



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de Mantenimiento y Calidad en el Servicio del  
Centro Holístico Uriel en el año 2020

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Colán Coronel , Gladys Angela (ORCID: 0000-0001-6785-7250)

**ASESOR:**

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis padres, a mi esposo y mi hijo que son mi motivación para esforzarme día a día en lograr mis metas y objetivos.

## **Agradecimiento**

A Dios, por estar conmigo presente en mi vida, por permitirme ser mejor cada día.

A mi familia, A mi Hno. Herbert Colán Coronel, por haberme brindado tanto amor, por ser mi soporte y fuerza para seguir siempre adelante.

A mi asesor Alberto Morí Paredes, por su dedicación y compromiso en la enseñanza, por motivarme a continuar aprendiendo.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas .....	vi
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	10
3.1.1 Tipo de investigación: Aplicada.....	10
3.1.2. Diseño de la investigación:.....	10
3.2 Variables y operacionalización .....	11
3.2.1 Variable 1: Gestión de Mantenimiento .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.3.1 Población .....	16
3.3.2 Muestra .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.4.1 Técnica: Encuesta.....	18
3.4.3 Validez de instrumento.....	18
3.5 Procedimiento .....	19
3.5.1 Metodología para obtener los datos.....	19
3.5.2 Coordinación y autorización del contexto de estudio. ....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20

3.6.1. Análisis descriptivo.....	20
3.6.2. Análisis inferencial .....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	1
Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables .....	1
Anexo 2: Matriz de consistencia de las variables .....	2
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.....	3
Anexo 4: Confiabilidad .....	5
Anexo 5: Matriz para el análisis de la situación problemática .....	8
Anexo 6:Matriz de coherencia entre problema principal y problemas específicos .	9
Anexo 7: Matriz de coherencia entre objetivo general y objetivo específicos.....	10
Anexo 8: Carta de autorización .....	11
Anexo 9: Constancia de validación .....	12
Anexo 10: Análisis Inferencial .....	21
Anexo 11: Análisis Descriptivo .....	23
Anexo 11: PRESUPUESTO DE TESIS.....	58
Anexo 12: Prueba de similitud Turniting.....	59

## Índice de Tablas

Tabla 1. Presupuesto para los equipos.....	23
Tabla 2. Plan de mantenimiento.....	24
Tabla 3 Materiales en buen estado .....	25
Tabla 4 Confianza en los equipos .....	26
Tabla 5 Equipos en óptimas condiciones .....	27
Tabla 6 Equipos en mantenimiento o reparación .....	28
Tabla 7 Corrección oportuna de los equipos.....	29
Tabla 8 Programación para averías. ....	30
Tabla 9 Plan para fallas.....	31
Tabla 10 Registro de programaciones .....	32
Tabla 11 Corrección de equipos oportuna. ....	33
Tabla 12 Plan Detectivo .....	34
Tabla 13 Capacitación mantenimiento Detectivo .....	35
Tabla 14 Revisión periódica. ....	36
Tabla 15. Equipos de calidad .....	37
Tabla 16 Uniforme del personal. ....	38
Tabla 17 Centro limpio y ordenado. ....	39
Tabla 18 Precisión en sus diagnósticos .....	40
Tabla 19 Garantía en el servicio.....	41
Tabla 20 Repuestos en caso de averías .....	42
Tabla 21 Trabajo duradero.....	43
Tabla 22 Personal garantizado.....	44
Tabla 23 Actitud de respuesta.....	45
Tabla 24 Reclamos atendidos.....	46
Tabla 25 Productos a tiempo.....	47
Tabla 26 Citas programadas.....	48
Tabla 27 Informes a tiempo.....	49
Tabla 28 Línea de trabajo.....	50
Tabla 29 Especialistas en la atención.....	51
Tabla 30 Cortesía con los clientes.....	52
Tabla 31 Trato igualitario.....	53

Tabla 32	Buen trato con los gerentes.....	54
Tabla 33	Comunicación oportuna.....	55
Tabla 34	Rotación de horarios. ....	56
Tabla 35	Atención por área. ....	57

## Índice de figuras

Figura 1 Calidad de servicio .....	13
Figura 2. Presupuesto para los equipos.....	23
Figura 3. Plan de mantenimiento.....	24
Figura 4. Materiales en buen estado .....	25
Figura 5. Confianza en los equipos .....	26
Figura 6. Equipos en óptimas condiciones .....	27
Figura 7. Equipos en mantenimiento o reparación .....	28
Figura 8. Corrección oportuna de los equipos.....	29
Figura 9. Programación para averías. ....	30
Figura 10. Plan para fallas.....	31
Figura 11. Registro de programaciones .....	32
Figura 12. Corrección de equipos oportuna. ....	33
Figura 13. Plan Detectivo .....	34
Figura 14. Capacitación mantenimiento Detectivo .....	35
Figura 15. Revisión periódica.....	36
Figura 16. Equipos de calidad.....	37
Figura 17. Uniforme del personal. ....	38
Figura 18. Centro limpio y ordenado .....	39
Figura 19. Precisión en sus diagnósticos .....	40
Figura 20. Garantía en el servicio .....	41
Figura 21. Repuestos en caso de averías.....	42
Figura 22. Trabajo duradero.....	43
Figura 23. Personal garantizado .....	44
Figura 24. Actitud de respuesta.....	45
Figura 25. Reclamos atendidos.....	46
Figura 26. Productos a tiempo .....	47
Figura 27. Citas programadas .....	48
Figura 28. Informes a tiempo.....	49
Figura 29. Línea de trabajo. ....	50
Figura 30. Especialistas en la atención.....	51
Figura 31. Cortesía con los clientes. ....	52



Figura 32. Trato igualitario. ....	53
Figura 33. Buen trato con los gerentes. ....	54
Figura 34. Comunicación oportuna. ....	55
Figura 35. Rotación de horarios. ....	56
Figura 36. Atención por área. ....	57

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio del centro holístico Uriel ,2020. La metodología aplicada ha sido: enfoque, cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional, tipo de investigación aplicada y método hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 120 clientes y la muestra por 39, la cual ha sido determinada por muestreo aleatorio probalístico, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento se empleó un cuestionario de 35 ítems. Se obtuvo los siguientes resultados que la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio presenta una asociación baja del 19,6%; no se encontró significación estadística entre ambas variables, que el mantenimiento preventivo y la calidad de servicio presenta una asociación baja del 12,6 %; no se encontró significación estadística entre ambas variables, que el mantenimiento detectivo y la calidad de servicio presenta una asociación baja del 18,6 %; no se encontró significación estadística entre ambas variables, que el mantenimiento correctivo y la calidad de servicio presenta una asociación baja moderada de 23,3 %; no se encontró significación estadística entre ambas variables lo cual se recomienda que la empresa diseñe un plan de Gestión que permita alcanzar mejorar su calidad de servicio.

**Palabras clave:** gestión, mantenimiento, calidad.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the relationship between maintenance management and the quality of service of the Uriel holistic center, 2020.

The applied methodology has been: approach, quantitative, descriptive - correlational level, type of applied research and hypothetical deductive method. The population consisted of 120 clients and the sample of 39, which has been determined by probabilistic random sampling. The survey technique was used for data collection, as an instrument a 35-item questionnaire was used. The following results were obtained that maintenance management and service quality presents a low association of 19.6%; Statistical significance was not found between both variables, that preventive maintenance and quality of service presents a low association of 12.6%; No statistical significance was found between both variables, that detective maintenance and quality of service presented a low association of 18.6%; No statistical significance was found between both variables, that corrective maintenance and quality of service presented a low moderate association of 23.3%; No statistical significance was found between both variables, which is why it is recommended that the company design a Management plan that allows it to improve its quality of service.

Keywords: management, maintenance, quality

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente vivimos en un mundo en el cual requerimos mejorar la fiabilidad de los equipos, a su vez tenemos menos tiempo de inactividad no planificada por fallas de los equipos, menos reparaciones costosas e inesperadas que nos desgasta en tiempo y dinero en las empresas.

La gestión de mantenimiento es un conjunto de operaciones con el objetivo de garantizar, de forma conjunta, los recursos humanos y materiales destinados a los arreglos de mantenimiento, permitiendo así el logro de un mejor desenvolvimiento en las tareas que permitan solucionar y mejorar la disposición de los implementos de las empresas. Taboyo (2015). Basada en la teoría de la confiabilidad operacional.

