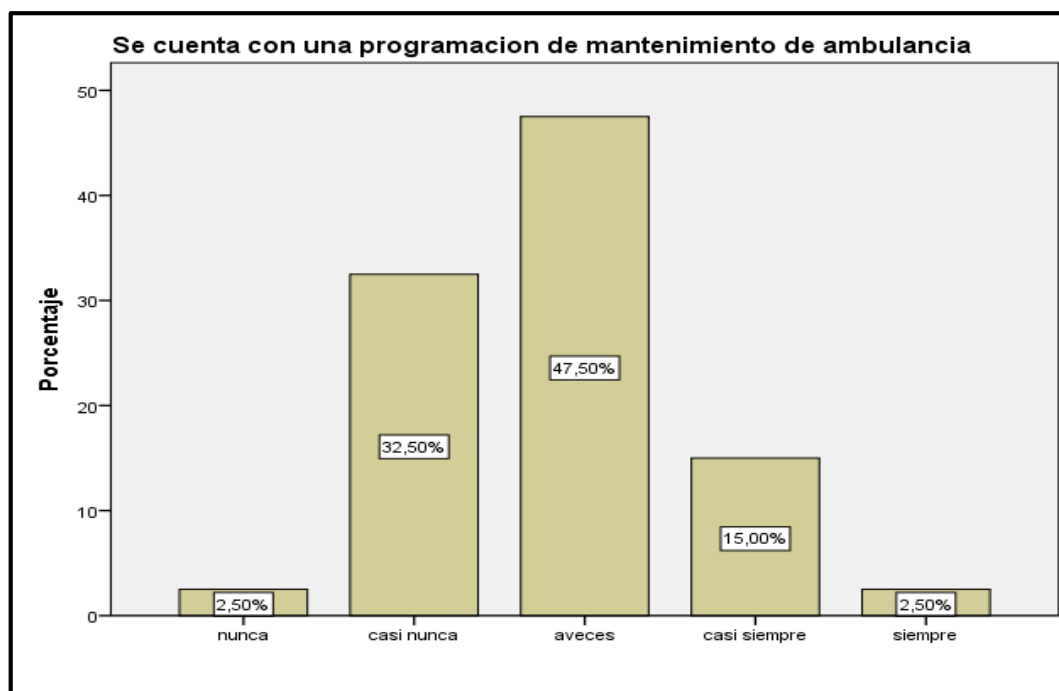
Servicio. - Deulofeu (2012), “Son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes” (p.35)

Anexo 6: Análisis descriptivo por preguntas

Gráfico 1. Se cuenta con una programación de mantenimiento de ambulancia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	1	2,5	2,5	2,5
Casi nunca	13	32,5	32,5	35,0
A veces	19	47,5	47,5	82,5
Casi siempre	6	15,0	15,0	97,5
Siempre	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



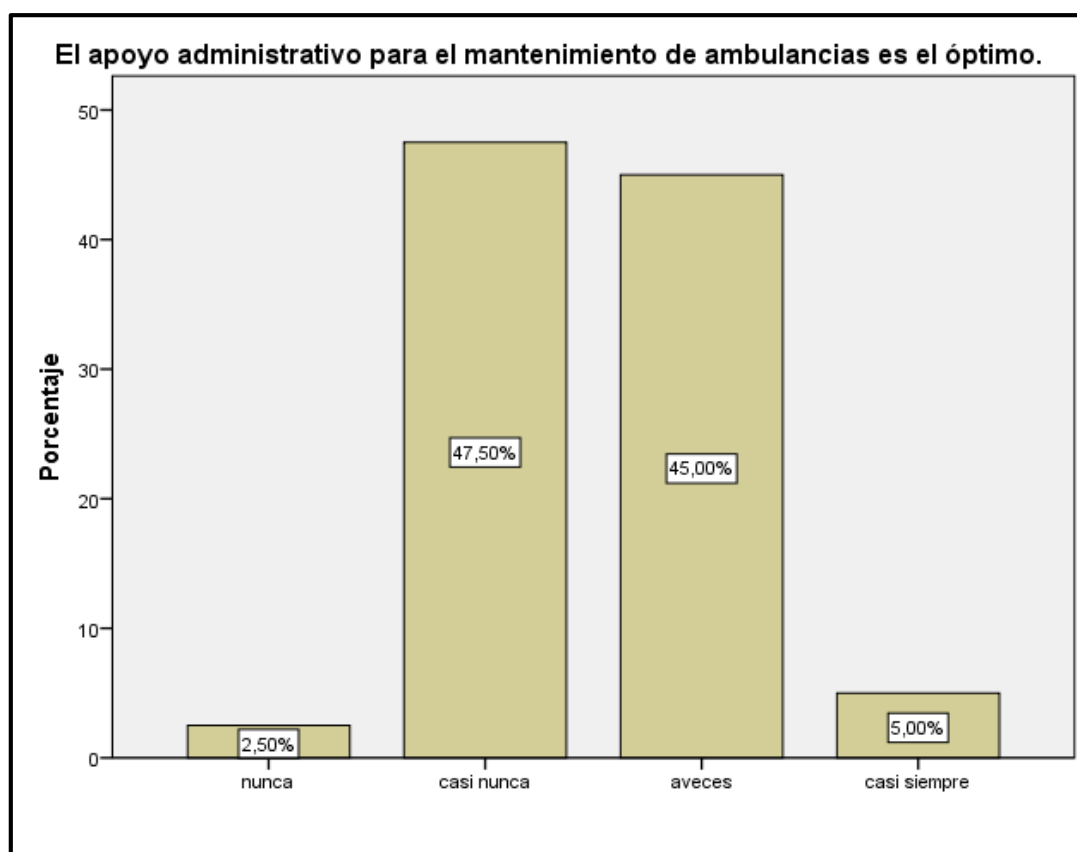
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 47% del personal del STAE, manifiestan que a veces se cuenta con una programación de ambulancia.

Gráfico 2. El apoyo administrativo para el mantenimiento de ambulancias es el óptimo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	19	47,5	47,5	50,0
	A veces	18	45,0	45,0	95,0
	Casi siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



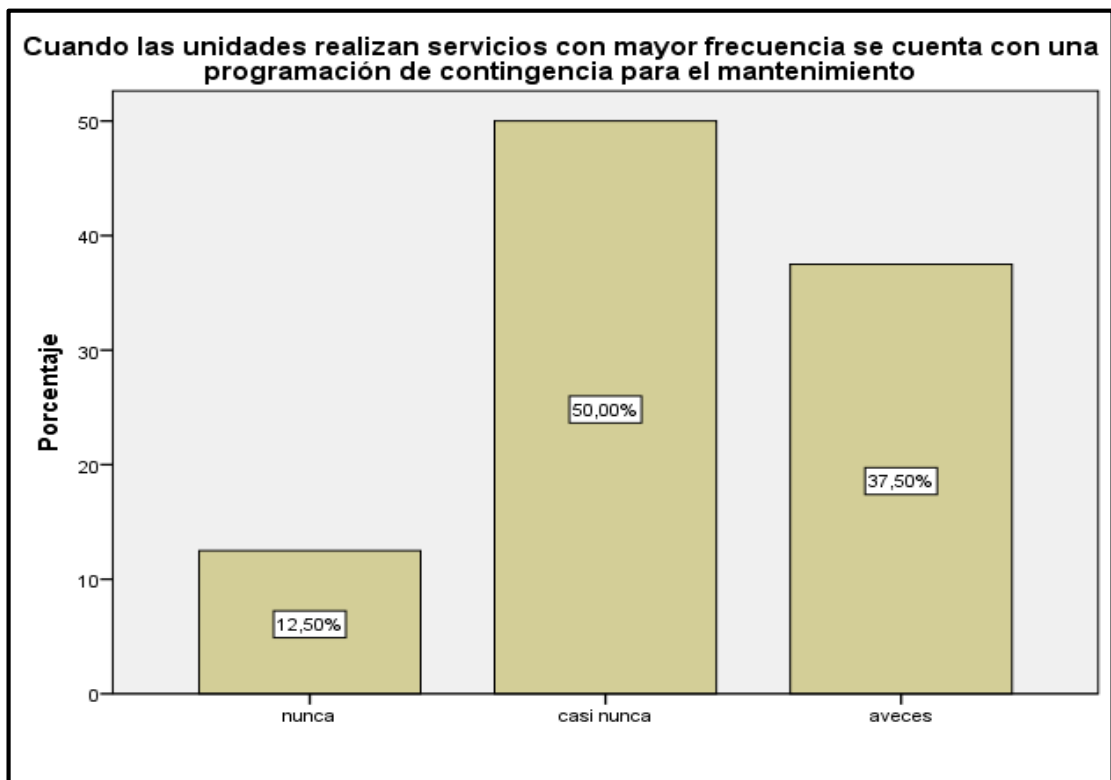
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 47% de los encuestados que laboran en el STAE, manifiestan que casi nunca el apoyo administrativo es el óptimo relacionado con el mantenimiento de ambulancia

Gráfico 3: Cuando las unidades realizan servicios con mayor frecuencia se cuenta con una programación de contingencia para el mantenimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	12,5	12,5	12,5
Casi nunca	20	50,0	50,0	62,5
A veces	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



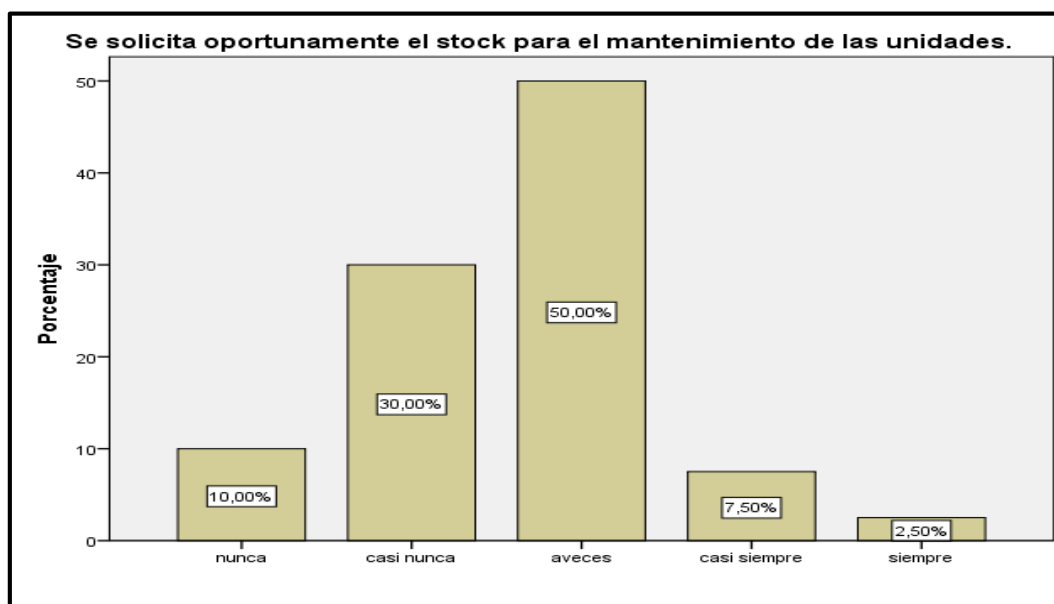
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 50% del personal del STAE, manifiesta que casi nunca se cuenta con una programación de contingencia.

Gráfico 4: Se solicita oportunamente el stock para el mantenimiento de las unidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	12	30,0	30,0	40,0
	A veces	20	50,0	50,0	90,0
	Casi siempre	3	7,5	7,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



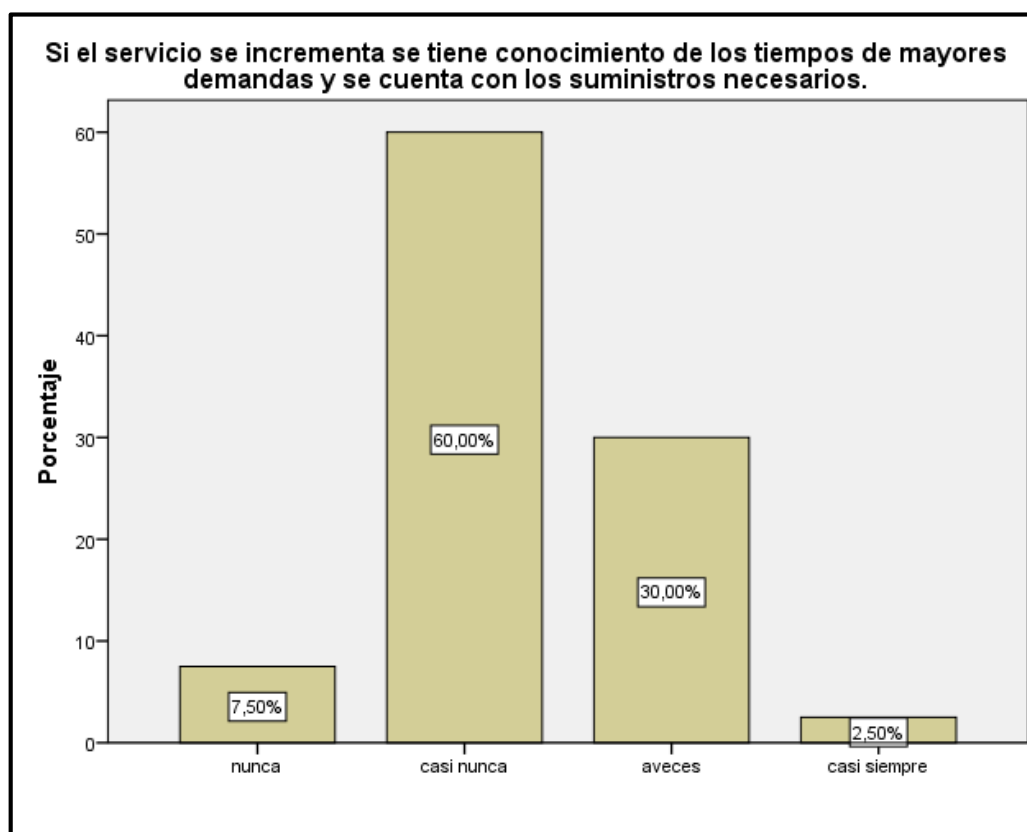
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 50% del personal del STAE, nos dice que a veces solicitan oportunamente el stock necesario para el mantenimiento de las unidades

Gráfico 5: Si el servicio se incrementa se tiene conocimiento de los tiempos de mayores demandas y se cuenta con los suministros necesarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	24	60,0	60,0	67,5
	A veces	12	30,0	30,0	97,5
	Casi siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



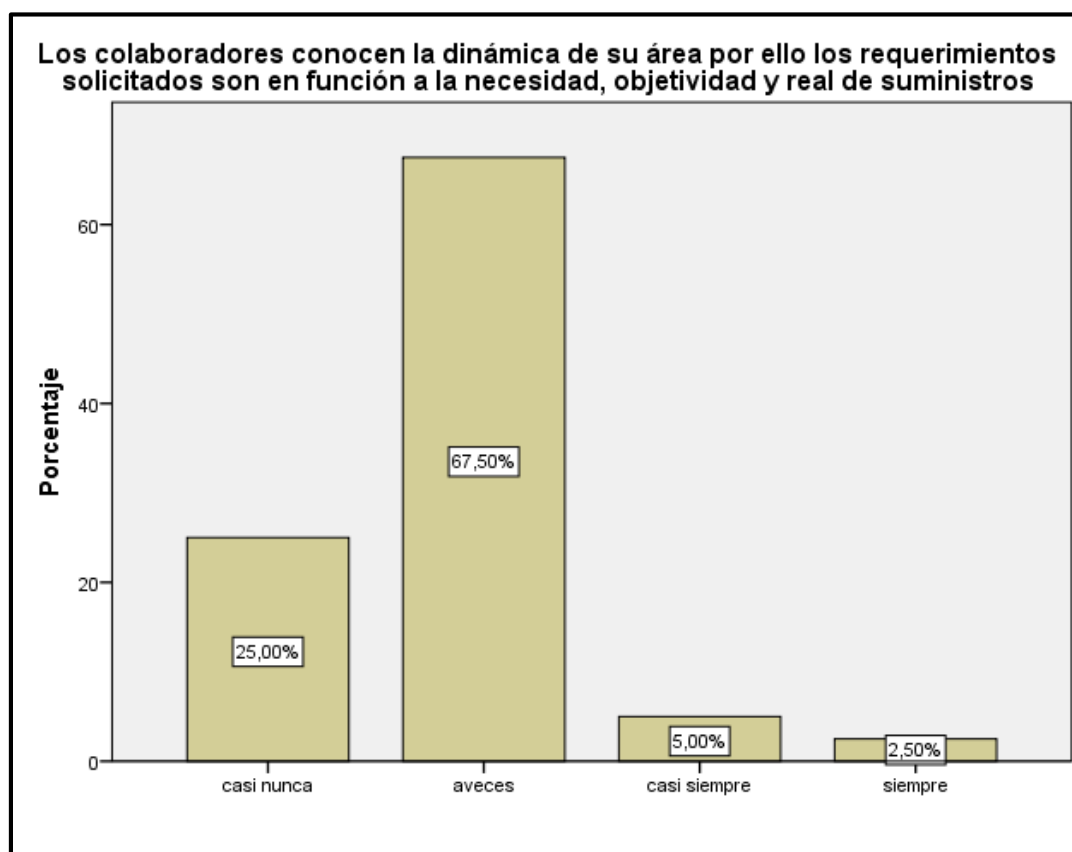
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 60% del personal del STAE, contestaron que casi nunca se cuenta con suministros necesarios cuando hay un incremento en los servicios y se tiene conocimiento de los tiempos de mayores demandas.