Si queremos definir la calidad de servicio, podríamos determinar que es la capacidad de establecer los diversos elementos de una empresa u organización para cumplir con los objetivos planteados para lograr brindar satisfacción al cliente basado en el modelo denominado SERVQUAL, es uno de los instrumentos o herramientas reconocidas, a fin de medir la Calidad de algún servicio. Matsumoto (2014)

Al término de la culminación de los años 50, un grupo minoritario de empresarios de Ohio, dedicados al mantenimiento preventivo y motivados por una necesidad de mejorar económicamente, emplearon el uso de un instrumento capaz de encontrar defectos en algunos motores eléctricos en los centros de rehabilitación que ocasionaban problemas mecánicos persistentes en dichos centros. La insatisfacción y problemas de los profesionales que trabajan en los diferentes centros de rehabilitación y la incapacidad para entender y satisfacer expectativas de los pacientes, se ve reflejado en una crisis de innovación, de efectividad y eficiencia en los países costeros y del sur de Europa. Chirstanse (2018)

Con la residencia para mayores, en España, la inconformidad se asocia con el deterioro y la cantidad de los utensilios del comedor, ya que son considerados insuficientes para poder atender los requerimientos de todos los residentes, así encontraron las siguientes problemáticas como manchas encontradas en ropa de cama y cuartos compartidos como causa de insatisfacción. Muñoz (2015)

Con el tiempo, otras organizaciones españolas detectaron que los centros

que ofrecen servicios de rehabilitación tenían dificultades en la actitud de sus trabajadores lo cual influía en la calidad de servicio y su productividad. Souto (2015)

Las empresas latinoamericanas en el sector salud en Colombia encontraron dificultades presentadas en un inicio en la prestación universal en salud, según lo establecido por los organismos del Ministerio de Salud y entidades en protección del usuario, podemos observar que en el año 2018 el 95% de la gente tenía algún tipo de seguro en salud, se propusieron mejorar, en el siguiente año, la calidad y la humanización de los servicios prestados, para lo cual Colombia está avanzando en el logro de una política de la atención de la salud y mejoramiento de sus equipos en los centros particulares y del estado. De Miguel (2020)

Así tenemos en Argentina y Colombia en el caso particular de accidentes en los equipos electro médicos que se emplean en los servicios de atención médica, están destinados a realizar acciones de diagnóstico y terapéuticas del paciente, esta interacción entre equipo y paciente se encuentran expuestos a riesgos con graves consecuencias. Méndez (2016)

Las industrias CTS S.A.C en Colombia no cuenta con planes que permitan realizar las actividades adecuadas para el mantenimiento de los equipos lo cual afecta las producciones. Millerlandy S (2016)

A nivel nacional, el Perú, tenemos el SAIFI, “la frecuencia de interrupciones en Lima, aumenta conforme tenemos redes antiguas, sin planes de crecimiento, sin planes de mantenimiento preventivo que solo conlleva a sanciones y molestias por los usuarios”. Quiroga (2014)

Perú es un país que presenta serios problemas en cuanto a la ejecución y planeamientos en la gestión de mantenimiento de las empresas o centros, podemos verificar la poca inversión en el mantenimiento preventivo en las empresas, en la mayoría de los centros se encuentran espacios deteriorados o con instalaciones en mal estado y maquinarias o herramientas en desuso que reflejan el poco servicio de calidad. Sacristán (2017)

A nivel local la Fábrica Oré S.A.C presenta una baja productividad, propiciando así la falta de competencia y mejoramiento, en el área de producción de utensilios para construcción. Los motivos que causan estos inconvenientes, es que dentro del proceso de producción de las máquinas, en pleno procedimiento de

producción, hay paradas inesperadas, generando retrasos y tiempos muertos. (Sáenz B & Maximina S. (2017)

El Centro holístico Uriel, es un centro que brinda servicios de terapias especializadas en rehabilitación, en masoterapias, terapias musculares, tratamiento de dolores estéticos, entre otros. La problemática planteada en esta investigación es que el centro no logra una adecuada calidad de atención destinada a los clientes, debido a que no cuenta con equipos adecuados.

El problema general: Determinar la relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio del centro holístico Uriel y los problemas específicos Determinar la relación entre el mantenimiento preventivo y la calidad de servicio del Centro holístico Uriel, 2020, ¿Cuál es la relación entre el mantenimiento correctivo y la calidad de servicio del centro Holístico Uriel, 2020? Determinar la relación entre el mantenimiento detectivo y la calidad de servicio del Centro holístico Uriel, 2020.

Se ha justificado por los siguientes argumentos: En cuanto a la justificación teórica, la presente investigación busca desarrollar la aplicación y la importancia del mantenimiento en las empresas, funcionamiento del equipo y las operaciones. Al igual que hace que el mantenimiento sea lograr alcanzar que cualquier empresa mejore el avance de su producción o su servicio.

El objetivo general es determinar la relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio del centro holístico Uriel. Los objetivos específicos es Determinar la relación entre el mantenimiento preventivo y la calidad de servicio del Centro holístico Uriel ,2020. Determinar la relación entre el mantenimiento correctivo y la calidad de servicio del centro Holístico Uriel, 2020. Determinar la relación entre el mantenimiento detectivo y la calidad de servicio del Centro holístico Uriel,2020.

La hipótesis general: Existe relación entre la gestión de mantenimiento del Centro holístico y la calidad de servicio de atención del cliente del centro holístico Uriel, Lima ,2020 y sus hipótesis específicas existe relación significativa entre el mantenimiento preventivo y la calidad de servicio del Centro holístico Uriel, Existe relación significativa entre el mantenimiento detectivo y la calidad de servicio del Centro Holístico Uriel. Existe relación significativa entre el mantenimiento correctivo y la calidad de servicio Centro holístico Uriel.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a la variable gestión de mantenimiento Rodas & Castrillón, (2019), la importancia del mantenimiento tiene como objetivo el pronóstico de fallos mecánicos en equipos de envoltura empezando con los datos que se tienen apuntados para mejorar la programación de intervenciones preventivas y restar el número de correctivas. Para esto se debe acumular, para tener como evidencia, todos los fallos o defectos en los diferentes equipos, realizar modelos de correlación y a partir de estos resultados definir cuál modelo llega a los resultados y tener en cuenta los tiempos aptos de programación de los mantenimientos preventivos. Se concluyó que el impacto es afirmativo de los paros registrados en una organización, disminuyendo los tiempos de intervención y registro para el siguiente año lectivo.

Cabrera, Ortiz, & Cruz, (2019). Los equipos médicos se consideran actualmente en herramientas de vital importancia y colaboración, básicos para saber gestionar el mantenimiento pertinente de un equipo médico en servicios de salud y un adecuado servicio médico, esto permite una adecuada atención al paciente, mayor rendimiento de médicos y terapeutas que atienden en los centros de salud, así mismo mejorar la vida útil de lo invertido, concluyendo que todo este sistema forma base para generar herramientas capaces de cumplir con todas las características de los diferentes gestiones de mantenimiento de equipos médicos modernos y utilizado internacionalmente. El uso de la máquina-humano del sistema está orientado para que personal que no tenga mucha experiencia en el rubro pueda desempeñarse eficazmente teniendo en cuenta el historial del equipo

Tandalla (2017) Tiene como objetivo realizar un seguimiento del estado crítico de los equipos para poder subsanar la gestión de mantenimiento en la empresa de aluminios CEDAI. Concluyendo que la metodología está determinada en: la teoría del riesgo cuantitativo con equipos que están muy críticos determinando como estrategia los análisis mediante la causa raíz, con el fin establecer las acciones correctivas oportunas que permitan disminuir y suavizar el riesgo; para luego determinar las acciones de mantenimiento adecuadas.

Según Tabuyo M (2015) El mantenimiento tiene como objetivo: conocer todas las tareas de mantenimiento que debe realizarse en una empresa lo cual este debe realizarse a través de procesos de inspección, concluyendo que es muy importante que se conserve en las empresas todos los operarios antiguos ya que son ellos que conocen el manejo de las máquinas y siempre hacer revisiones periódicas en la cual hace referencia la importancia de cada una de ellas, así mismo considera que el mantenimiento preventivo son acciones hechas por los encargados del mantenimiento con el fin de preservar y mantener el adecuado funcionamiento de toda la maquinaria e instalaciones, por lo cual se puede determinar que uno de sus principales objetivos es detectar y solucionar pequeñas averías o defectos antes que se conviertan en grandes averías importantes, concluyendo que las ventajas de este tipo de mantenimiento es el conocimiento del estado real de funcionamiento de las instalaciones, mejoras en las condiciones de seguridad laboral, aumento de la vida útil de las instalaciones, mayor rendimiento de los trabajadores y de las maquinas debido a tiempo muerto por las paradas forzadas, y disminución de los costos de reparación de las averías.

Iglesias M. (2015) considera que el mantenimiento correctivo tiene como objetivo reconocer las averías o fallas cuando están se producen, concluyendo que este tipo de mantenimiento, de emergencia o no programado: se aplica cuando aparece una avería imprevista que es necesario reparar lo antes posible, con la urgencia que lo requiera y que obliga a actuar con inmediatez para evitar daños materiales y/o humanos mayores, pudiendo ocasionar accidentes con pérdidas o mutilación de una parte del cuerpo. Así mismo el mantenimiento correctivo programado o rutinario: se realiza siguiendo un cronograma de tareas de mantenimiento a corto plazo o la reparación de aquellas averías que no ha sido ocasionado por la parada de emergencia de las instalaciones o maquinas, y pueden realizarse por una parada programada.