Gráfico 6: Los colaboradores conocen la dinámica de su área por ello los requerimientos solicitados son en función a la necesidad, objetividad y real suministros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o Casi nunca	10	25,0	25,0	25,0
A veces	27	67,5	67,5	92,5
Casi siempre	2	5,0	5,0	97,5
Siempre	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



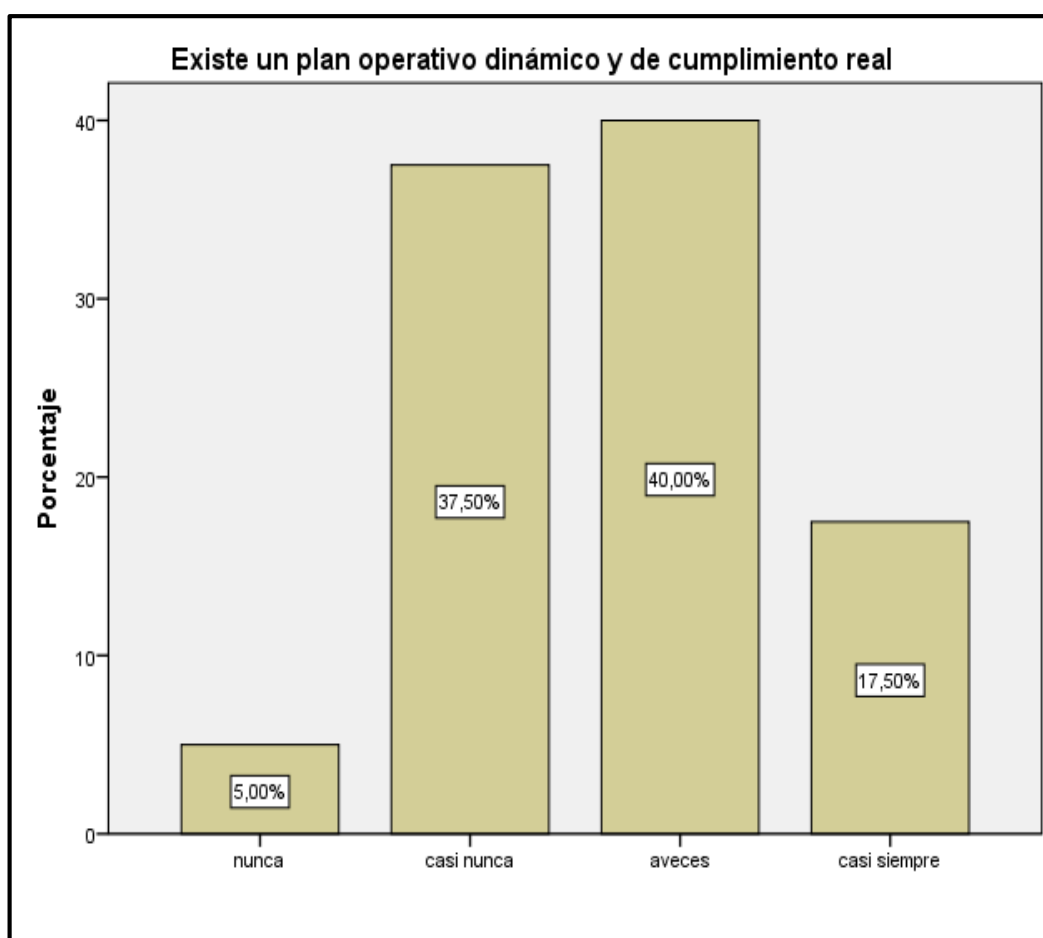
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 67% de los trabajadores del STAE, respondieron que a veces los colaboradores conocen la dinámica de su área.

Gráfico 7: Existe un plan operativo dinámico y de cumplimiento real

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	5,0	5,0	5,0
Casi nunca	15	37,5	37,5	42,5
A veces	16	40,0	40,0	82,5
Casi siempre	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



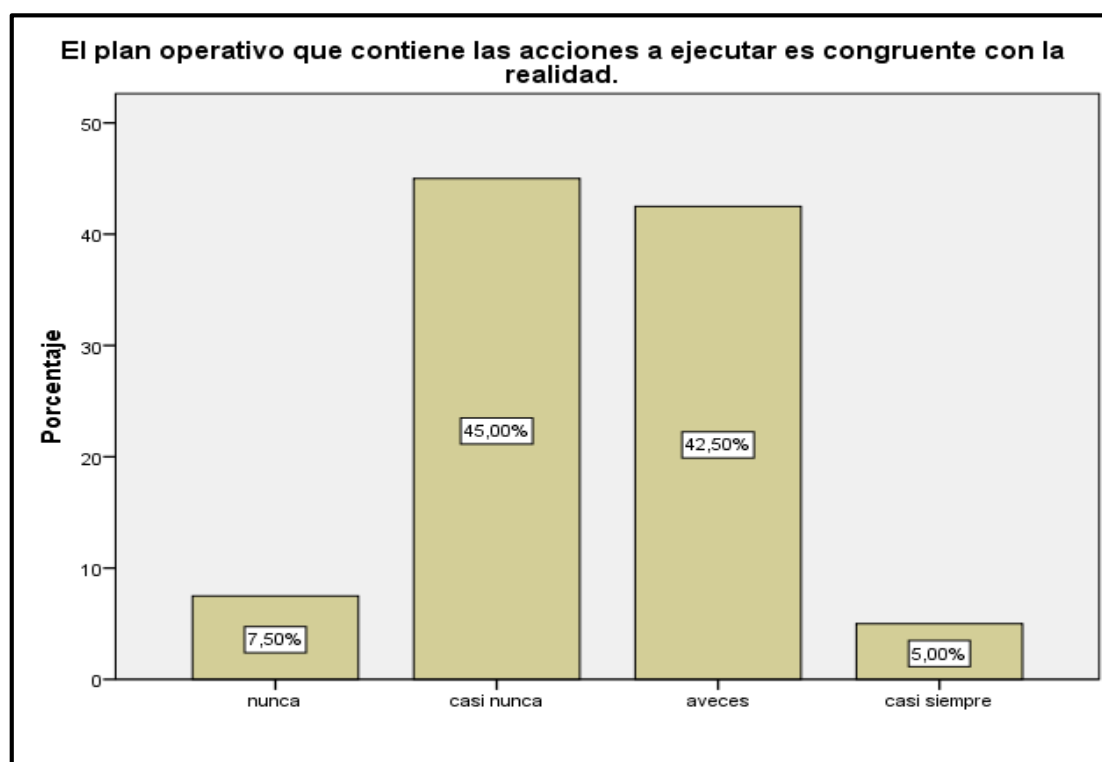
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 40% de los encuestados, respondieron que a veces hay un plan operativo dinámico y de cumplimiento real.

Gráfico 8: El plan operativo que contiene las acciones a ejecutar es congruente con la realidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	18	45,0	45,0	52,5
	A veces	17	42,5	42,5	95,0
	Casi siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



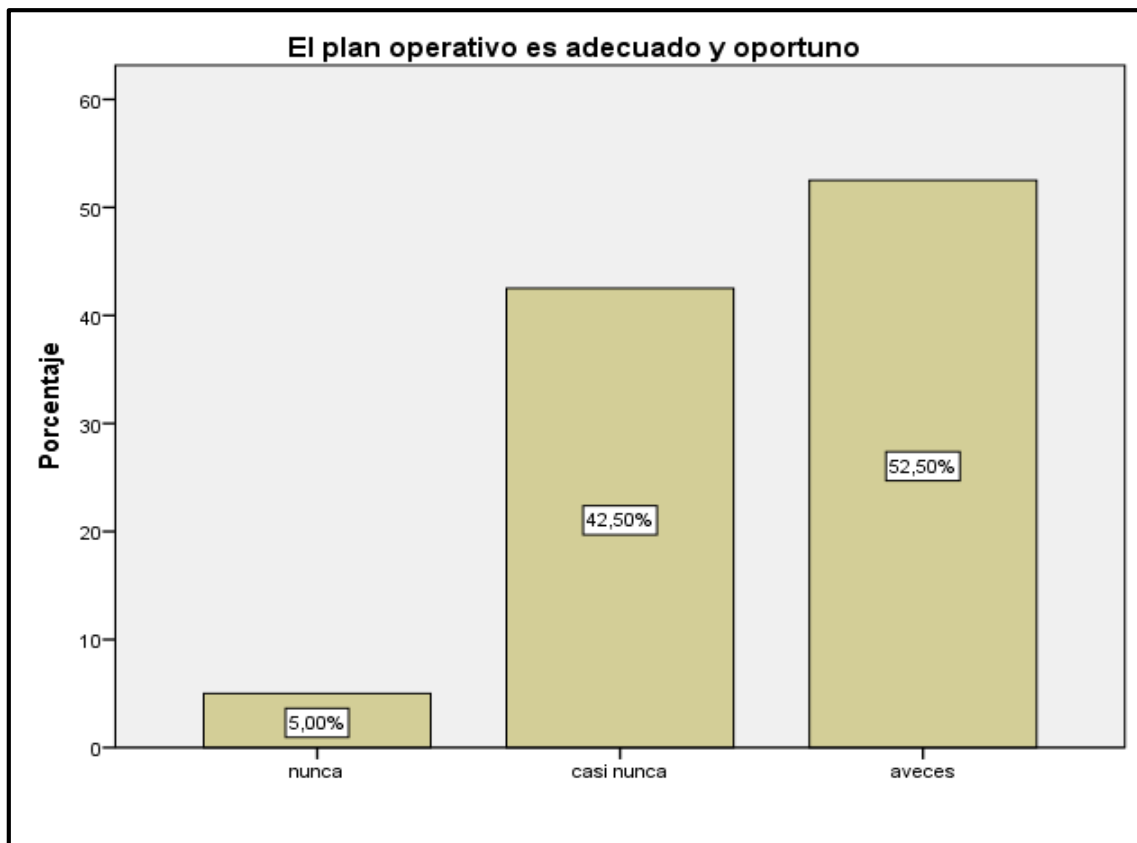
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 45% de los encuestados considera que casi nunca el plan operativo es congruente con la realidad.

Gráfico 9: El plan operativo es adecuado y oportuno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi Nunca	17	42,5	42,5	47,5
	A veces	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



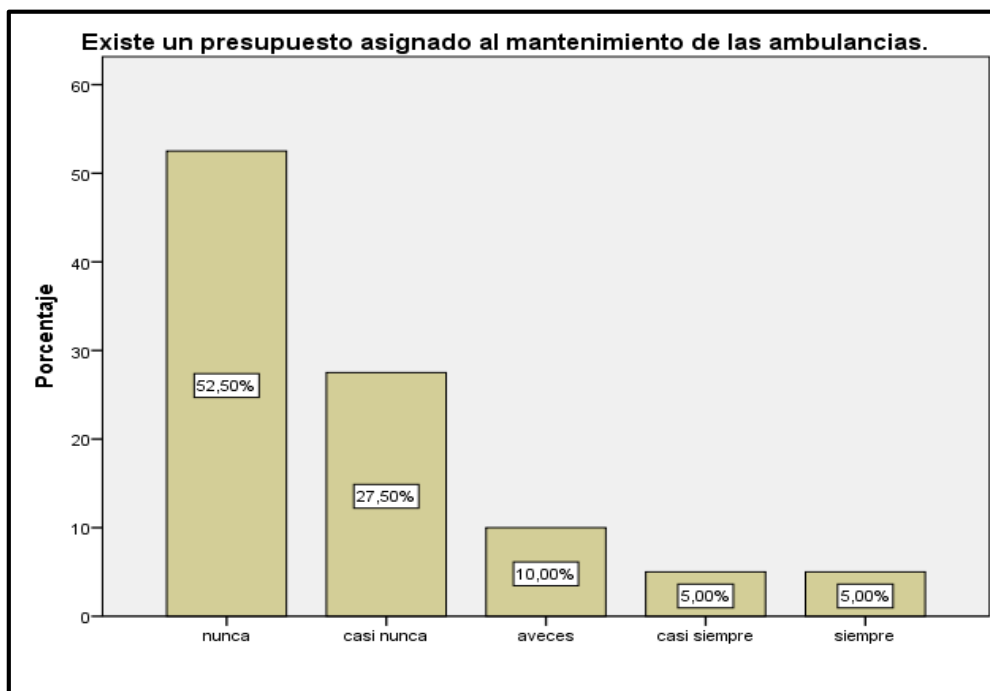
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 52% de los encuestados, considera que el plan operativo a veces es el adecuado y oportuno.