A nivel nacional: Giraldo(2020) tiene como objetivo determinar en qué aspecto la Gestión de seguimiento influye en el Programa de Mantenimiento en Instituciones Educativas de la UGEL 04, concluyendo que existe influencia positiva de la gestión de mantenimiento de los diversos instituciones y colegios de la UGEL 04, ello es porque si existe una constancia a la ejecución con su correspondiente seguimiento, el presupuesto será asignado para dicha tarea evitando corrupción o



malos manejos logrando los objetivos en los plazos establecidos.

Kener (2017) tiene como objetivo reconocer las diferencias que existe en el mantenimiento preventivo en las Empresas de San Martín 2017 ;concluyendo El alcance del mantenimiento preventivo ejecutado a los equipos en la primera empresa del sector construcción de la región San Martín, 2017 determino a través de la aplicación de encuestas y tabulación del programa SPSS, considero que el 94% de los encuestados indico que es excelente el mantenimiento preventivo realizado en la empresa y solo el 6% indico que es medianamente regular.

Con respeto a la variable calidad de servicio:

A nivel internacional Cortez (2017) Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015) tiene como objetivo reconocer que calidad de servicio es responsabilidad de todo un equipo que tiene por fin la mejora continua estableciendo relaciones empáticas Para la satisfacción del cliente, concluyendo: Las empresas buscan mejorar servicios, con la determinación de mejorar su productividad, competitividad, y establecerse en el mercado la empatía al servicio del cliente

Gil (2020) Fundamentos de atención al cliente “tiene como objetivo reconocer que el servicio al cliente es un valor adicional esencia de cualquier empresa relacionado con el servicio, como una herramienta para solucionar problemas y satisfacer las necesidades para la mejora continua, concluyendo que el servicio hace alusión a un conjunto de actividades, la atención al cliente y la calidad de servicio son muy constantes ya que en este mundo globalizado es necesario que exista confiabilidad y calidad para los logros de los objetivos que una empresa se trace al hacerse toda una empresa responsable deben estimular que tantos los equipos tengan un buen funcionamiento, capaz de mantener el foco de atención del cliente logrando una experiencia agradable, no solo de recursos humanos sino físicos para lograr una diferencia y competitividad en el medio, clientes leales, rentabilidad, mayor recurrencia, reducción de quejas, mejora del clima laboral, metas claras, siendo el impacto de liderazgo y mejora continua.

Meza (2021) tiene como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa. Concluyendo que es muy importante el servicio del cliente y que salga satisfecho.

Pareja (2018) en su tesis tiene como objetivo identificar como la gestión de

mantenimiento preventivo y permite lograr la calidad de servicio en la empresa concluyendo que es muy importante satisfacer las expectativas del cliente brindando una buena calidad de servicio.

Horna (2020) tiene como objetivo plantear una propuesta de mejora en calidad de atención del área de medicina y rehabilitación en un hospital de Chimbote, concluyendo: Es muy importante los fines de mejora para los elementos tangibles; proponiendo la compra de instrumentos de diversa complejidad, así como también su mantenimiento respectivo; con el objetivo de establecer una adecuada atención, brindar una atención, que garantice una mejor fluidez en la atención de los usuarios externos.

Rodríguez (2017) tiene como objetivo diseñar los diferentes programas de gestión de mantenimiento de los equipos biomédicos en el Servicio, concluyendo que estos materiales médicos son equipos y materiales con un efecto importante sobre la vida humana; lo cual requieren una inversión considerable y muchas ocasiones tienen altos precios de mantenimiento

Encalada (2016) tiene como objetivo proponer una alternativa de mejora en calidad de servicio en el área de medicina y de rehabilitación. Concluyendo la mejora de los elementos tangibles mediante el incentivo de la compra de equipos de alta y baja complejidad, tendrá como finalidad brindar una mejor calidad de servicio al usuario externo.

tenemos al Modelo SERVPERF. Cronin y Taylor (1992), mencionan este modelo para medir la calidad del servicio fundamentado en el modelo SERVQUAL, considerando la percepción que tiene el cliente sobre el servicio recibido;

Torres y Vásquez, (2015). Impulsar y mantener una cultura de calidad es una de las responsabilidades primarias de los líderes de una firma. Esta cultura se expresa, como característica arraigada, en las actividades de sus integrantes, se mantiene en el quehacer cotidiano, en los métodos, en las herramientas y en los procesos, se plasma en la atención y el servicio que se le da a los clientes, convirtiéndose en una forma de convivir frente a la globalización, el mercado, la oferta, la demanda, la competencia, la pequeña, mediana y gran empresa.

Mendoza, N. B, & Placencia, M. (2020) en su artículo quiso medir el logro de satisfacción de los pacientes del periodo 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Médica Peruana*, tiene como objetivo realizar el acto comparativo en la

satisfacción en los pacientes con la calidad ofrecida en el servicio en dicha investigación. Concluyendo, los pacientes que se atienden dijeron sentirse en el nivel de "satisfecho" con la calidad de servicio recibido, comparado con el año anterior "ligeramente se sintieron insatisfechos", y en la medida de la calidad de manera integral estuvieron satisfechos primando el servicio médico y el trato dado a los pacientes.

(Pérez et al,2021) su trabajo de investigación tuvo como objetivo reconocer la importancia de la constante capacitación del personal de Electromedicina en la actividad de gestión de prevención de mantenimiento a equipos médicos, a partir de las necesidades que ofrece el resultado de su inventario. Se brindan pautas importantes sobre la preparación permanente y continuada de todos los equipos. Se concluyó que la capacitación en esta temática es imprescindible para que las diversas tareas de mantenimiento se constituyan una verdadera herramienta eficaz, que beneficien a las instituciones y pacientes

(Luengas C et al ,2018) Los estudiosos de varias disciplinas tienen como objetivo diseñar equipos, junto con los protocolos, que permitan a los pacientes realizar los ejercicios de rehabilitación desde su hogar, a la vez que son supervisados continuamente. Concluye que la rehabilitación física necesita de máquinas donde el paciente se ejercite y rehabilite. Tradicionalmente han sido máquinas robustas que se encuentran ubicadas en diferentes centros de rehabilitación, pero se ha observado que los pacientes manifiestan que estos ambientes fríos y aburridos, por ello se han desarrollado nuevos equipos y sistemas.

Naranjo (2006) El siguiente artículo tiene como objetivo determinar cómo influye todas las normativas, en caso de salud, en rehabilitación de manera integral de la persona con diversos traumas en los locales de Cali. El individuo con traumas en la médula pueda tener a mano las diferentes consultas de salud integral que se requiere en las áreas específicas de su lesión. Concluyendo que es necesario que tanto los elementos tangibles como los equipos, conozcan no solo la normativa, sino que de orientación de manera oportuna a los pacientes que padezcan estas lesiones para acceder a los diferentes servicios, lo que se busca es la prevención para evitar futuras muertes o complicaciones.

(Sánchez et al ,2020) El mantenimiento tiene como objetivo la fiabilidad,

conservación y durabilidad de los activos fijos tangibles que hay en las empresas. La actividad de mantenimiento en la empresa porcina de Villa Clara arroja como resultados no satisfactorios, con un índice de conformidad integral de un 47,74 % y las principales áreas críticas se encuentran relacionadas con la no atención a la tercerización del mantenimiento y la pobre gestión de las piezas de repuesto por la tenencia de índices de conformidad del mantenimiento.

Martínez (2018) en su siguiente artículo tiene como objetivo orientar al equipo de labores con mínimas tareas como la planificación del proyecto, la definición clara y concisa de objetivos y tenga un alcance, seguimiento de la implementación y planes de mitigación de riesgos, revisión de los procesos, configuración, parametrización, pruebas, capacitación, etc. Concluyendo que es necesario que fortalezcan sus estrategias que les permitan mejorar los servicios de atención médica, en que el papel del ingeniero biomédico es la de utilizar los conocimientos de ingeniería para aplicarlos ingeniosamente en todo lo relacionado con el cuidado del paciente

Haro (2021) Por lo expuesto, tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de los servicios brindados a los adolescentes en un servicio diferente de establecimientos en Lima. Pese a las variadas implementaciones en política y manejo de la calidad, sigue siendo insuficiente, concluyendo que se evidencia una gestión defectuosa en la falta espacios de espera en la atención del adolescente, personal no preparado, escasa disposición tanto de materiales como equipos adecuados, mínimo número de horarios y atenciones de acuerdo a las necesidades que se presentan o requieren.

Flores (2017) La satisfacción del usuario tiene como objetivo la importancia de mejorar el servicio de salud y mejorar la calidad de atención, por cual se cuenta con un programa de instrumento SERVQUAL, que permitirá medir si la calidad de servicios es adecuada, así mismo medir el grado de satisfacción de los clientes. Concluyendo los resultados obtenidos con este instrumento lograra potenciar las respuestas en el campo de salud. corregir posibles deficiencias y de potenciar las fortalezas de los servicios de salud.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación: Aplicada.

.....Lo descrito se basa en el concepto de Hernández, Fernández & Baptista (2014) quienes sustentan que la investigación científica de tipo aplicada resuelve un determinado problema, y se localiza en la búsqueda del conocimiento para su aplicación.

##### 3.1.2. Diseño de la investigación:

Diseño: No experimental de corte Transversal.

Sustentada con el libro de Hernández *et al.* (2014) quienes tienen el concepto que el diseño de investigación no experimental se relaciona en la realización del estudio donde no se manipulan para nada las variables. Por cual, se hace sin intervención directa sobre las variables, sólo se observan los fenómenos en su entorno natural, para luego analizarlos; la investigación es de corte transversal ya que se reúnen los datos en un solo momento, con el objetivo de describir y analizar las variables en un solo espacio de tiempo.

- Nivel de la investigación: Descriptivo correlacional.

Descrito en el concepto de Hernández, *et al.* (2014) quien fundamenta que la investigación descriptiva es quien precisa las características y rasgos importantes de los fenómenos a investigar, así mismo toman concepto que la investigación correlacional tiene como finalidad conocer el grado de asociación que exista entre dos o más variables.

- Enfoque de la investigación: Cuantitativo.

Para mencionar y dar fe de lo afirmado se ha tomado en cuenta el concepto de Hernández *et al.* (2014) quienes dan como concepto que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y realiza la medición de las variables en el contexto del estudio, prueba las hipótesis formuladas utilizando métodos estadísticos, para que al final con los datos reunidos se realice un análisis de los resultados que permita extraer una serie de conclusiones.

Método: método hipotético deductivo.

Definido en el concepto que da Bernal (2010) quien da concepto que el método hipotético deductivo es aquel método en el que se realiza de lo general a lo

particular, busca comprobar o refutar las hipótesis para deducir conclusiones que sean confrontadas con los sucesos estudio.

## 3.2 Variables y operacionalización

### 3.2.1 Variable 1: Gestión de Mantenimiento

Definición conceptual: Taboyo (2015) conjunto de acciones y tareas necesarias para mantener, conservar o restablecer un equipo permitiendo su funcionamiento adecuado.

Definición operacional: Taboyo (2015) Gestión de Mantenimiento conjunto de operaciones que tiene como propósito revisar con constancia los equipos y reconocer las fallas en su fase primaria, y estas puedan ser corregidas en el momento oportuno, Su propósito principal en gestión es prevenir las fallas manteniendo los equipos, y sus diversos sistemas e instalaciones operativas.

Para la primera variable gestión de mantenimiento considerando para este estudio las siguientes dimensiones:

Dimensión: Mantenimiento preventivo: acciones que pueden ser aplicadas a las programaciones realizadas o de acuerdo a las observaciones la gestión del mantenimiento, teniendo una mirada de enfoque estratégico, no solo constituye una tendencia y alternativa que contribuye a mejorar la organización interna de la entidad, sino también al incremento significativo del impacto y la pertinencia de sus resultados en el desempeño de la empresa. Llanes *et al.* (2014)

**Indicador:** Conservación de equipos

Se refiere al mantenimiento y protección equilibrada de las máquinas durante y en el lugar en donde ésta está operando

**Indicador:** Conservación de instalaciones.

Se refiere compensatorio del deterioro de instalaciones, de acuerdo a las físicas que se requiere

**Indicador:** Fiabilidad

Se refiere cuando es muy probable que un equipo funcione bien., la vida útil del bien, mejoras graduales

**Indicador:** Garantía de funcionamiento

Se refiere a una **garantía** que se manifiesta al establecerse en la venta de maquinaria, bienes de equipos, entre otros cuando en el contrato de compraventa se establece la garantía en un periodo determinado.

**Indicador:** Habilitación permanente

Se refiere a la provisión de la mano de obra

Dimensión: Mantenimiento detectivo: conjunto tareas y rutinas establecidas con el objetivo de poner de manifiesto fallos ocultos que ocurren en los dispositivos redundantes o de protección, por medio de controles regulares de su funcionamiento o de alguna variante del proceso.

**Indicador:** Jornadas de supervisión de equipos

Se refiere a las revisiones periódicas programadas que se va realizar a los equipos.

**Indicador:** Realización de prueba de funcionamiento

Basada en ejecutar, revisar y monitorear, esta documentación se conseguirá de toda la documentación disponible sobre su funcionamiento y hablando con el encargado.

**Indicador:** Capacitación del personal.

Se refiere en determinar y demostrar la forma correcta de realizar las tareas ayudando al personal a recibir información detallada y adecuada de los temas que se requiere.

**Indicador:** Identificación de fallas ocultas

son aquellas que son provocadas por sistemas de prevención de fallas, pudiendo darse en el caso de un fusible, siempre hay que realizar una línea hacia atrás para cubrir todas las posibilidades

- Dimensión: Mantenimiento correctivo: conjunto de acciones que se hacen cuando se produce el fallo en el equipo, en su mayor totalidad o en una parte de ella de forma individual o como instalación completa.

**Indicador:** Corrección de defecto a tiempo

Se refiere a inspecciones periódicas se basan en un conjunto de “medidas” sensoriales o instrumentadas, con máquina en marcha o detenida de las observaciones realizadas.

**Indicador:** Localización de averías

Se refiere a encontrar la avería del cable con la mayor prontitud y exactitud y así determinar la base óptima para reparar y volver a conectar el cable rápidamente.

**Indicador:** Atención oportuna de las fallas

Se refiere a las averías encontradas en los equipos, sumadas a las indicaciones del proveedor, permitan determinar el período de recambio y/o reparación pudiendo oportunamente.

**Indicador:** Planificación oportuna

Se refiere al Plan adecuado para distinguir que equipos serán inspeccionados y monitoreados y establecer las medidas para tener en cuenta.

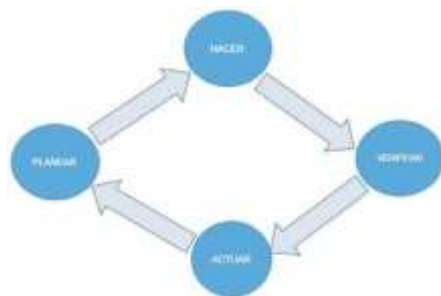
La variable gestión de mantenimiento se basa en la teoría clásica basados en los estudios de Fayol donde se centra en la estructura formal de las tareas y funciones que se desarrollen en una empresa para el logro de los objetivos que se planteen. Barreto (2019)

3.2.2 Variable 2: calidad de servicio

Matsumoto (2014) “Con respecto a los enfoques conceptuales de Gestión de mantenimiento es la visión integral, que permita tomar decisiones inteligentes, dar seguimiento y establecer planes de acción para poder alcanzar los objetivos empresariales.” (pg. 76)

Se basa en la” teoría estructuralista basados en los estudios de Burnham una teoría que pretende equilibrar los recursos de la empresa con los recursos humanos, prestando atención tanto a su estructura como al recurso humano. para lograr la satisfacción del individuo”. Ramírez (2010)

*Figura 1 Calidad de servicio*



*Nota: Chung (2020). Interacción con los grupos de interés, mediante el servicio de extensión conceptualiza su importancia.*

Definición conceptual: capacidad de organizar los elementos de una organización para cumplir con el objetivo de brindar satisfacción al cliente. En su libro gestión de calidad se orienta en entender completamente las necesidades y expectativas del cliente involucradas con una adecuada organización tanto de sus productos como sus servicios y manifestando que cada organización requiere de procesos viendo que todos somos clientes, no es estático y es cuestión de mejorar Cortes (2017) “el tiempo de espera para la atención, el ambiente y la calidad influye positivamente o negativamente en un negocio” Schmal, et al. (2014)



Definición operacional: Arellano (2017) “La calidad de servicio tiene como propósito establecer una estructura, equipos, personal y todo lo que atañe al cliente así mismo si queda satisfecho de todo lo que se ofreció, proporcionando altos beneficios a la empresa” (pg. 25). Para la segunda variable Calidad de servicio considerando para este estudio las siguientes dimensiones:

Dimensión: Caypa, *et al.* (2014) Elementos tangibles: “Bienes físicos generan un impacto positivo percibido, por la satisfacción y la imagen institucional. como factores indispensables para lograr el bienestar en las personas” (pg. 17).

**Indicador:** Instalaciones

Se refiere al conjunto de equipos y redes fijos que van a permitir el suministrar y dar operación de los servicios requeridos.

**Indicador:** Calidad de equipos

Consiste en realizar pruebas para revisar el estado de funcionamiento de un Equipo.

**Indicador:** Apariencia del personal.

Se refiere a lo que se puede apreciar exteriormente de las personas considerando la apariencia que tiene el personal ofreciendo impactos a los demás tanto positivos o negativos de la persona, incluyendo la personalidad y los estilos del individuo.