Grafico 10: Existe un presupuesto asignado al mantenimiento de las ambulancias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	52,5	52,5	52,5
	Casi nunca	11	27,5	27,5	80,0
	A veces	4	10,0	10,0	90,0
	Casi siempre	2	5,0	5,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



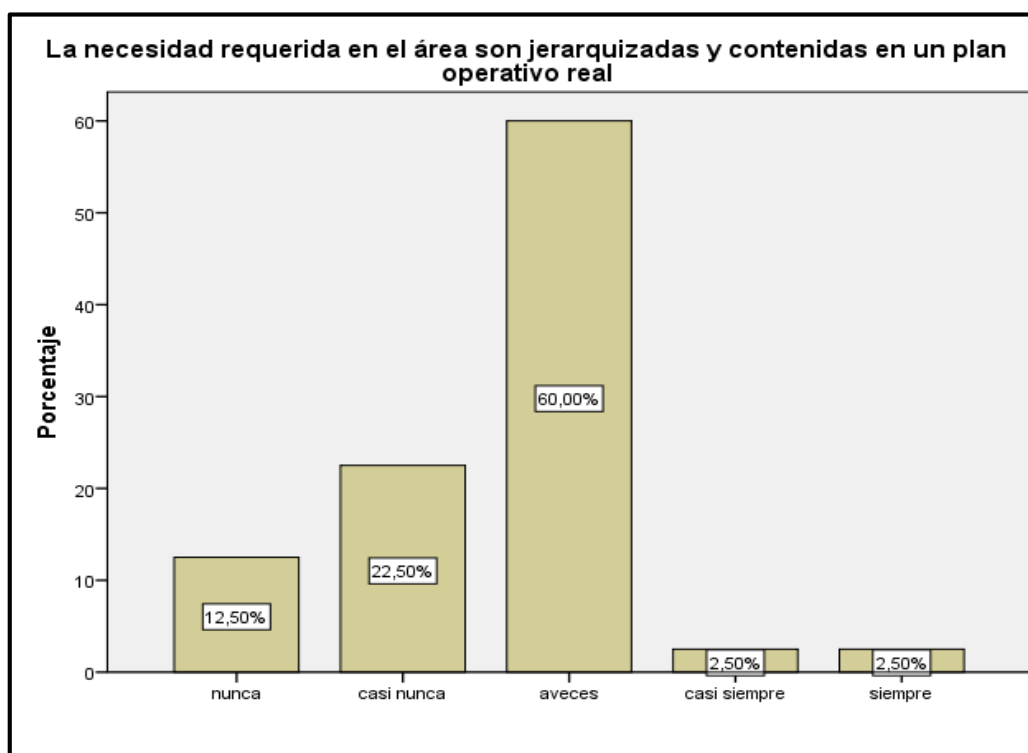
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 52% contestaron, que nunca hay un presupuesto para el mantenimiento de las ambulancias.

Gráfico 11: La necesidad requerida en el área son jerarquizadas y contenidas en un plan operativo real

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	9	22,5	22,5	35,0
	A veces	24	60,0	60,0	95,0
	Casi siempre	1	2,5	2,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



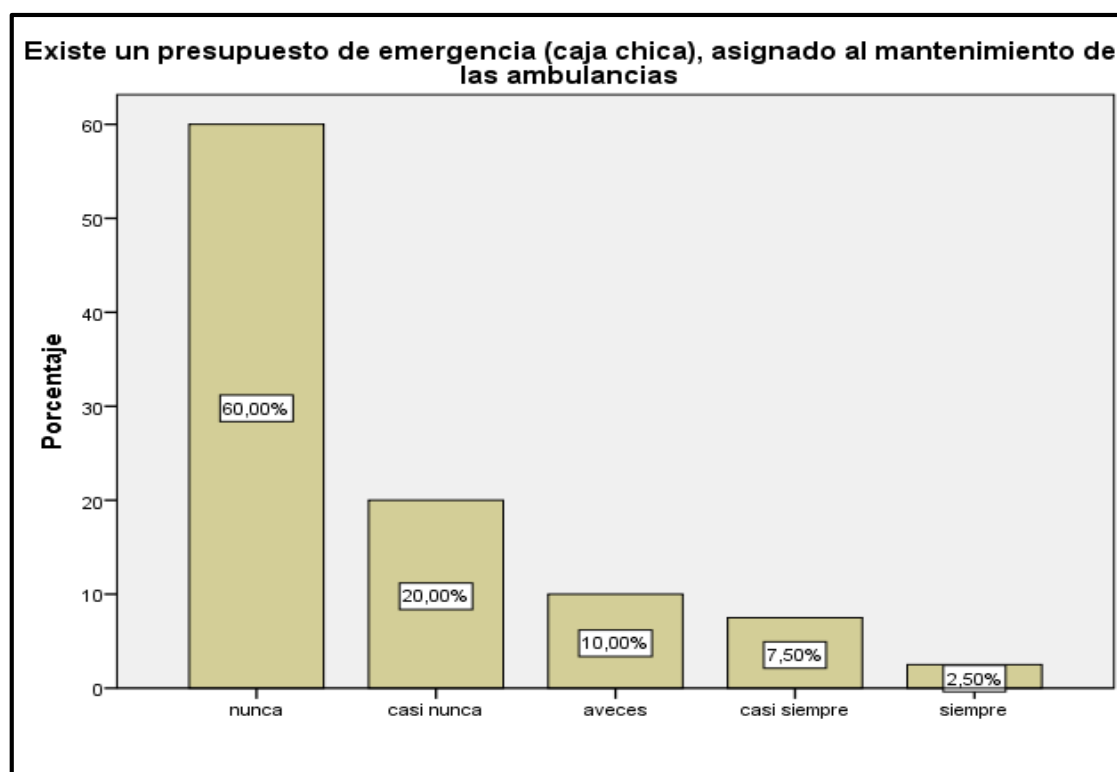
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 60% de los encuestados, respondieron que a veces las necesidades del área se dan en forma jerárquicas y están contenidas en un plan operativo.

Gráfico 12: Existe un presupuesto de emergencia (caja chica), asignado al mantenimiento de las ambulancias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	8	20,0	20,0	80,0
	A veces	4	10,0	10,0	90,0
	Casi siempre	3	7,5	7,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total		40	100,0	100,0

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



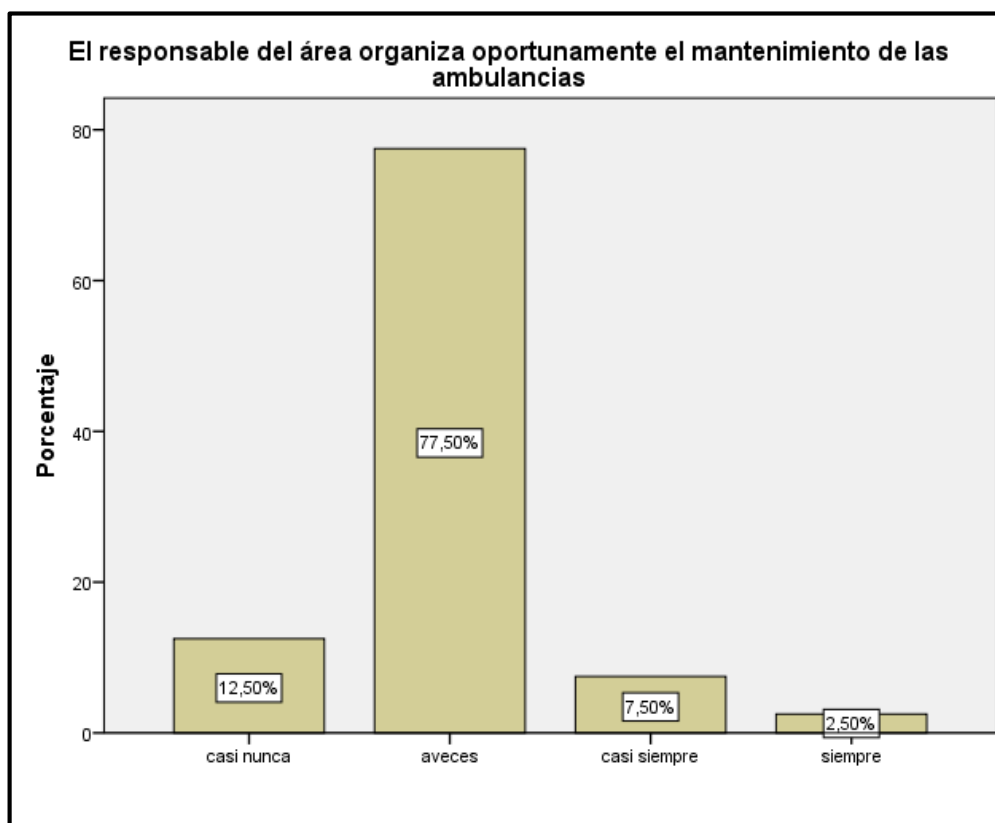
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 60% de los trabajadores del STAE respondieron, que nunca hay un presupuesto de emergencia para el mantenimiento de las ambulancias.

Gráfico 13: El responsable del área organiza oportunamente el mantenimiento de las ambulancias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	5	12,5	12,5	12,5
A veces	31	77,5	77,5	90,0
Casi siempre	3	7,5	7,5	97,5
Siempre	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



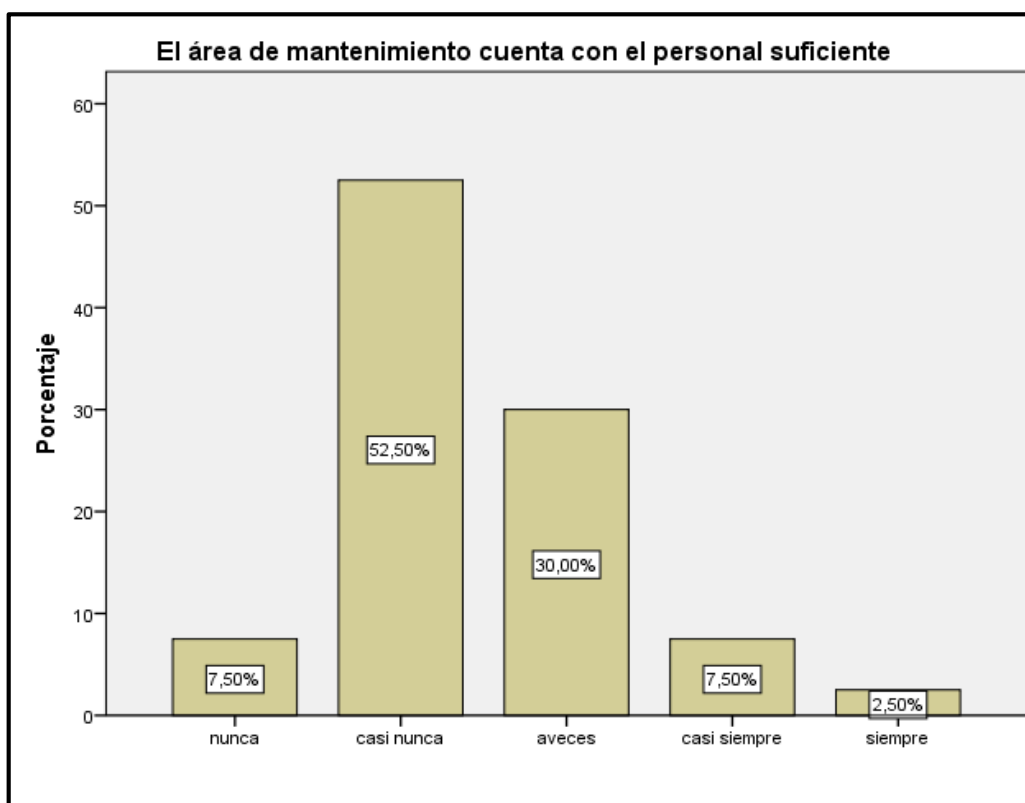
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 77% contestaron que a veces el responsable del área organiza oportunamente el mantenimiento que requieren las ambulancias.

Gráfico 14: El área de mantenimiento cuenta con el personal suficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	21	52,5	52,5	60,0
	A veces	12	30,0	30,0	90,0
	Casi siempre	3	7,5	7,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



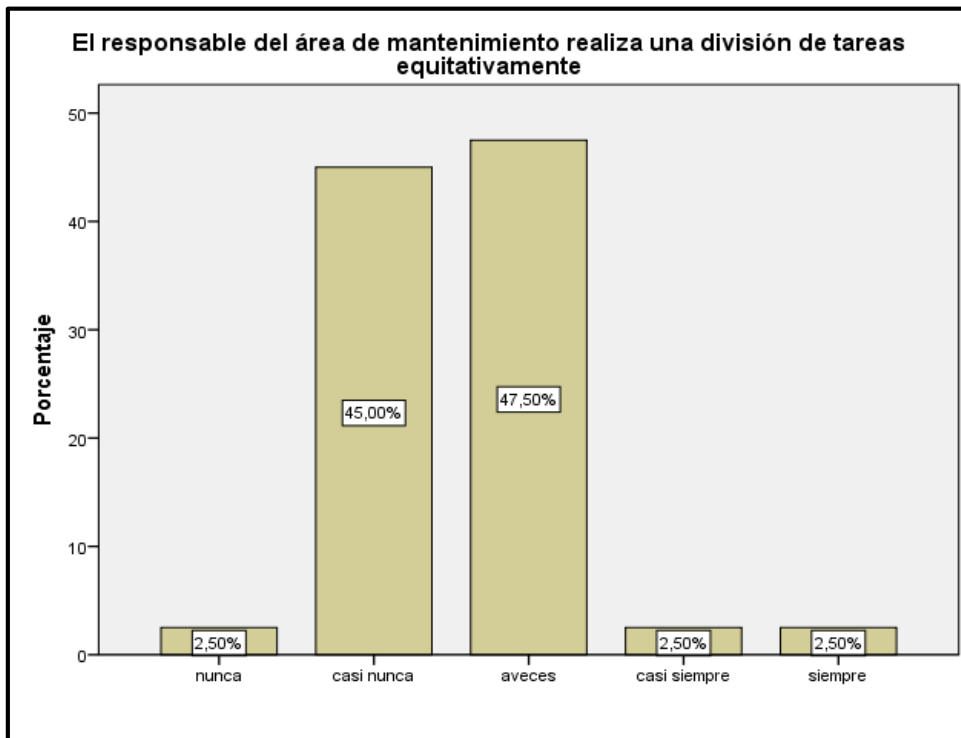
Fuente: datos obtenidos por el investigador

El 52% de los encuestados, respondieron que casi nunca el área de mantenimiento tiene personal suficiente.

Gráfico 15: El responsable del área de mantenimiento realiza una división de tareas equitativamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	1	2,5	2,5
	Casi nunca	18	45,0	47,5
	A veces	19	47,5	95,0
	Casi siempre	1	2,5	97,5
	Siempre	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



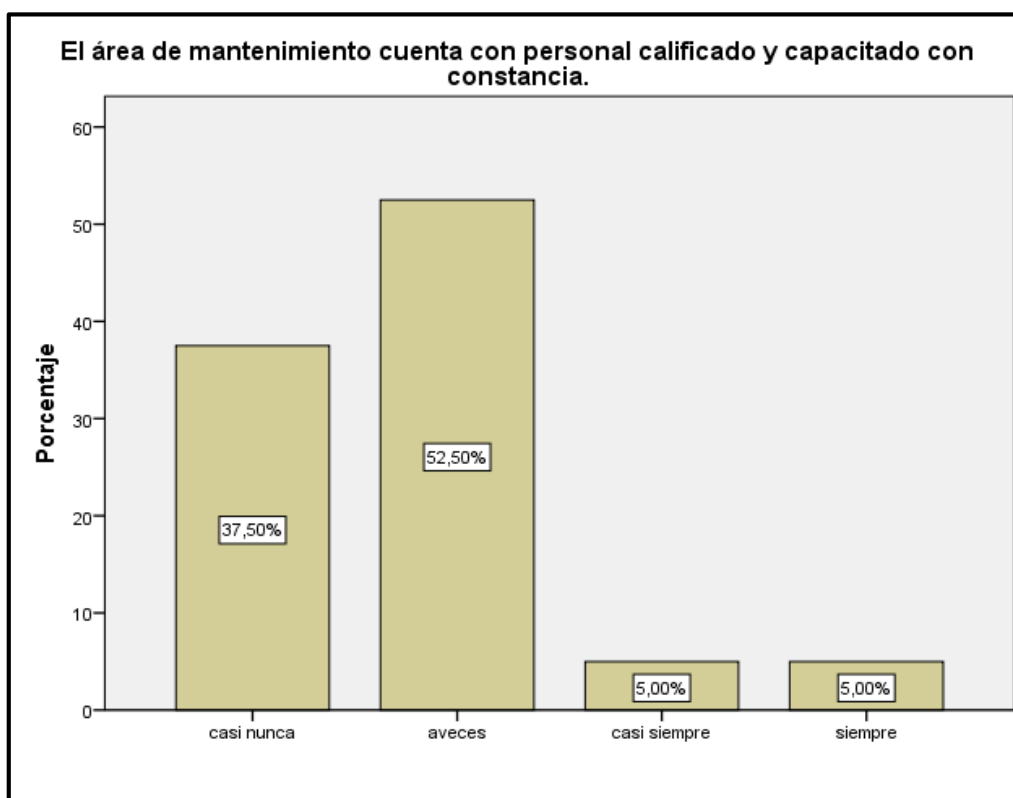
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 47% de los encuestados, contestaron que a veces el encargado del área de mantenimiento distribuye equitativamente las tareas al personal a su cargo.