**Indicador:** Limpieza y orden

Se refiere a acondicionar todos los medios físicos para guardar y localizar el material fácilmente. Evitando ensuciar y **limpiar** enseguida lo utilizado. Crear y consolidar hábitos saludables de trabajo direccionados a favorecer el orden y la limpieza.

. Dimensión: Fiabilidad: Se refiere a la destreza para realizar el servicio ofrecido de forma confiable y cuidadosa. donde la empresa o centro cumpla con todas sus promesas, y entrega de lo solicitado de manera que el cliente se sienta satisfecho. García, (2017).

**Indicador:** Precisión

Se refiere conjunto de valores obtenidos de mediciones repetidas a una magnitud.

**Indicador:** Garantía

Se refiere a un mecanismo seguro para dar cumplimiento a una obligación y así proteger los derechos que corresponde.

**Indicador:** Prevención

Se refiere a las Medidas o disposición anticipada de los sucesos para evitar que suceda imprevistos o cosas negativas.

**Indicador:** Durabilidad del servicio recibido.

Se refiere La durabilidad mide la duración de vida de algún producto.

**Indicador:** Eliminación de fallas en el servicio

Se refiere a evitar fallas consecutivas que ocasione perdidas de confiabilidad

**Indicador:** Interés por solucionar problemas del cliente

Se refiere a resolver de manera asertiva y con capacidad de respuesta inmediata donde el cliente sea escuchado.

Dimensión: Capacidad de respuesta: García (2006) “disposición importante que permite establecer una relación de confianza y de ayuda, que permita identificar y satisfacer sus necesidades de manera oportuna”. (pg. 25)

**Indicador:** Tiempo de respuesta

Se refiere al tiempo desde que percibimos algo o hacemos un pedido hasta que damos una respuesta.

**Indicador:** Tiempo de entrega

Se refiere a la cantidad de tiempo en el servicio o material por entregar.

**Indicador:** Puntualidad

Es la virtud de cuadrar cronológicamente para dar cumplimiento a una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo establecido al servicio requerido.

**Indicador:** oportunidad

Se refiere a dar en tiempo exacto para conseguir algo.

- Dimensión: Seguridad: En esta dimensión, el cliente pone en manos de la organización sus problemas y siente la certeza de que estos serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad implica ciertos valores credibilidad, integridad y honestidad. Así mismo es necesario definir las necesidades, introducir cambios y poder evaluar sus consecuencias, para poder planificar actividades destinadas a dar respuesta a nuevas necesidades que se presenten. Mallar (2010)

**Indicador:** Credibilidad

Se refiere a la confianza de sus consumidores en su producto o servicio, de lo que se ofrece. La credibilidad empresarial se construye a partir de la base completa

satisfacción de sus clientes.

**Indicador:** Profesionalismo

Se refiere a desarrollar cierta actividad profesional con compromiso, y responsabilidad, acorde a la formación académica y siguiendo las pautas pre establecidas socialmente.

**Indicador:** Cortesía

Se refiere de que a la persona que se le atiende se sienta cómodo y relajado.

**Indicador:** Trato justo

Se refiere la participación de las trabajadoras en los procesos de toma de decisión de las empresas, el reconocimiento del trabajo y la identificación de los valores de la empresa.

- Dimensión: Empatía: Es tratar a los clientes con una atención detallada e personalizada donde la empresa brinde a sus clientes un servicio empático y generando la idea de sentirse atendidos y únicos. “No es realmente posible cambiar al paciente que se nos hace difícil o problemático, ni su enfermedad o sus circunstancias o que viene enojado a sus terapias, pero sí podemos mejorar nuestro modo de afrontarlo o de ser empáticos”. Espinoza (2019)

**Indicador:** Personalización del servicio

Se refiere es la individualización de los productos y servicios a través de la interacción del personal entre la empresa y sus clientes

**Indicador:** Asertividad con la institución

Se refiere a expresarnos con libertad y forma clara a favor de la institución.

**Indicador:** Capacidad de comunicación

Se refiere Es la capacidad de escucha, expresando ideas de forma efectiva, hablar aspectos positivos, y teniendo la habilidad de saber cuándo y a quién preguntar o localizar las fuentes correctas.

**Indicador:** Flexibilidad

Se refiere a la capacidad para adaptarse a diferentes circunstancias que se presente o para acomodar las normas a las diversas situaciones que se presenten

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Borda (2014), nos define que “La sociedad para criterios de investigación es

calificada en propósitos de búsqueda, es calificada a un grupo de individuos, animales o cosas acerca de quien se proyecta en ofrecer resultados a los inconvenientes de un estudio.” (p.159)

Se investigó el siguiente estudio en el Centro Holístico Uriel en Cercado de Lima. el siguiente estudio en prolongación Arica 1829, en Lima. Para efectos de este estudio, la población está constituida por 120 clientes que están registrados en el directorio de la empresa.

### 3.3.2 Muestra

Según Hernández et al. (2014), “Todo señala que, en las muestras probabilísticas, todos los habitantes tienen una semejante disposición de ser destacado y logre señalando las especificaciones de población y la medida de muestra, por el lado de ser alternativa arriesgada de las unidades de muestreo” (p. 175).

Con relación al modelo de muestra fue probabilístico, la cual se detalla

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	120
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	0.13
P	50%
Q	50%

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{(120)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.13)^2(120 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n=39

El resultado de la muestra para el presente estudio está constituido por 39 clientes del centro holístico URIEL del año 2020.

❖ **Unidad de análisis:**

Vincula a todos los clientes del Centro Holístico Uriel.

❖ **Criterios de inclusión:**

Conforman todos los clientes del Centro Holístico Uriel.

### ❖ **Criterios de exclusión:**

No contempla sondear a colaboradores de la empresa.

#### 3.3.3 Muestreo

Según Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista (2014) mencionan que: “La capacidad de medida de razón. En esta fase, después de adquirir las características de la escala de intervalos, el resultante cero es real y absoluto (no arbitrario). Cero absolutos dirigen a que hay un lugar en la escala en donde se muestra ausente o no existe la propiedad medida” (p.216).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnica: Encuesta**

Se utilizó para la recolección de datos de la investigación es la encuesta. Dicho sustentó se menciona en Bernal (2010) quienes mencionan que la encuesta es una técnica que logra reunir información mediante preguntas para posterior a ello obtener datos estadísticos.

#### 3.4.2 Instrumento de recolección de datos.

Se utilizó como instrumento para la investigación el cuestionario tipo Likert con 35 ítems. Para cual afirmación tiene como base a Bernal (2010) quien conceptualiza que el cuestionario es un conjunto de preguntas en relación a las variables de estudio, por cuales se formulan con la intención de reunir información y alcanzar los objetivos del trabajo de investigación.

#### **3.4.3 Validez de instrumento**

El instrumento se ha validado por el procedimiento de juicio de expertos, quienes fueron conformados por tres docentes de la escuela de pos -grado de la Universidad César Vallejo: Mg Dios Zárate, Luis Enrique, Mg Sánchez Panta ,Juan Román y Mg Paúcar Llanos , Raúl Gregorio ,los mismos que están comprendidos en el anexo N° 2 Validez del instrumento por el procedimiento de juicio de expertos de las variables Gestión de mantenimiento y Calidad de servicio, y matrices realizadas “Matriz de validación del instrumento de obtención de datos”

Quienes luego de un análisis dieron sus comentarios respecto a los diferentes ítems del cuestionario que corresponde a las variables, dimensiones e indicadores de cada uno.

Dicha información se sustentó por Hernández, *et al.* (2014) quienes consideran que la validez es el grado en que el instrumento mide cada variable de estudio o interés, de acuerdo a los profesionales que la investigan.

#### 3.4.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento ha sido establecida a través del estadístico Alfa de Cronbach y el procesamiento de datos por el programa SPSS con un coeficiente de para la variable gestión de mantenimiento y un coeficiente para la variable Calidad de servicio que es considerada alta de acuerdo a la escala de coeficiente de Alfa de Cronbach, teniendo como base la información de la encuesta piloto a una muestra reducida compuesta por 10 colaboradores. Procedimiento que está contenido en el anexo N°6 “Confiabilidad del instrumento” Dicha afirmación se sustentó por Hernández, *et al* (2014) quienes afirman que la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados reales y confiables.

### 3.5 Procedimiento

#### 3.5.1 Metodología para obtener los datos

Se realizó los instrumentos de investigación para la obtención de datos de acuerdo a la muestra establecida 39 cuestionarios.

Se realizó la encuesta a través de dos medios: whatsapp por video llamadas y llamadas telefónicas: primero se remitió el formulario de Google drive a través de correo electrónico a los clientes seleccionados como muestra del Centro holístico Uriel. y por último se realizó por formularios Google a todos los participantes.

Se recepcióno 10 cuestionarios debidamente consignados por los referidos clientes y se completó 29 cuestionarios por formularios Google que me fueron enviados.