Gráfico 16: El área de mantenimiento cuenta con personal calificado y capacitado con constancia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	15	37,5	37,5	37,5
A veces	21	52,5	52,5	90,0
Casi siempre	2	5,0	5,0	95,0
Siempre	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



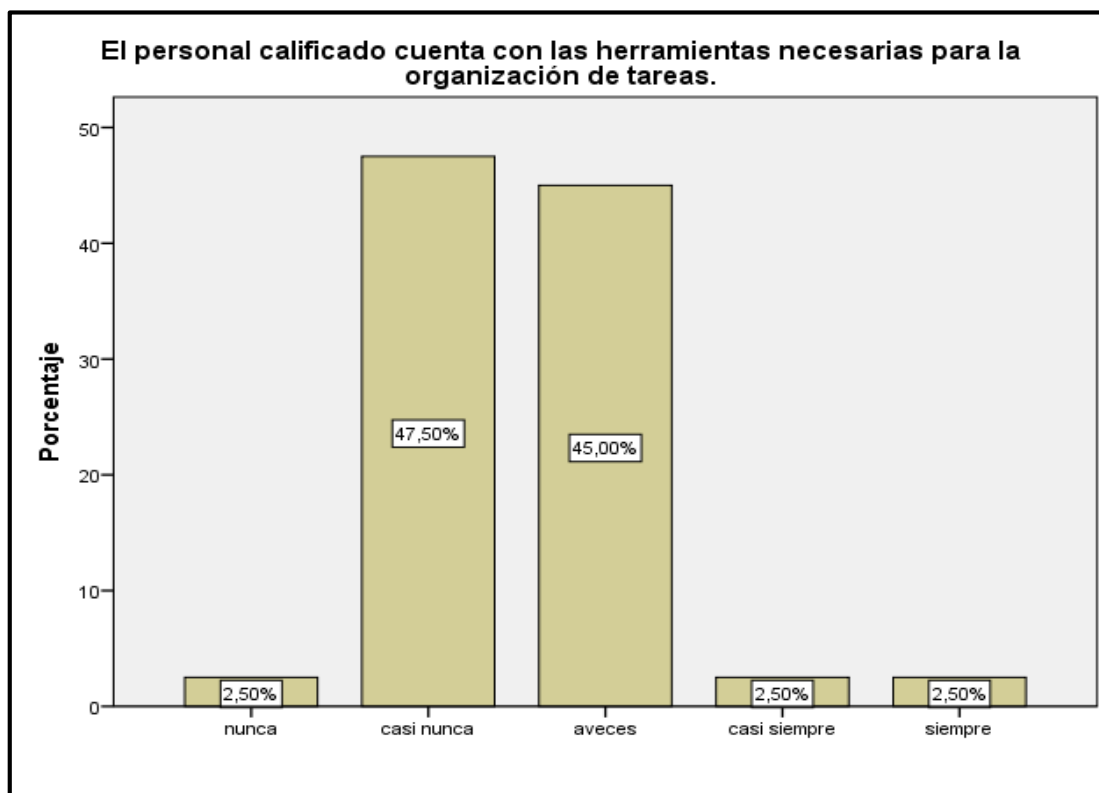
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 52% considera que a veces en el área de mantenimiento se tiene personal capacitado y calificado.

Gráfico 17: El personal calificado cuenta con las herramientas necesarias para la organización de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	19	47,5	47,5	50,0
	A veces	18	45,0	45,0	95,0
	Casi siempre	1	2,5	2,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



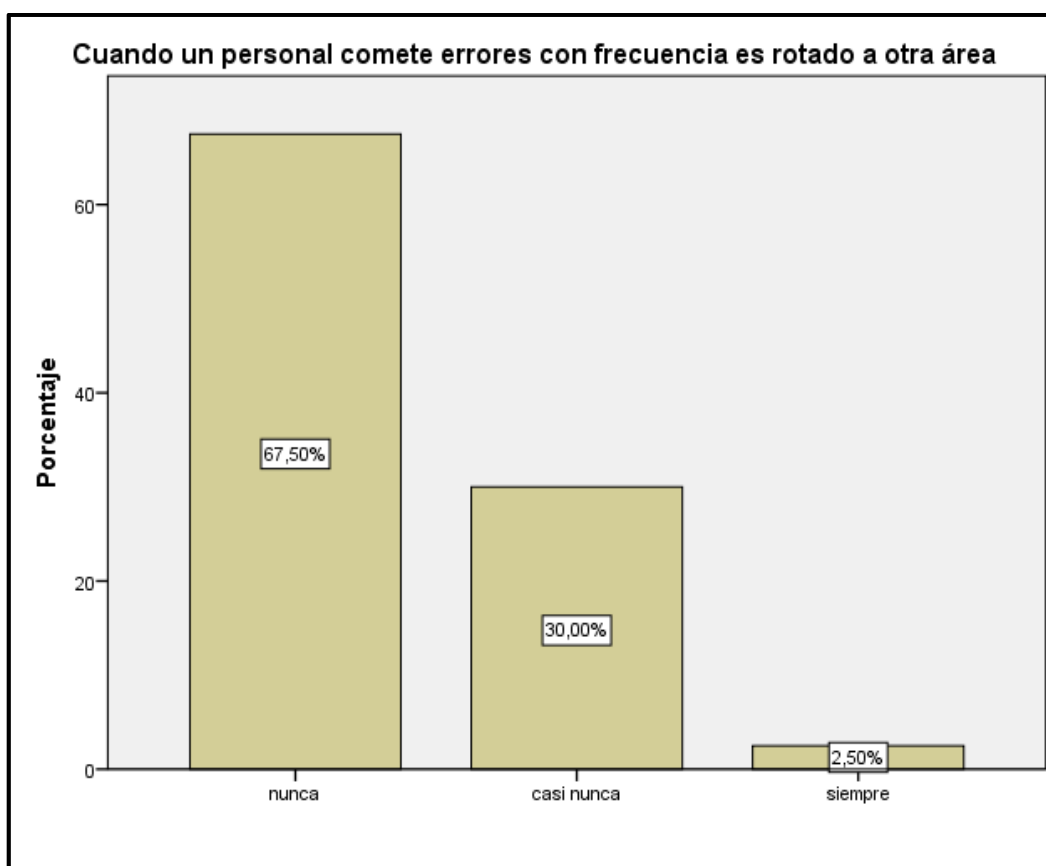
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 47% respondieron que casi nunca el personal calificado tiene las herramientas necesarias para las tareas asignadas.

Gráfico 18: Cuando un personal comete errores con frecuencia es rotado a otra área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	27	67,5	67,5	67,5
Casi nunca	12	30,0	30,0	97,5
Siempre	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



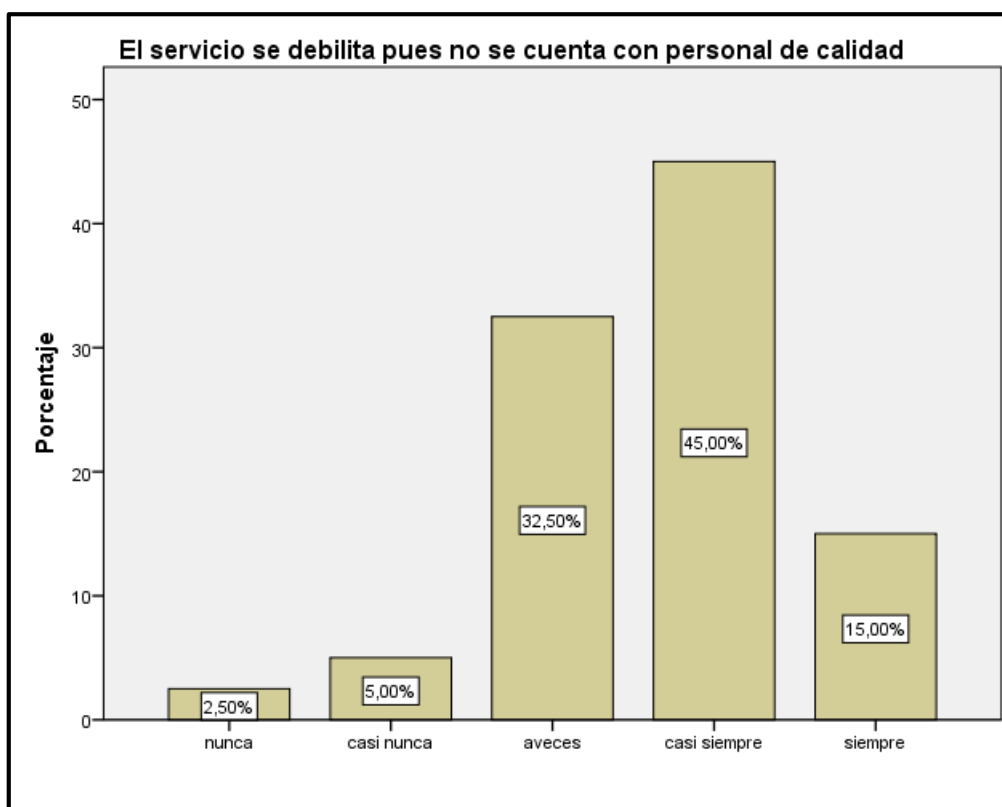
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 67% considera que nunca un personal es rotado a otra área cuando comete errores con frecuencia.

Gráfico 19: El servicio se debilita pues no se cuenta con personal de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,5	2,5	2,5
Casi nunca	2	5,0	5,0	7,5
A veces	13	32,5	32,5	40,0
Casi siempre	18	45,0	45,0	85,0
Siempre	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



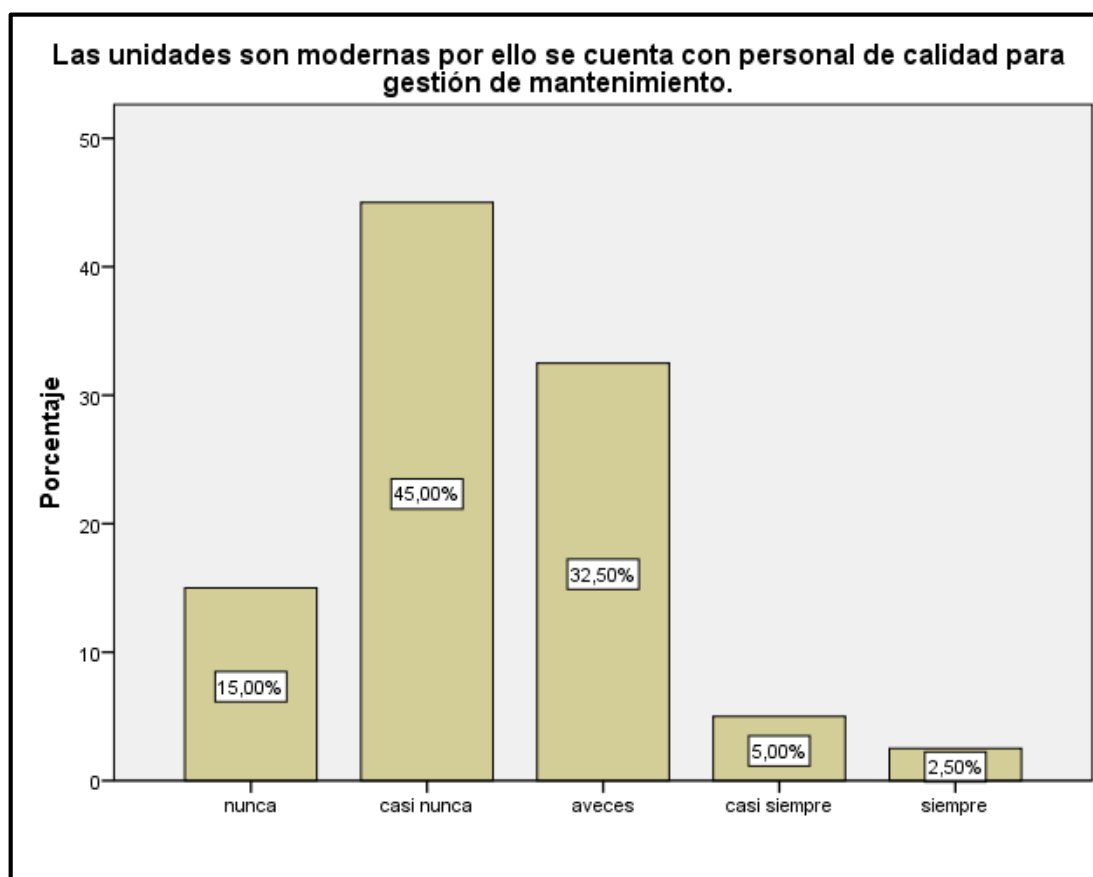
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 45% respondieron que casi siempre no se cuenta con personal calificado y por lo tanto el servicio se debilita.

Gráfico 20: Las unidades son modernas por ello se cuenta con personal de calidad para la gestión de mantenimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	15,0	15,0
	Casi nunca	18	45,0	60,0
	A veces	13	32,5	92,5
	Casi siempre	2	5,0	97,5
	Siempre	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



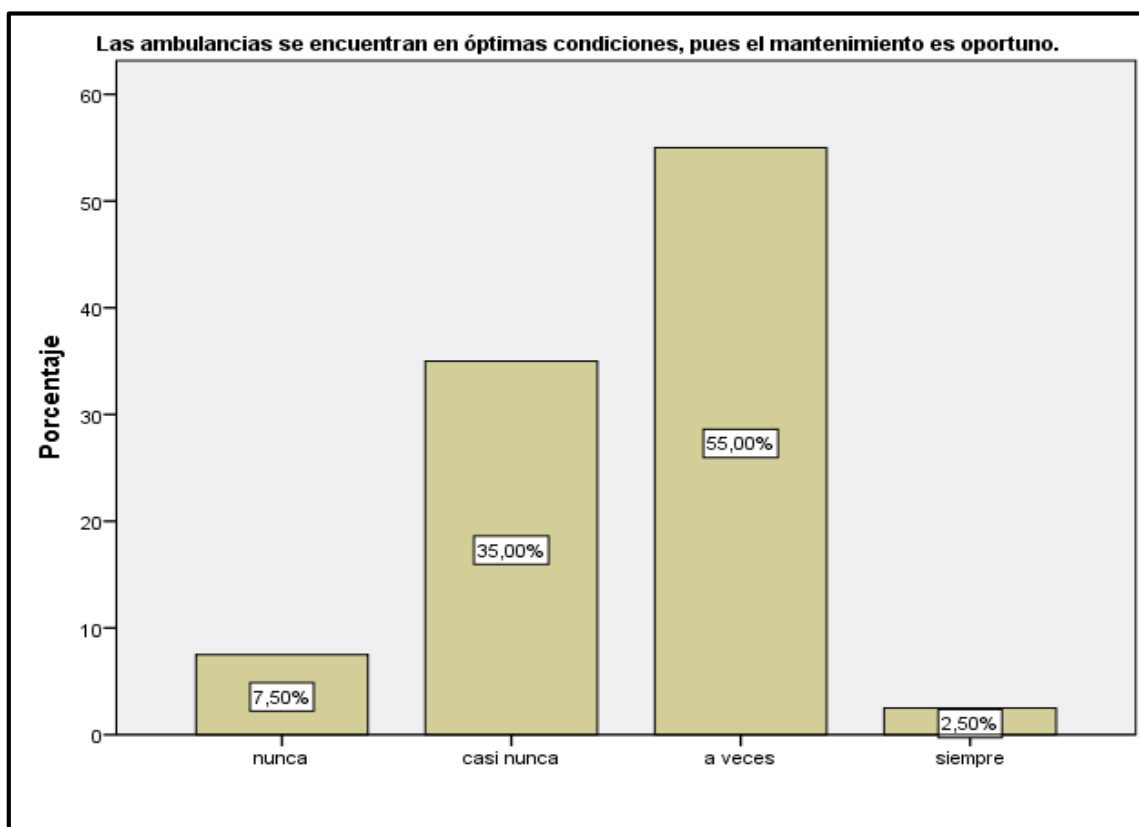
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 45% considera que casi nunca se cuenta con personal de calidad para la gestión de mantenimiento.