Dicho proceso se sustentó a base de lo establecido por Hernández, *et al.* (2014) quienes determinan que la recolección de

información implica un plan de procedimiento con la finalidad de reunir datos, el cual se realiza mediante instrumentos de medición de las variables de estudio y cuyas respuestas obtenidas se codifican y transfieren a una base de datos para luego realizar su análisis mediante un programa estadístico.

### **3.5.2 Coordinación y autorización del contexto de estudio.**

Durante la ejecución del Proyecto de Investigación se coordinó con el Gerente general Tania Milla Caballero a fin de que autorice la investigación en la empresa anteriormente mencionada.

Se logró la autorización respectiva con fecha 23 de abril del 2021 la misma que se adjunta como anexo N.º 8 en la presente tesis.

### **3.6 Método de análisis de datos.**

#### **3.6.1. Análisis descriptivo**

Se hizo el análisis descriptivo de los datos obtenidos mediante el instrumento de investigación correspondiente a cada una de las variables y sus dimensiones de estudio evidenciándose tablas y gráficas de frecuencia a través del programa SPSS a nivel de variables y dimensiones de la investigación; aquellas que fueron interpretadas. Lo realizado se ha sustentado con Hernández, *et al.* (2014) quienes describen que la estadística descriptiva para cada una de las variables es el proceso de describir los datos, los valores o puntuaciones establecidas para cada una de las variables mediante la distribución de las frecuencias o puntuaciones registradas.

#### **3.6.2. Análisis inferencial**

Se realizó de acuerdo a las hipótesis planteadas mediante el programa SPSS el mismo que nos dio como resultado el nivel de correlación y significancia mediante el estadístico de Rho Spearman, los que han permitido aceptar o rechazar las hipótesis; así mismo dichos resultados han sido interpretados con el objetivo de concluir si existe o no relación entre las variables respectivas. Dicha acción se ha sustentado con Hernández, *et al.* (2014) quienes afirman que la estadística inferencial se utiliza primordialmente para probar hipótesis y estimar parámetros.

### **3.7 Aspectos éticos.**

En cuanto al código de ética de la Universidad César Vallejo, se considera el respeto por las personas, también se cumplió con los parámetros en cuanto al diseño cuantitativo. A su vez se mencionaron los autores, con el fin de respetar la autoría bibliográfica. No será revelada la identidad del informante, por lo que toda información se mantendrá en el anonimato. Por otro lado, la beneficencia que presenta el estudio, es para todos los interesados, mientras mejor mantenimiento

en la empresa, mejor será la calidad de servicio para todos los clientes que quieran atenderse y quedar satisfechos. En cuanto a la originalidad del presente estudio, toda la información fue contrastada por el programa Turnitin.



#### **IV. RESULTADOS**

De la aplicación de los datos muestrales, de las pruebas de asociación de variables se obtuvieron los siguientes resultados: (ver anexo 10)

Existe una correlación baja del 19,6%; entre gestión de mantenimiento y la calidad de servicio, no se encontró significación estadística entre dichas variables desarrolladas en la investigación.

Con respecto a la primera hipótesis específica, una asociación baja del 12,6 %; no se encontró significación estadística entre ambas variables mantenimiento preventivo y la calidad estadísticamente una baja asociación.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, existe una asociación baja del 18,6 %; no se encontró significación estadística entre ambas variables mantenimiento detectivo y la calidad estadísticamente una baja asociación.

Con respecto a la tercera hipótesis específica Se concluye que el mantenimiento correctivo y la calidad de servicio presenta una asociación baja moderada de 23,3 %; no se encontró significación estadística entre ambas variables.

## V. DISCUSIÓN

Se presenta a continuación la discusión de resultados de la presente investigación frente a los objetivos, resultados y conclusiones de los diferentes autores consignados en los antecedentes de estudio.

En la investigación desarrollada en la presente tesis se encontró una asociación baja gestión de mantenimiento y la calidad respondiendo al propósito planteado en la hipótesis general.

Así mismo, con respecto a la primera hipótesis, el mantenimiento preventivo y la calidad de servicio se encontró una asociación baja de la dimensión frente a la segunda variable

Así mismo entre el mantenimiento detectivo y la calidad de servicio presenta una asociación baja y entre el mantenimiento correctivo y la calidad de servicio se alcanzó similar resultado. y entre el mantenimiento correctivo y la calidad de servicio se alcanzó similar resultado.

Rodas & Castrillón, (2019) afirman que la importancia del mantenimiento tiene como propósito diagnosticar fallos mecánicos en equipos de envoltura apuntando en mejorar la programación de intervenciones preventivas y restar el número de correctivas. Evidenciando todos los fallos o defectos en los diferentes equipos, realizar modelos de correlación y a partir de estos resultados aptos lo cual tendrá un impacto positivo en los paros registrados en una organización, disminuyendo los tiempos de intervención.

Cabrera, Ortiz, & Cruz, (2019). Afirman que los equipos médicos se consideran actualmente en herramientas de vital consideración, ya que permiten gestionar el mantenimiento pertinente de los equipos de salud y su adecuado servicio incrementando la calidad de servicio, así mismo permite mejorar la vida útil de lo invertido, en generar herramientas capaces de desempeñar las características de los diferentes de gestiones de mantenimiento de equipos

médicos modernos y utilizados internacionalmente, el uso de la máquina-humano del sistema, y su uso adecuado.

Según Tabuyo M (2015) sostiene que todas las tareas de mantenimiento deben realizarse en una empresa lo cual debe realizarse mediante procesos de inspección considerando que todas las empresas deben considerar y valorar sus operarios antiguos ya que son ellos que conocen el manejo de las máquinas y siempre hacer revisiones periódicas haciendo referencia la importancia de cada una de ellas así mismo considerando que el mantenimiento preventivo son acciones hechas por los encargados del área con el fin de preservar y mantener el adecuado funcionamiento de toda la maquinaria e instalaciones, por lo cual se puede comprobar que es necesario detectar y solucionar pequeñas averías o defectos antes que se conviertan en grandes averías importantes, así mismo las ventajas de este tipo de mantenimiento va a ser de conocimiento del estado real de funcionamiento de las instalaciones, mejoras en las condiciones de la seguridad laboral, aumento de la vida útil de las instalaciones, mayor rendimiento de los trabajadores y de la maquinas debido a tiempo muerto por las paradas forzadas, disminución de los costos de reparación de las averías.

Iglesias M. (2015) en su investigación afirma que el mantenimiento correctivo tiene como propósito que cuando se presentan averías o fallas cuando están se producen, es necesario reparar lo antes posible, con la urgencia que lo requiera que obliga actuar con inmediatez para evitar daños colaterales a los materiales o equipos ya que estos pueden ocasionar accidentes con pérdidas o mutilación de una parte del cuerpo. Así mismo mantenimiento correctivo programado o rutinario: es importante considerar un cronograma de tareas de mantenimiento a corto plazo

Giraldo(2020) sostiene que la Gestión de seguimiento influye en el Programa de Mantenimiento en Instituciones Educativas de la UGEL 04 ,considerando que existe influencia de la gestión del seguimiento en la ejecución de los programas de mantenimiento de los diversos instituciones y colegios de la UGEL 04, ello es porque si existe una constancia a la ejecución con su correspondiente seguimiento , por cual el presupuesto será tiene que ser asignado para dicha tarea evitando corrupción o malos manejos logrando los objetivo en los plazos establecidos.

Kener (2017) afirmando las diferencias que existe en el mantenimiento preventivo en las Empresas de San Martín 2017; en referencias con otros años considerando de la aplicación de encuestas y tabulación del programa SPSS, considerando que los encuestados el 94% de los encuestados indico que es excelente el mantenimiento preventivo y solo el 6% indico que es medianamente regular por lo cual se requería de un mantenimiento.

Con respeto a la variable calidad de servicio:

A nivel internacional Cortez (2017) Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015) tiene como objetivo reconocer que calidad de servicio es responsabilidad de todo un equipo que tiene por fin la mejora continua estableciendo relaciones empáticas Para la satisfacción del cliente, concluyendo: Las empresas buscan mejorar servicios, con el objetivo de mejorar su productividad, competitividad, y establecerse en el mercado la empatía de Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.

Gil (2020) Fundamentos de atención al cliente reconoció que el servicio al cliente es un valor adicional esencia de cualquier empresa ya que en este mundo globalizado es necesario que exista confiabilidad y calidad para los lograr una diferencia y competitividad en el medio, consiguiendo clientes leales y una mejor productividad.

Meza (2021) tiene como objetivo determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa. Concluyendo que es muy importante el servicio del cliente y que salga satisfecho.

Pareja (2018) demostró que la gestión de mantenimiento preventivo y permite lograr la calidad de servicio en la empresa para lograr satisfacer las expectativas del cliente.

Horna (2020) sostiene que la mejora en calidad de atención del área de medicina y rehabilitación en un hospital de Chimbote requiere atender a todos los usuarios, ganando de esta manera tiempo para una mejor fluidez en la atención de los usuarios externos.