Gráfico 21: Las ambulancias se encuentran en óptimas condiciones, pues el mantenimiento es oportuno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	14	35,0	35,0	42,5
	A veces	22	55,0	55,0	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



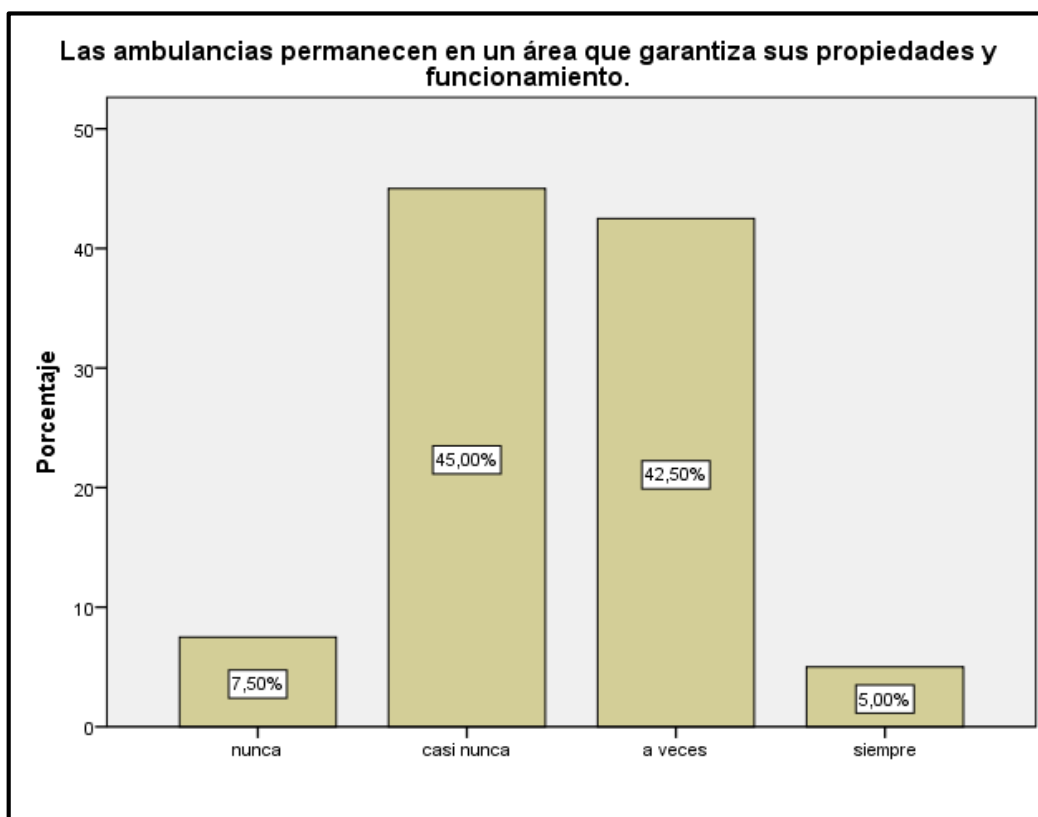
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

De acuerdo al resultado se puede apreciar que el 55% considera que a veces el mantenimiento es oportuno por lo tanto las ambulancias se encuentran en óptimas condiciones.

Gráfico 22: Las ambulancias permanecen en un área que garantiza sus propiedades y funcionamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	18	45,0	45,0	52,5
	A veces	17	42,5	42,5	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



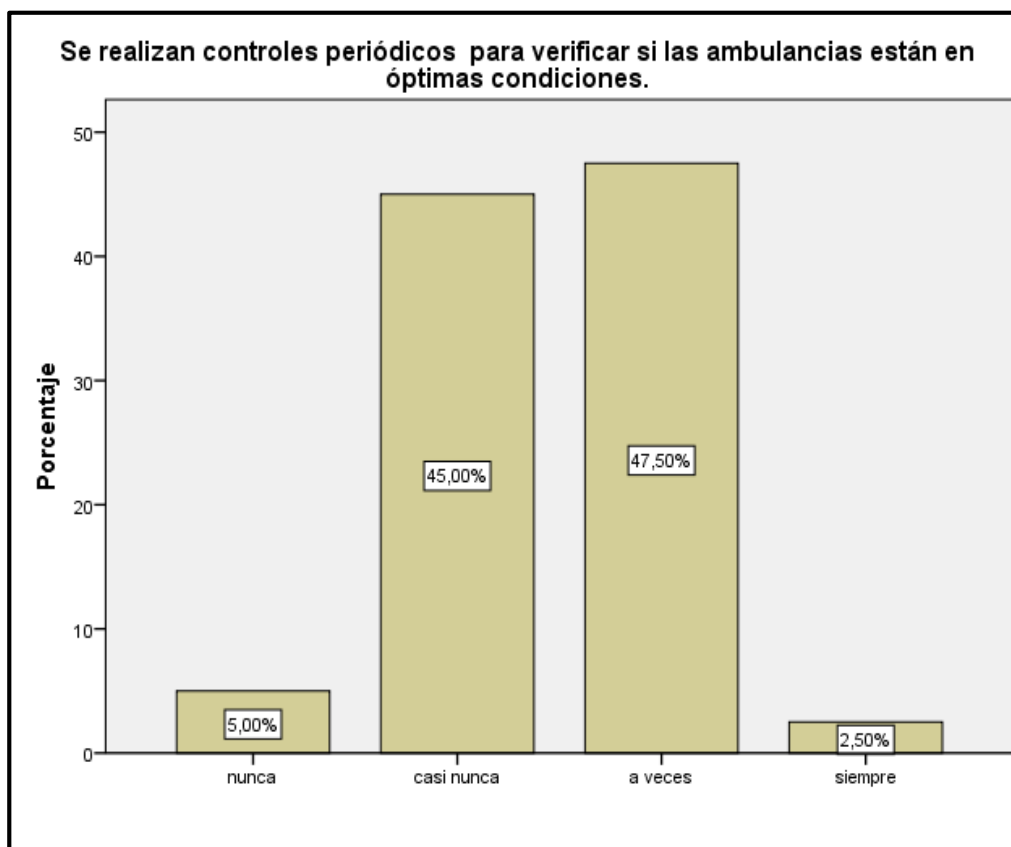
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 45% considera que a veces las ambulancias están en aéreas que garanticen sus propiedades y su funcionamiento.

Gráfico 23: Se realizan controles periódicos para verificar si las ambulancias están en óptimas condiciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0
	Casi nunca	18	45,0	50,0
	A veces	19	47,5	97,5
	Siempre	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



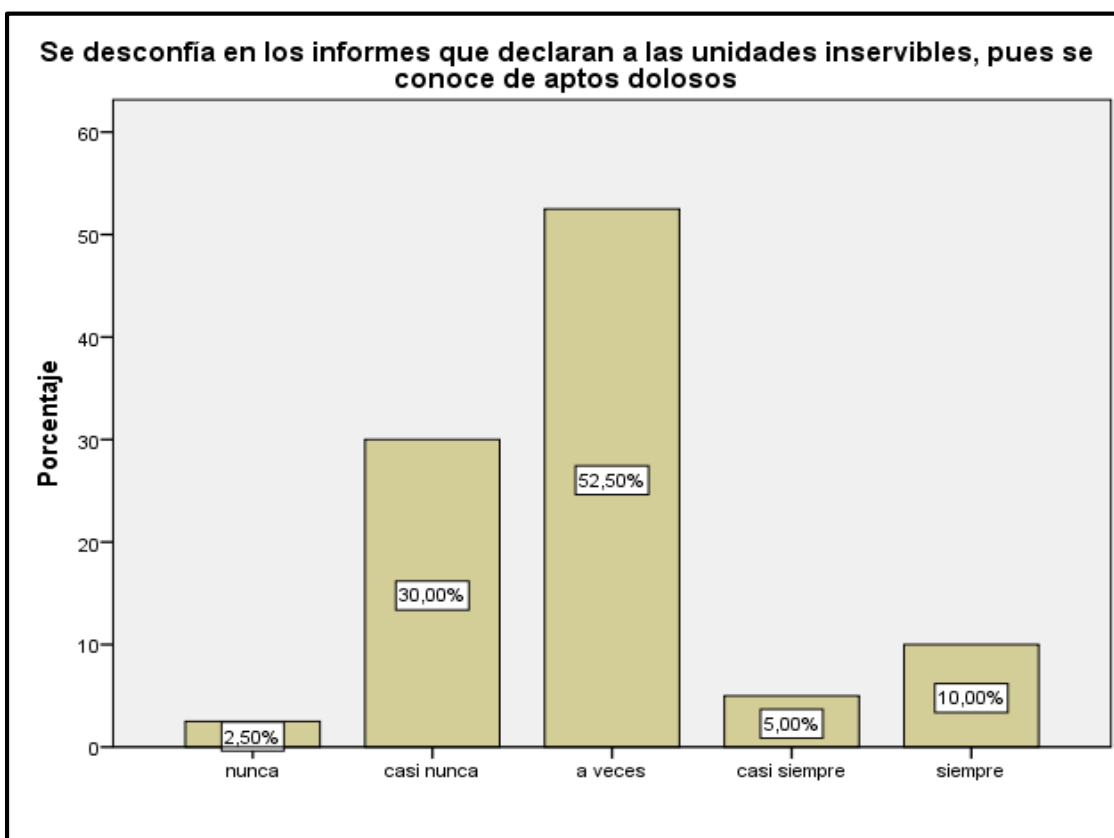
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 47% de los encuestados respondieron, que a veces se verifican si las ambulancias están en óptimas condiciones.

Gráfico 24: Se desconfía en los informes que declaran a las unidades inservibles, pues se conoce de aptos dolosos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,5	2,5	2,5
Casi nunca	12	30,0	30,0	32,5
A veces	21	52,5	52,5	85,0
Casi siempre	2	5,0	5,0	90,0
Siempre	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



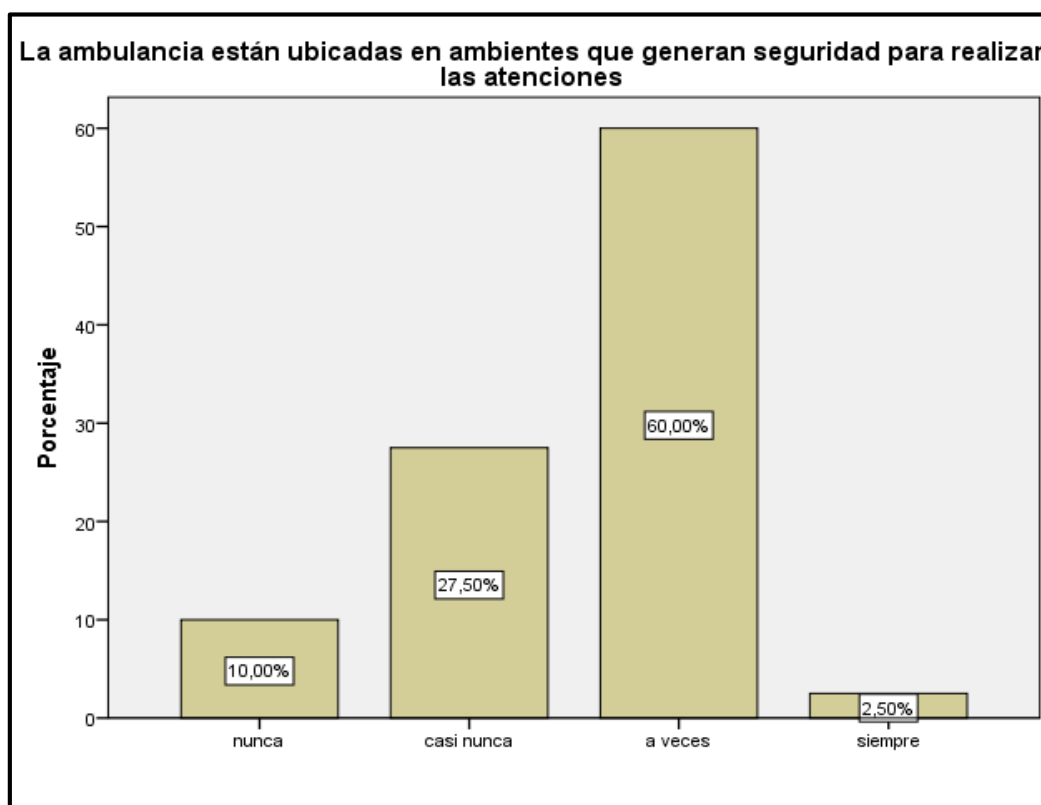
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

Los resultados mostraron que el 52% a veces, se desconfía de los informes relacionados con las unidades inservibles.

Gráfico 25: La ambulancia está ubicada en ambientes que generan seguridad para realizar atenciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	11	27,5	27,5	37,5
	A veces	24	60,0	60,0	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



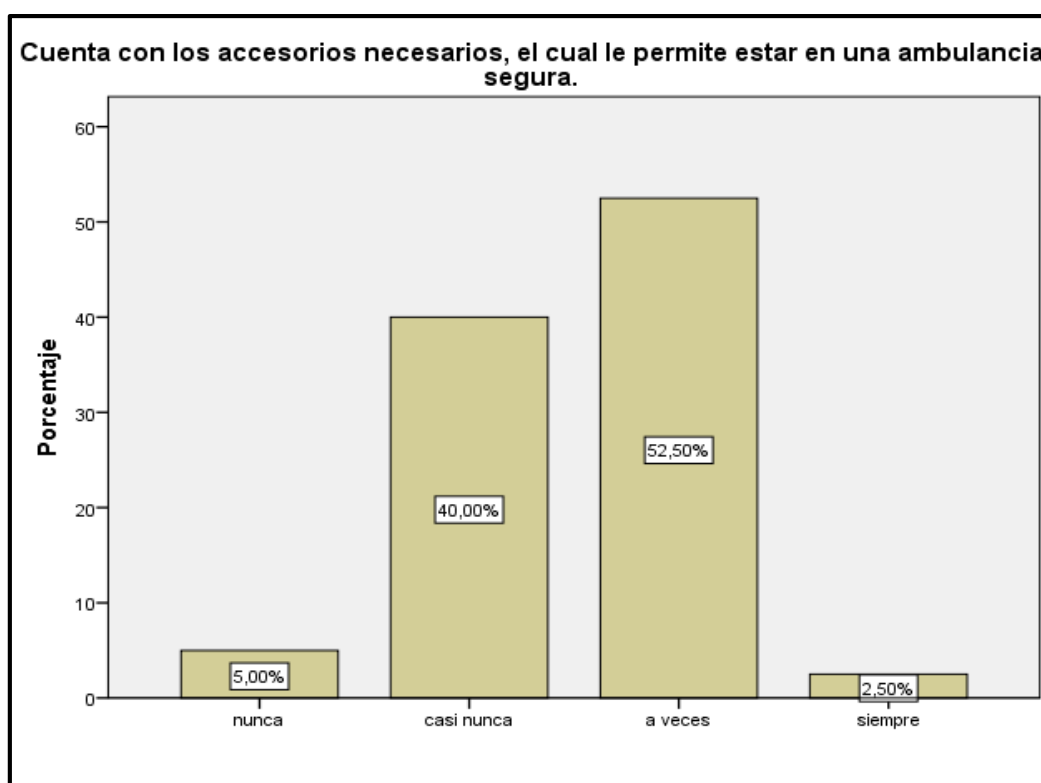
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 60% respondieron que a veces las ambulancias están en lugares que brindan seguridad para realizar las atenciones.