Rodríguez (2017) reconoció la importancia de diseñar los diferentes programas de gestión de mantenimiento de los equipos biomédicos en el Servicio, y el efecto importante sobre la vida humana; lo cual requieren una inversión considerable y un presupuesto considerable.

Encalada (2016) tiene como objetivo proponer una alternativa de mejora en calidad de servicio en el área de medicina y de rehabilitación. Concluyendo la mejora de los elementos tangibles mediante el incentivo de la compra de equipos de alta y baja complejidad, tendrá como finalidad brindar una mejor calidad de servicio al usuario externo.

tenemos al Modelo SERVPERF. Cronin y Taylor (1992), mencionan la importancia de este modelo para medir la calidad del servicio fundamentado en el modelo SERVQUAL, considerando la percepción que tiene el cliente sobre el servicio recibido;

Torres y Vásquez, (2015). Sostienen que es necesario Impulsar y mantener una cultura de calidad que se plasme en la atención y el servicio que se le da a los clientes, convirtiéndose en una forma de convivir frente a la globalización, el mercado, la oferta, la demanda, la competencia, la pequeña, mediana y gran empresa.

Mendoza, N. B, & Placencia, M. (2020) Afirman que medir el logro de satisfacción de los pacientes del periodo 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Tienen un impacto* en el nivel de "satisfecho" con la calidad de servicio recibido, comparado con el año anterior lo cual ayuda a superar problemáticas.

(Pérez et al,2021) Considero que la capacitación es imprescindible para que las diversas tareas de mantenimiento se constituyan una verdadera herramienta eficaz, que beneficien a las instituciones y pacientes para alcanzar los objetivos.

(Luengas C et al ,2018) Establecieron que es necesario diseñar equipos, junto con los protocolos, que permitan a los pacientes realizar los ejercicios de rehabilitación desde su hogar, donde la rehabilitación física necesite de máquinas donde el paciente se ejercite y rehabilite de manera cómoda y de fácil acceso.

Naranjo (2006) determinaron cómo influye todas las normativas, en caso de salud, en rehabilitación de manera integral de la persona con diversos traumas en los locales de Cali. Tanto los elementos tangibles como los equipos son de vital importancia.

(Sánchez et al ,2020) Consideran la fiabilidad, conservación y durabilidad de los activos fijos tangibles que hay en las empresas y los impactos positivos en tener una gestión de mantenimiento, reconociendo las principales áreas críticas que se encuentran relacionadas con la no atención a la tercerización del mantenimiento y

la pobre gestión.

Martínez (2018) Concuerta en orientar al equipo de labores con mínimas tareas como la planificación del proyecto, la definición clara y concisa de objetivos que les permitan mejorar los servicios de atención médica, para aplicarlos ingeniosamente en todo lo relacionado con el cuidado del paciente.

Haro (2021) Considera que es necesario determinar el grado de satisfacción de los servicios brindados a los adolescentes en un servicio diferente de establecimientos en Lima, para evitar una gestión defectuosa en la falta espacios de espera en la atención del adolescente, personal no preparado, escasa disposición tanto de materiales como equipos adecuados, mínimo número de horarios y atenciones de acuerdo a las necesidades que se presentan o requieren.

Flores (2017) Coincide en reconocer la importancia de mejorar el servicio de salud y mejorar la calidad de atención, aplicando el modelo SERVQUAL, que permitirá medir si la calidad de servicios es adecuada y potenciar las fortalezas de los servicios de salud.

## **VI. CONCLUSIONES**

De acuerdo a la presente investigación se llega a las siguientes conclusiones.

6.1 El Centro Holístico Uriel en su Gestión de mantenimiento se ha detectado una gestión de mantenimiento defectuosa, y que repercute en la atención que se da a los clientes. comprobándose déficit en la gestión del mantenimiento.

6.2 En el mantenimiento preventivo en el centro Holístico Uriel se observó que las medidas de prevención muestran déficit afectando la productividad y generando paras innecesarias repercute en la calidad de servicio,

6.3 Así mismo el programa de mantenimiento detectivo en el centro Holístico Uriel detectó fallas ocultas en los equipos, lo cual afecta la calidad de servicio.

6.4 Así mismo el mantenimiento correctivo en el centro Holístico Uriel se determinó fallas en los equipos lo cual repercute en la calidad y en la atención ofrecida da a los clientes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

De las conclusiones vertidas en la presente investigación se formula las siguientes recomendaciones.

7.1 La empresa deberá fortalecer la Gestión de mantenimiento de tal manera que repercuta en la calidad de servicio, lo cual será muy beneficiosa para la empresa en gran ahorro, seguridad y continuidad de sus equipos,

7.2 Es necesario reforzar el mantenimiento preventivo en los equipos, estas medidas de prevención planificadas garantizan el buen estado de los equipos, la productividad y las paras innecesarias, mejorando la calidad de servicio

7.3 Es fundamental reforzar el mantenimiento detectivo en los equipos, esto permitirá detectar fallas ocultas a tiempo, evitar accidentes o paras innecesarias, permitiendo mejorar la calidad de servicio y las expectativas que tiene el cliente.

7.4 comprobándose que es necesario reforzar el mantenimiento correctivo en tiempo oportuno, esto permitirá resolver un fallo o avería en los equipos, lo cual permitirá una mejor atención y cumplir con los objetivos planteados por la empresa.



## REFERENCIAS

- Alfonso Llanes, Aramis, Benítez Sánchez, Rosbel, castellanos castillo, José ramón, & García fleites, Alexis Orlando. (2021). estrategias para la gestión del proceso de mantenimiento en la U.E.B derivados “Heriberto Duquesne”. centro azúcar, 48(2), 35-44. Publicado 01 de abril de 2021. recuperado en 20 de julio de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s2223-48612021000200035&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2223-48612021000200035&lng=es&tlng=es).
- Arana, (2016) Diseño de un Programa de Mantenimiento Preventivo para mejorar disponibilidad de las Líneas Embolsadoras de la Planta Caramelos en la Empresa Molitalia S.A (tesis para obtener el título profesional de: ingeniero industrial).: Lima-Perú Universidad Cesar Vallejo  
[file:///C:/Users/HP/Downloads/Arana\\_GO.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Arana_GO.pdf)
- Arellano Díaz, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Revista Dominio de las Ciencias. (3), 72-83. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627/pdf>
- Barreno Salinas, & María Mercedes. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. Conrado, 15(66), 59-64. Epub 02 de marzo de 2019. Recuperado en 09 de julio de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000100059&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000100059&lng=es&tlng=es).
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3era. Ed.). Colombia: PEARSON.
- Burbano-López, Consuelo, Ramírez, Juan D., & Vinasco, Yamith S... (2018). Calidad de la atención en salud de las personas con trauma raquimedular según criterios normativos de Colombia. Revista de Salud Pública, 20(5), 655-660. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n5.62982>
- Cabrera-Llanos, Agustín I., Ortiz-Arango, Francisco, & Cruz-Aranda, Fernando. (2019). Un modelo de minimización de costos de mantenimiento de equipo médico mediante lógica difusa. Revista mexicana de economía y finanzas, 14(3), 379-396. Epub 18 de febrero de

2020.<https://doi.org/10.21919/remef.v14i3.410>

Caypa Altare, Aldo Giovanni, & Redondo Cano, Ana. (2020). Calidad del servicio en residencias para mayores. Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana. *Gerokomos*, 31(3), 136-140. Epub 28 de diciembre de 2020.<https://dx.doi.org/10.4321/s1134-928x2020000300003>

Christiansen (2018) Gestión Estratégica y operativa: el pasado y futuro de la gestión de mantenimiento industrial. [://gerens.pe/blog/pasado-futuro-gestion-mantenimiento/](https://gerens.pe/blog/pasado-futuro-gestion-mantenimiento/) <https://gerens.pe/blog/pasado-futuro-gestion-mantenimiento/>

Chung Pinzás, & Alfonso Ramón. (2020). Interacción con los grupos de interés (Mipymes) mediante el servicio de extensionismo tecnológico. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 155-163. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100155>

Cortez J). (2017) *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. (1era. Ed.). Málaga: España. <https://edicionesdelau.com/producto/sistema-de-gestion-de-calidad-iso-90012015/>

De Miguel, Carlos. "Belleza y fiabilidad." *Época*, 10 Dec. 2000, p. 110. Gale One File: Informe Académico, [link.gale.com/apps/doc/A68644730/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=cf73ca0a](http://link.gale.com/apps/doc/A68644730/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=cf73ca0a). Access Ed 1 May 2021.