Gráfico 26: Cuenta con los accesorios necesarios, el cual le permite estar en una ambulancia segura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	16	40,0	40,0	45,0
	A veces	21	52,5	52,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



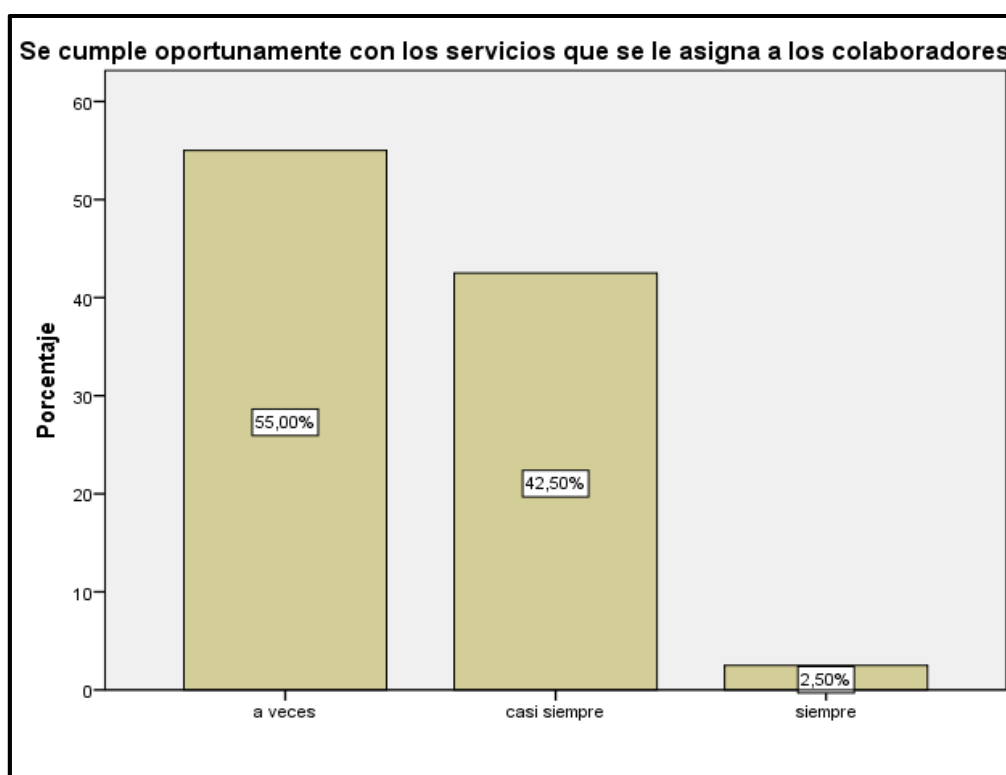
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 52% del personal del STAE piensan que a veces cuentan con lo necesario que les permita contar con ambulancias seguras.

Gráfico 27: Se cumple oportunamente con los servicios que se le asigna a los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	22	55,0	55,0	55,0
	Casi siempre	17	42,5	42,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



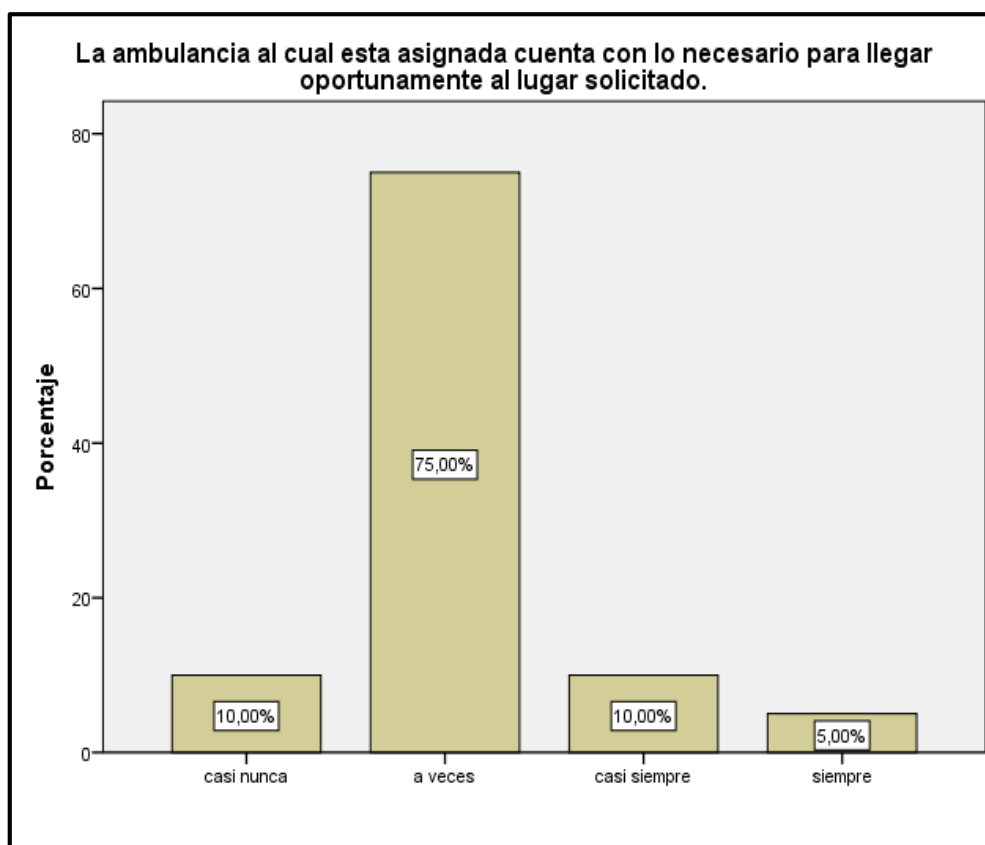
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 55% de los trabajadores del STAE respondieron que a veces cumplen con los servicios que se les asigna.

Gráfico 28: La ambulancia al cual está asignada cuenta con lo necesario para llegar oportunamente al lugar solicitado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	10,0	10,0	10,0
	A veces	30	75,0	75,0	85,0
	Casi siempre	4	10,0	10,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



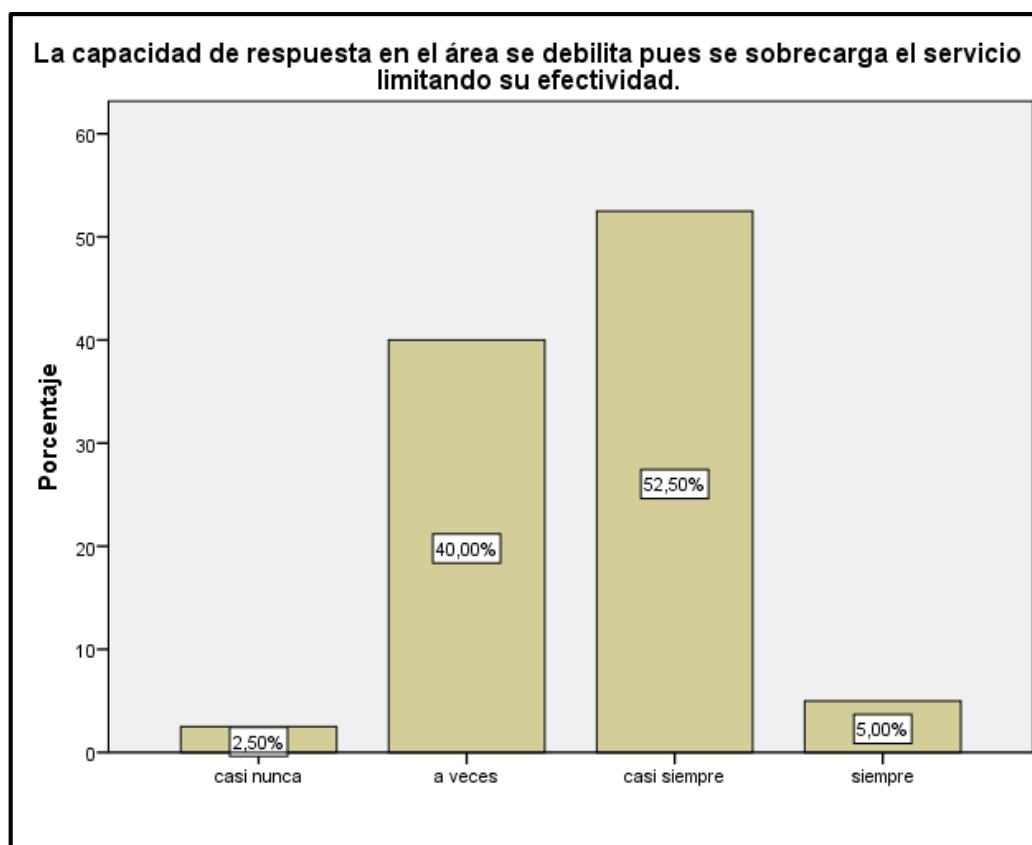
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

De los resultados se tiene que el 75% piensa a veces las ambulancias donde laboran cuenta con lo necesario para llegar al lugar solicitado.

Gráfico 29: La capacidad de respuesta en el área se debilita pues se sobrecarga el servicio limitando su efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	16	40,0	40,0	42,5
	Casi siempre	21	52,5	52,5	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



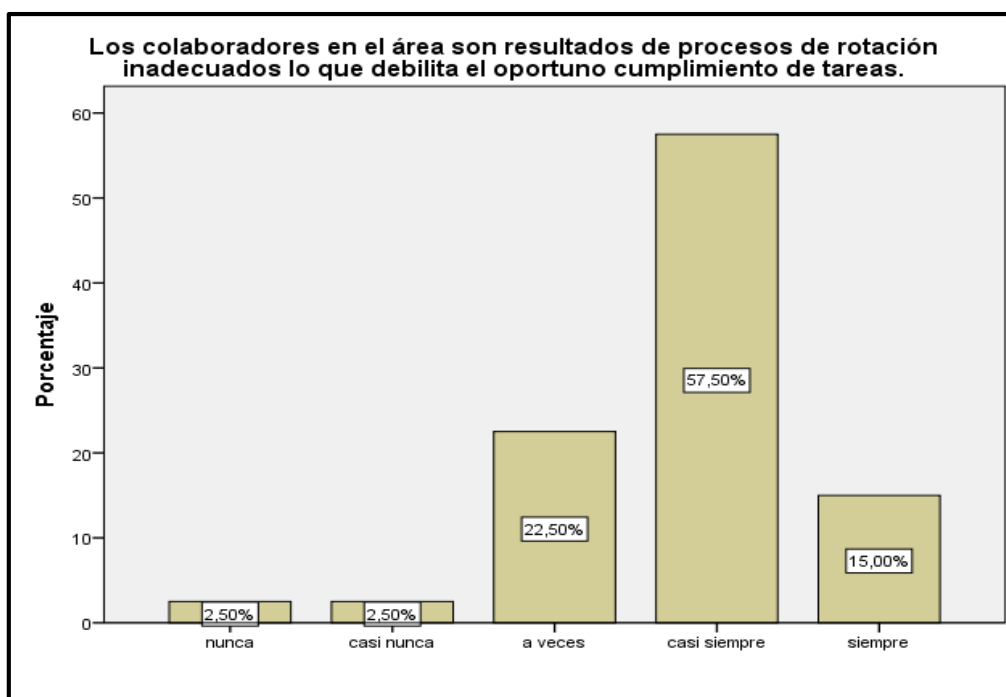
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 52% de los colaboradores del STAE contestaron que casi siempre la capacidad de respuesta está debilitada porque se sobrecarga de servicios, limitando su efectividad.

Gráfico 30: Los colaboradores en el área son resultados de procesos de rotación inadecuados lo que debilita el oportuno cumplimiento de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	1	2,5	2,5	5,0
	a veces	9	22,5	22,5	27,5
	Casi siempre	23	57,5	57,5	85,0
	Siempre	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



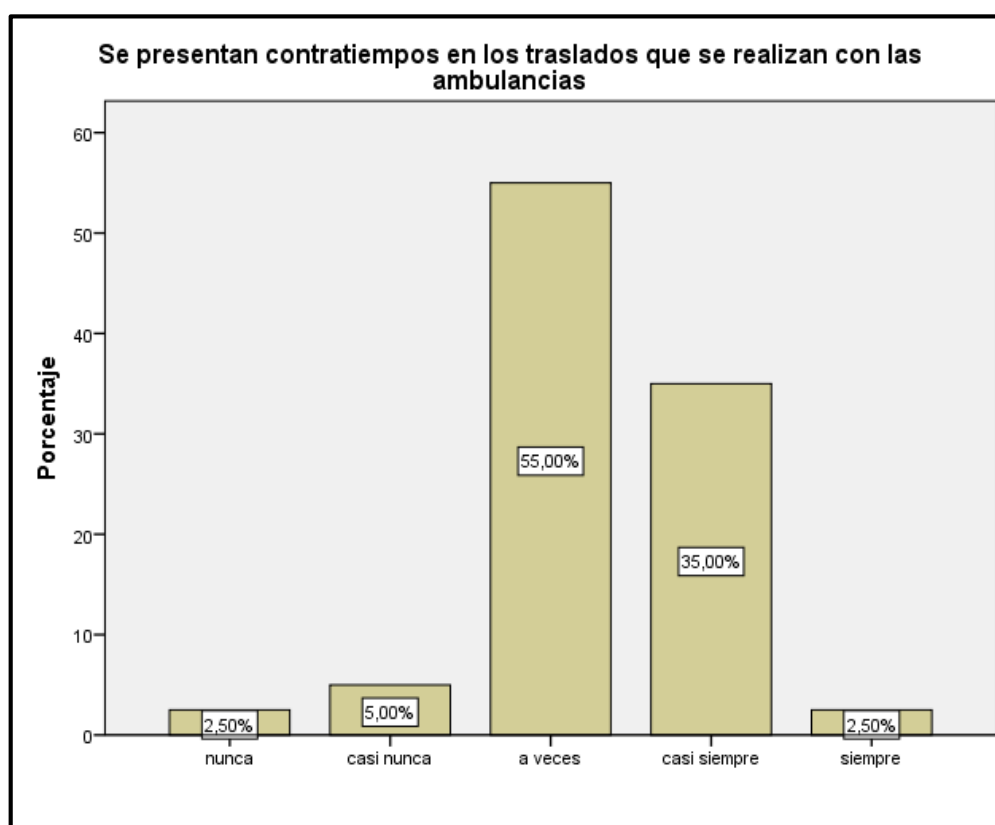
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 57% piensan que casi siempre los colaboradores en el área son resultados de proceso de rotación inadecuados.

Gráfico 31: Se presentan contratiempos en los traslados que se realizan con las ambulancias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	2	5,0	5,0	7,5
	A veces	22	55,0	55,0	62,5
	Casi siempre	14	35,0	35,0	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



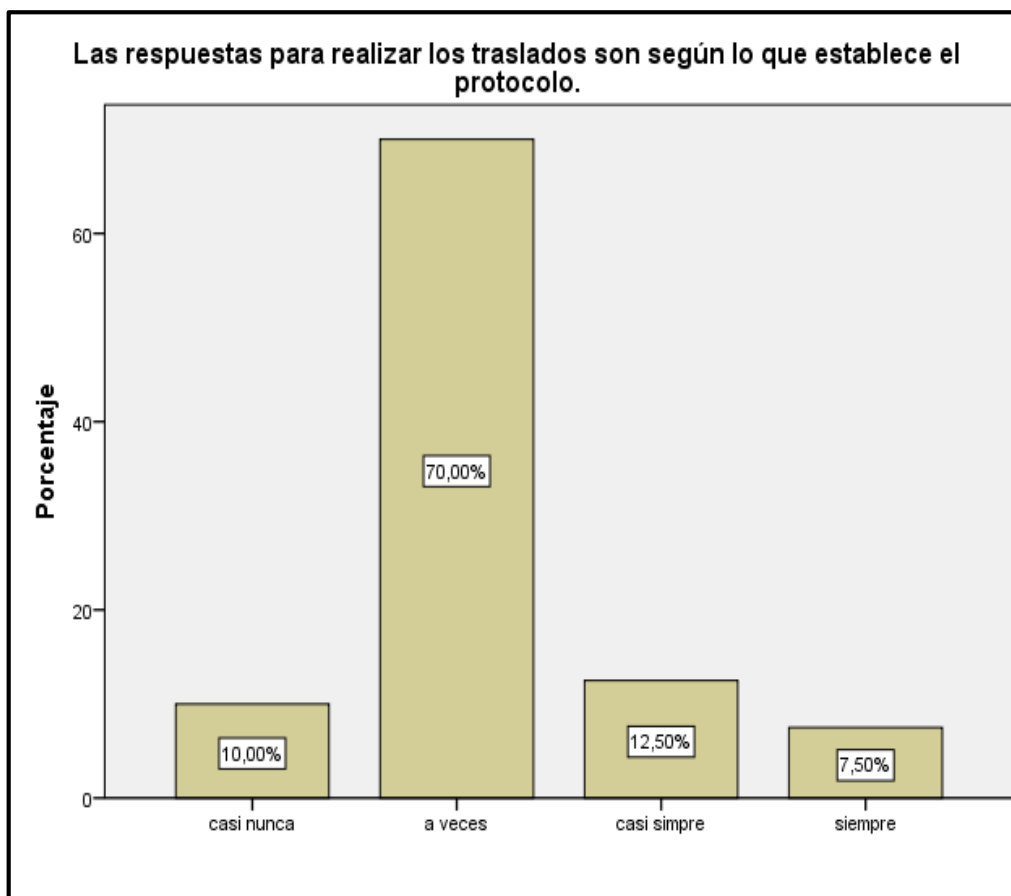
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 55% de los colaboradores piensan que a veces se presentan contratiempos en los traslados.

Gráfico 32: Las respuestas para realizar los traslados son según lo que establece el protocolo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	10,0	10,0	10,0
	A veces	28	70,0	70,0	80,0
	Casi siempre	5	12,5	12,5	92,5
	Siempre	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



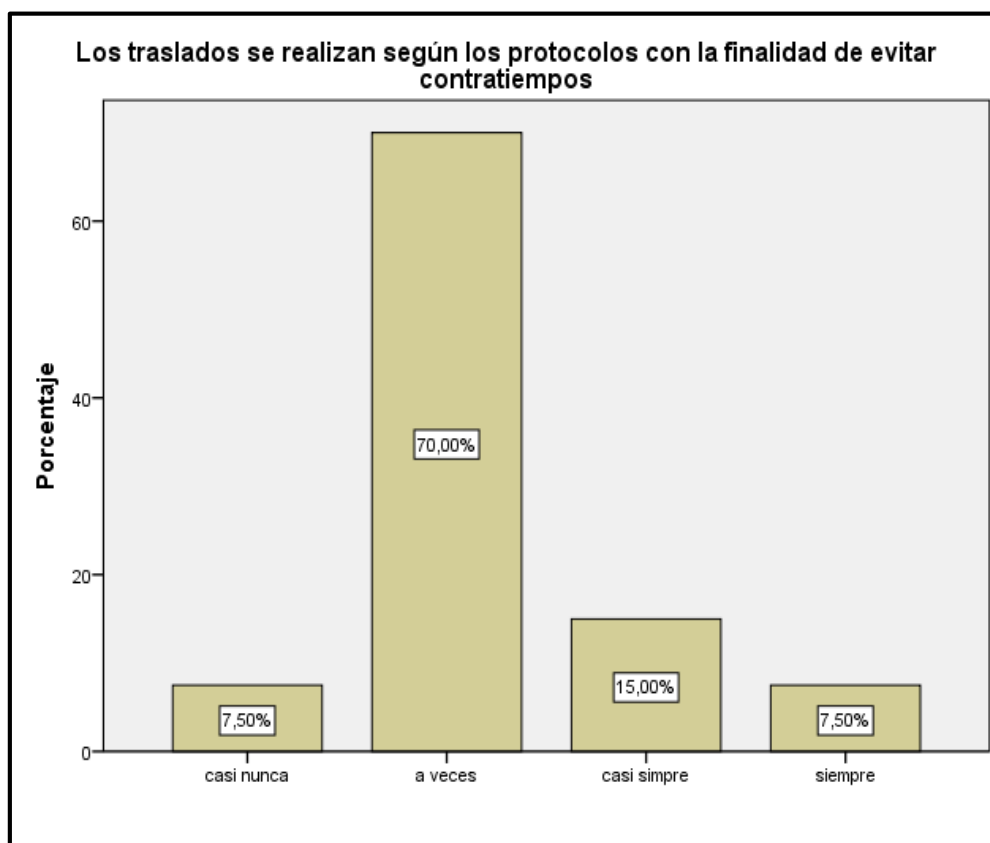
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 70% respondieron que a veces para realizar los traslados se realizan según los protocolos establecidos.

Gráfico 33: Los traslados se realizan según los protocolos con la finalidad de evitar contratiempos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	7,5	7,5	7,5
	A veces	28	70,0	70,0	77,5
	Casi siempre	6	15,0	15,0	92,5
	Siempre	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



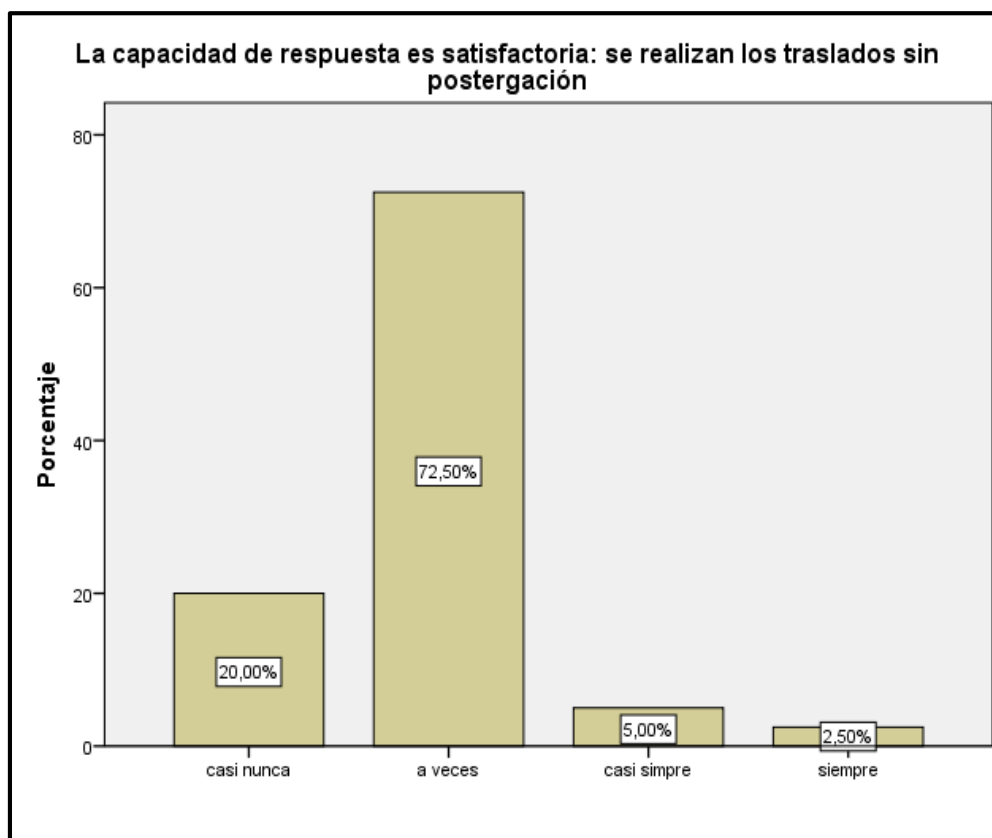
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 70% respondieron que a veces los traslados se realizan siguiendo los protocolos para evitar algún contratiempo.

Gráfico 34: La capacidad de respuesta es satisfactoria: se realizan los traslados sin postergación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	20,0	20,0	20,0
	A veces	29	72,5	72,5	92,5
	Casi siempre	2	5,0	5,0	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



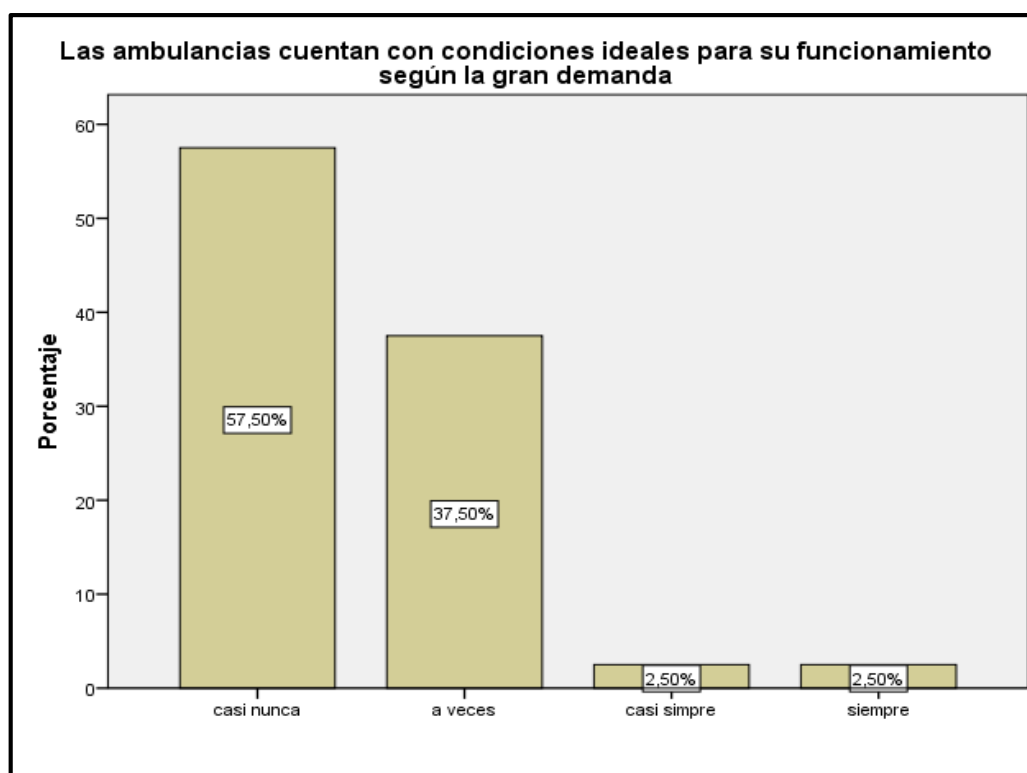
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 72% respondieron que a veces la capacidad de respuesta es satisfactoria, permitiendo realizar los traslados sin postergaciones.

Gráfico 35: Las ambulancias cuentan con condiciones ideales para su funcionamiento según la gran demanda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	23	57,5	57,5	57,5
	A veces	15	37,5	37,5	95,0
	Casi siempre	1	2,5	2,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



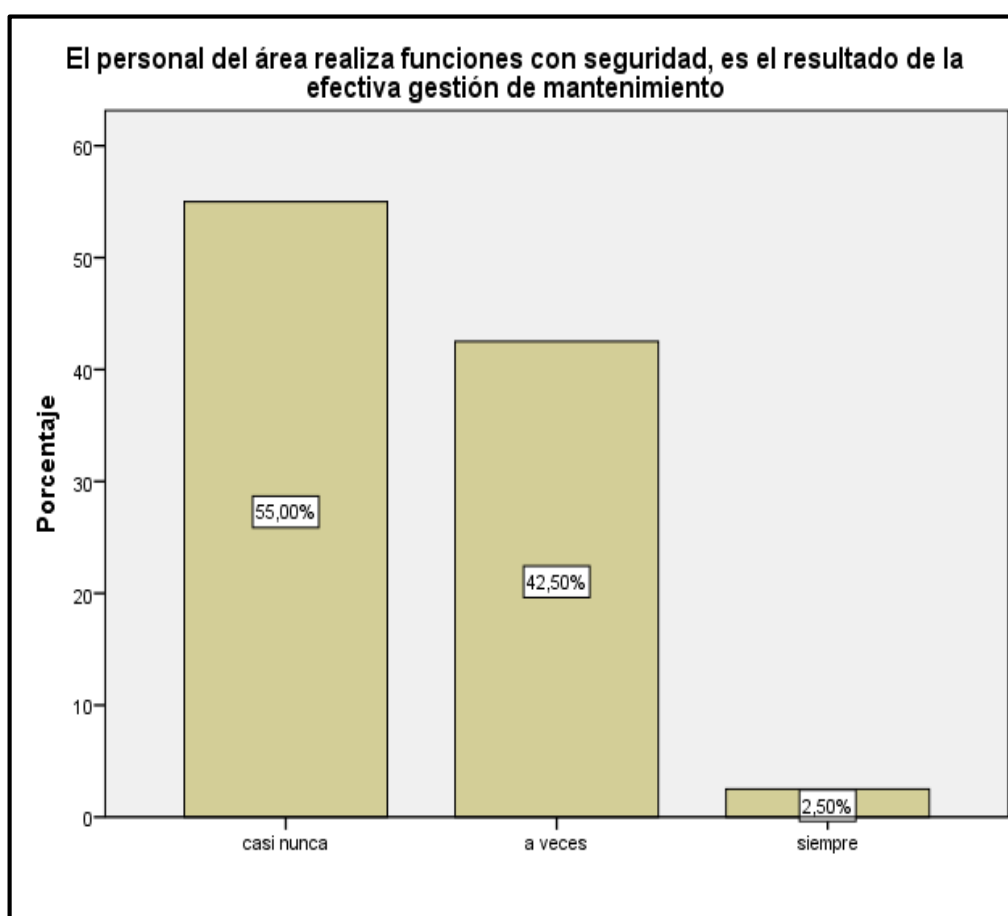
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 57% de los colaboradores nos dice que casi nunca las ambulancias cuentan con condiciones ideales para su funcionamiento.

Gráfico 36: El personal del área realiza funciones con seguridad, es el resultado de la efectiva gestión de mantenimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	22	55,0	55,0	55,0
	A veces	17	42,5	42,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



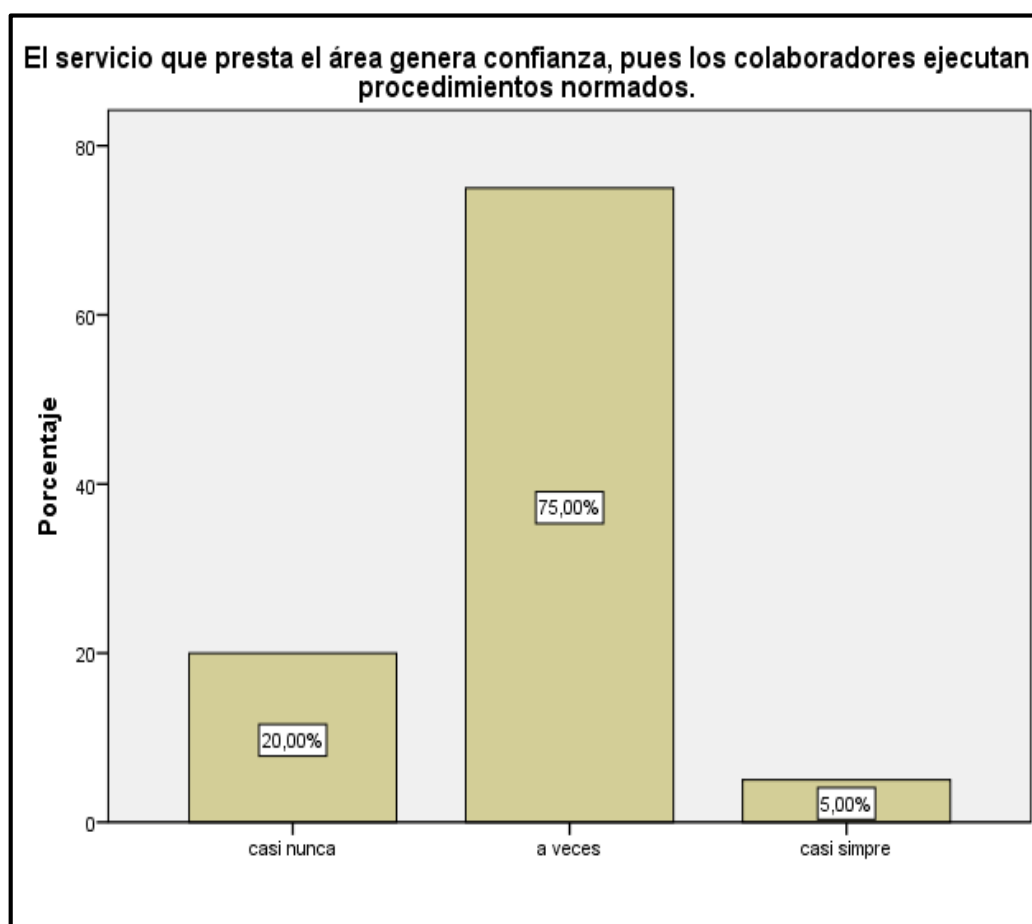
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 55% contestaron que casi nunca hay una efectiva gestión de mantenimiento que permita que el personal realizar funciones con seguridad.

Gráfico 37: El servicio que presta el área genera confianza, pues los colaboradores ejecutan procedimientos normados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Casi nunca	8	20,0	20,0	20,0
	A veces	30	75,0	75,0	95,0
	Casi siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



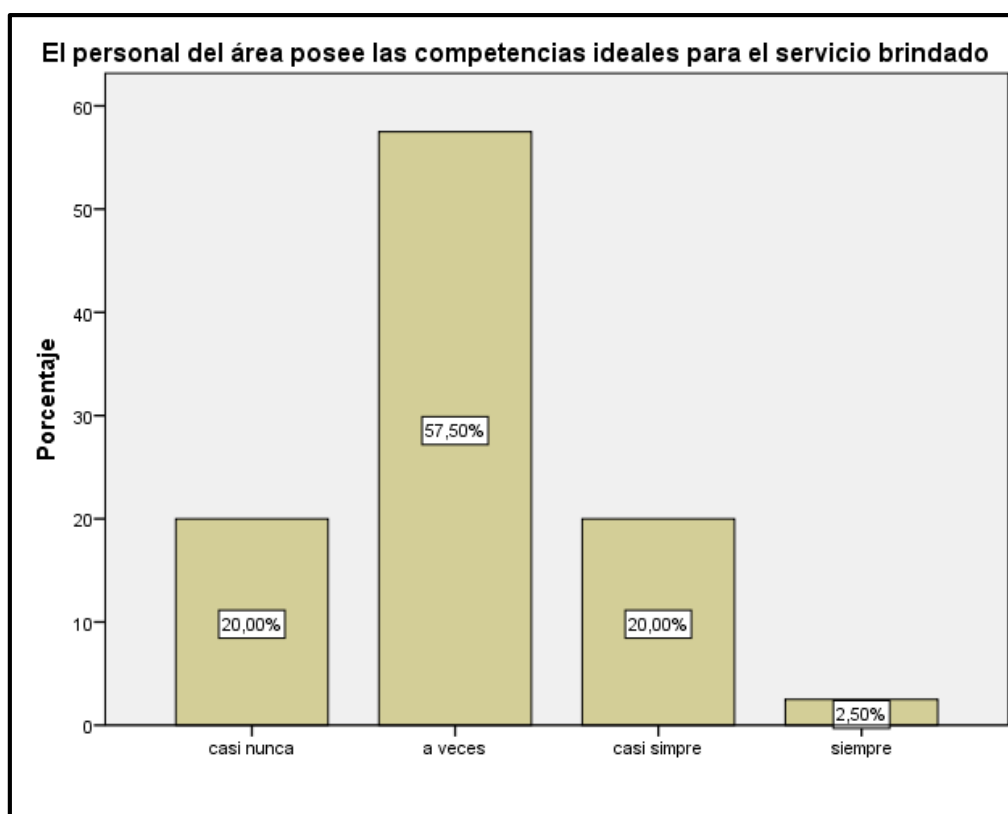
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 75% respondieron que casi nunca el servicio que presta el área genera confianza.

Gráfico 38: El personal del área posee las competencias ideales para el servicio brindado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	20,0	20,0	20,0
	A veces	23	57,5	57,5	77,5
	Casi siempre	8	20,0	20,0	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



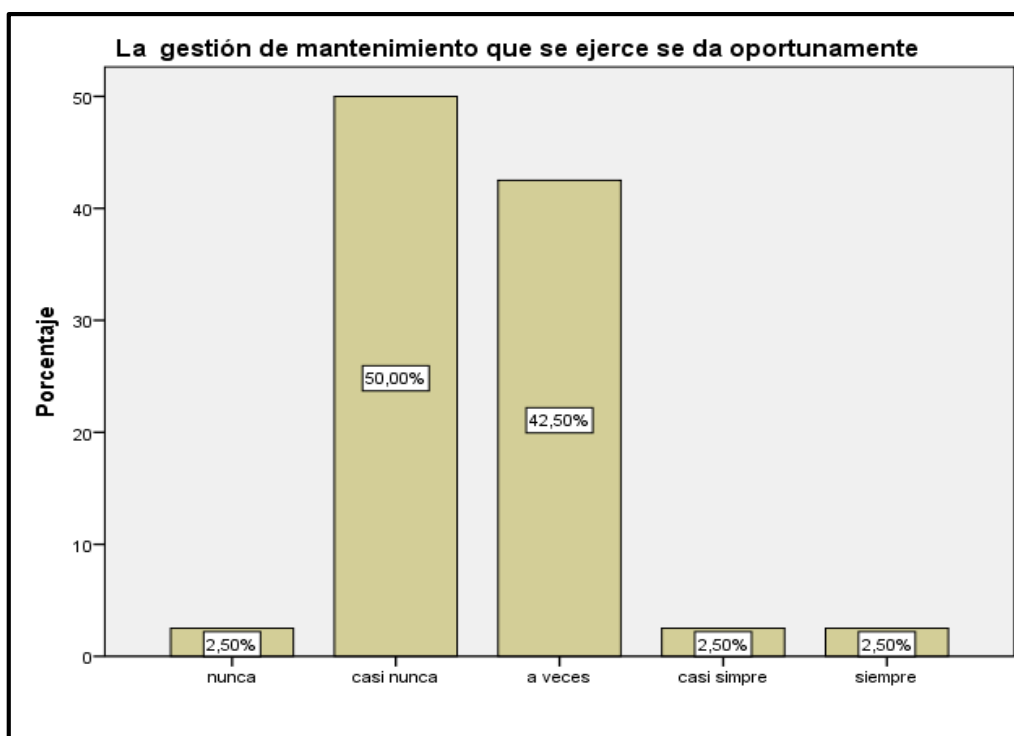
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 57% del personal del STAE contestaron que a veces el personal del área posee competencias ideales para el servicio brindado.

Gráfico 39: La gestión de mantenimiento que se ejerce se da oportunamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	20	50,0	50,0	52,5
	A veces	17	42,5	42,5	95,0
	Casi siempre	1	2,5	2,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



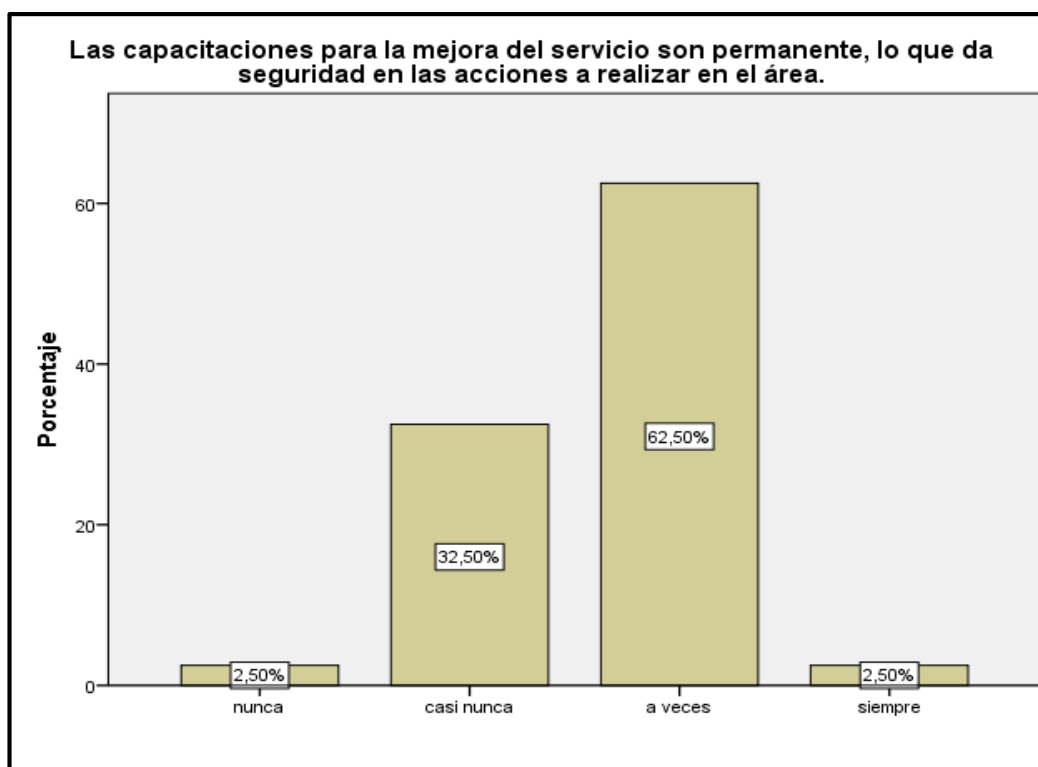
Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 50% del personal del STAE respondió casi nunca la gestión de mantenimiento se da oportunamente.

Gráfico 40: Las capacitaciones para la mejora del servicio son permanentes, lo que da seguridad en las acciones a realizar en el área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	13	32,5	32,5	35,0
	A veces	25	62,5	62,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22



Fuente: datos procesados en el programa SPSS, versión 22

El 62% de los encuestados consideran que a veces las capacitaciones del servicio son permanentes.

Yo, Manuel Salvador Cama Sotelo, docente y Coordinador de Investigación del Programa de Formación para Adultos, de la Universidad César Vallejo, sede San Juan de Lurigancho, revisor de la tesis titulada:

“GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE AMBULANCIAS Y CALIDAD DEL SERVICIO, SUBGERENCIA DE TRANSPORTE ASISTIDO - ESSALUD, LIMA 2016”, del estudiante **Carlos Alberto Tocas Urrutia**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 06 de agosto de 2017



Firma

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

DNI: 10248111

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE AMBULANCIAS Y CALIDAD DEL SERVICIO, SUBGERENCIA DE TRANSPORTE ASISTIDO -
ESSALUD, LIMA 2016"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
CARLOS ALBERTO TOCAS URRUTIA

ASESOR:
DR. TEODORO CARRANZA ESTELA

LINEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

24

24 %

Coincidencias	Fuente de Internet	Porcentaje
1	www.goreboquimbo.go... Fuente de Internet	2 %
2	virtual.uptc.edu.co Fuente de Internet	1 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	www.redalyo.org Fuente de Internet	1 %





Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Carlos Alberto Tocas Urrutia
Título del ejercicio: Tesis
Título de la entrega: "GESTIÓN DE MANTENIMIENTO D...
Nombre del archivo: Tocas_1.pdf
Tamaño del archivo: 1.23M
Total páginas: 101
Total de palabras: 16,831
Total de caracteres: 87,749
Fecha de entrega: 07-ago-2017 12:01a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 835589957



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE AMBULANCIAS Y CALIDAD DEL SERVICIO, SUBGERENCIA DE TRANSPORTE ASISTIDO - ESSALUD, LIMA 2016"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
CARLOS ALBERTO TOCAS URRUTIA

ASESOR:
DR. TEODORO CARRANZA ESTELA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ
2017



DR. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO
DOCENTE ASesor DE TESIS
DNI 102481111

“GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE AMBULANCIAS Y CALIDAD DEL SERVICIO, SUBGERENCIA DE TRANSPORTE ASISTIDO - ESSALUD, LIMA 2016”

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

2%

www.gorecoquimbo.gob.cl

Fuente de Internet

2

1%



Dr. MANUEL SALVADOR GAMA BOTELO
DOCENTE ASESOR DE TESIS
DNI 10248111

virtual.uptc.edu.co

Fuente de Internet

3

1%

Submitted to Universidad San Ignacio de
Loyola

Trabajo del estudiante

4

1%

Submitted to Universidad Manuela Beltran
Virtual

Trabajo del estudiante

5

1%

Submitted to Universidad Manuela Beltrán
Virtual

Trabajo del estudiante

6

1%

www.redalyc.org

Fuente de Internet

7

1%

www.eumed.net

Fuente de Internet

8

1%

repositorio.ucm.edu.co:8080

Fuente de Internet

9

1%

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

10

1%

Submitted to Universidad Privada San Juan
Bautista

Trabajo del estudiante

11

1%

Submitted to Universidad de San Martin de
Porres

Trabajo del estudiante

12

<1%

documents.tips

Fuente de Internet

13

<1%

biblioteca2.ucab.edu.ve

Fuente de Internet

14

<1%

w2.ucab.edu.ve

Fuente de Internet