De Sáenz, Maximina Susy (2017) aplicación del mantenimiento preventivo para mejorar la productividad en la fábrica de carretillas oré S.A.C  
lima 2017 tesis para obtener el título profesional de: ingeniero Lima-Perú  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1390/>

Encalada, R.C. (2016) Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, tesis para optar el grado académico de: magister en gestión de los Servicios de la Salud  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7089/Encalada\\_MRS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7089/Encalada_MRS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Espinoza G., Ricardo. (2019). El "paciente difícil" y profesionalismo médico. Revista de cirugía, 71(3), 270-273. <https://dx.doi.org/10.4067/s2452-45492019000300270>
- Flores, W (2017) Gestión de un programa de mantenimiento de los equipos biomédicos en el servicio de emergencia-uci del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2016 tesis para optar el grado académico de: maestro en gestión pública. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23631/Flores\\_RW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23631/Flores_RW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Franco-Aguilar, A. (2020). Humanización de la atención en la unidad de terapia intermedia del servicio de neumología. Cuadernos Hospital Clínicas, 61(1), 27-51. Recuperado en 18 de mayo de 2021, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1652-](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1652-)
- García C, (2017) Una polémica trascendental sobre el mantenimiento Preventivo y Predictivo Universidad Tecnológica de León San Carlos la Roncha [https://www.ecorfan.org/republicofnicaragua/researchjournal/investigacionessociales/journal/vol3num8/Revista\\_de\\_Investigaciones\\_Sociales\\_V3\\_N8.pdf#page=8](https://www.ecorfan.org/republicofnicaragua/researchjournal/investigacionessociales/journal/vol3num8/Revista_de_Investigaciones_Sociales_V3_N8.pdf#page=8)
- Gil, V (2020) Fundamentos de atención al cliente. España: Madrid [https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Giraldo, A (2020) gestión de seguimiento en ejecución del programa de mantenimiento en instituciones educativas de la ugel 04 tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión pública Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59579/Giraldo\\_RAF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59579/Giraldo_RAF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González-Arias, M. D., & Terlato, A. N. (2020, March). Gestión empática. Un recorrido por un grupo de importantes compañías nacionales multinacionales en Argentina. Serie Documentos de Trabajo, <https://ideas.repec.org/p/cem/doctra/719.html>
- Haro, Miryan Janeth Arévalo, et al. "gestión de la calidad en empresas de evaluación de la empresa inmobiliaria crea en la provincia de Pastaza

- investigación operacional, vol. 41, no. 3, 2020, p. 425 - académico.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63333?show=full>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ta. Ed.). México: McGraw Hill.
- Hornak (2020) propuesta de mejora en calidad de servicio del área de medicina y rehabilitación de un hospital, Chimbote – 2020 tesis para obtener el grado de académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52999/Horna\\_](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52999/Horna_)
- Iglesias M. (2015). Mantenimiento correctivo de electrodomésticos de gama industrial (5ta Ed.) España.  
<https://es.scribd.com/book/424098105/UF2244-Mantenimiento-correctivo-de-electrodomesticos-de-gama-industrial>
- Kener, B (2017) Mantenimiento Preventivo en Empresas del Sector construcción de la Región San Martín, Tarapoto, 2017 tesis para obtener el grado académico de maestro en administración de negocios Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31593/garcia\\_bk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31593/garcia_bk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Linares, V (2018) Diagnóstico de averías y mantenimiento correctivo de sistemas de automatización industrial. España: Málaga.ceditorial.com/montaje-y-mantenimiento-de-sistemas-de-automatizacion-industrial-elem0311/6983-diagnosic-de-averias-y-mantenimiento-correctivo
- Luengas C., & Lely Adriana. (2018). Algoritmo de metodología para desarrollar dispositivos mecatrónicos como ayuda a personas con distrofia muscular. Revista Cubana de Informática Médica, 10(2), e04. Recuperado en 27 de junio de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18592018000200004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18592018000200004&lng=es&tlng=es).
- Mallar, Miguel Ángel. (2010). La Gestión por Procesos: un enfoque de gestión eficiente. Visión de futuro, 13(1) Recuperado en 14 de julio de 2021, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082010000100004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004&lng=es&tlng=es).

- Martínez-Chávez, G. A. (2019). Equipo Médico para Clínicas de Mama una Mirada Desde la Práctica de la Ingeniería Clínica. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 40(3), e201910EE3. Epub 21 de septiembre de 2020. <https://doi.org/10.17488/rmib.40.3.7>
- Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado en 15 de mayo de 2021, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es).
- Mendoza, Nora B, & Placencia, Maritza. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, relación con calidad global. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 19- su26 <https://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
- Millerlandy S (2016) Desarrollo de un plan de mantenimiento preventivo para el sistema de empaque de la empresa industrias CTS S.A.C Colombia - Bucaramanga. <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/156235.pdf>
- Muñoz Cruz, Rafael. (2015). Diferencias en la autopercepción entre ancianos institucionalizados y no institucionalizados. *Gerokomos*, 26(2), 45-47. <https://dx.doi.org/10.4321/S1134-928X2015000200002> -
- Naranjo Bermúdez, Isabel Cristina, and Gloria Patricia Ricaurte García. (2006) "La comunicación con los pacientes." *Investigación y Educación* p.94+. Gale One File, [link.gale.com/apps/doc/A176707924/A](http://link.gale.com/apps/doc/A176707924/A) en *Enfermería*, vol. 24, no 1, 2006, NE? u=univcv&sid=A E&xid=5f7d7e1c.
- Pareja (2018) gestión de mantenimiento preventivo para la mejora de calidad de servicio en la empresa generadores gamma S.A.C Lurín, tesis, para obtener el título profesional de: ingeniero industrial: lima-Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/>
- Pérez Hernández, Yanixa, Vanega Osorio, Robert, Montero Sotolongo, Frank, Isaac, Zholem Jorge, & Caveda Medina, Oscar. (2021). La capacitación del electromédico en gerencia para el mantenimiento a equipos médicos. *Educación Médica Superior*, 35(1), e2106. E pub 01 de abril de

2021. Recuperado en 27 de junio de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412021000100016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412021000100016&lng=es&tlng=es).

Quiroga Persivale (2014). Propuesta de herramientas de gestión para mejorar la calidad del servicio eléctrico de las empresas distribuidoras estatales administradas por FONAFE. Sinergia e Innovación. Lima-Perú  
file:///C:/Users/HP/Downloads/175-Texto%20del%20artículo-642-2-10-20141127%20(6).pd

Ramírez C (2010) Fundamentos de la administración (3era edición) Bogotá-Colombia

<https://books.google.com.pe/books?id=1MW4DQAAQBAJ&pg=PT262&dq=teoria+estructuralista+burnham&hl>

Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

Rodas, Luis F., & Castrillón, Omar D. (2019). Predicción de Fallos Mecánicos en Equipos de Envoltura. Información tecnológica, 30(6), 111-122.

Sánchez Ramón, & Lugo González, Osmany. (2020). Estudio de la actividad de mantenimiento en la empresa porcina de Villa Clara. Centro Agrícola, 47(4), 65-72. Epub 01 de octubre de 2020. Recuperado en 27 de junio de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0253-57852020000400065&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-57852020000400065&lng=es&tlng=es).

Santibáñez Fajardo, Jorge Enrique. (2020) "Sintonizar la calidad: responsabilidad de los líderes en las firmas de contadores públicos." Revista Contaduría Pública, vol. 3, no. 8, Aug. 2008,12+. gale academic one file, link [p.gale.com/apps/doc./a2395\\_0992/ao ne? u=univcv&sid=ao ne&xid=35818247](p.gale.com/apps/doc./a2395_0992/ao ne? u=univcv&sid=ao ne&xid=35818247). a2021.

Schmal, Rodolfo F, & Olave, Teresa Y. (2014). Optimización del Proceso de Atención al Cliente en un Restaurante durante Períodos de Alta Demanda. Información tecnológica, 25(4), 27-  
. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642014000400005>

Smolinier, Pascale. (2008) "Trabajo y compasión en el mundo hospitalario. Una aproximación a través de la psicodinámica de trabajo." Cuadernos de Relaciones Laboralesp.S121+. Gale Académico One

- Souto, Jaime E. (2015). Gestión de una Cultura de Innovación Basada en las Personas. *Journal of technology management & innovation*, 10(3), 60-65. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242015000300007>
- Taboyo M (2015) organización y gestión de mantenimiento de las instalaciones eléctricas en el entorno de edificios y con fines especiales (5 Ed) Madrid -España. <https://books.google.com.pe/books?id=-PM->
- Tandalla D. (2017). Análisis de criticidad de equipos para el mejoramiento del sistema de gestión del mantenimiento en la empresa de aluminios CEDAL. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba- Ecuador. (Tesis de Post grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Torres, M. y Vásquez, C. (diciembre, 2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis – Venezuela. *COMPENDIUM* (ISSN:1357-6099, vol. 18, no.35). Recuperado de Redalyc. Modelos de evaluación de la calidad del servicio caracterización y análisis.
- Vargas M.& Aledaña L (2014) calidad y servicio conceptos y herramientas (3era. Ed.) Bogotá.
- [www.losrecursoshumanos.com](http://www.losrecursoshumanos.com). Portal especializado en temas de RRHH con más de 8000 artículos a la fecha. Título del artículo: "Teoría clásica de Henri Fayol". Fecha de publicación: 10/04/2016. Autoría del contenido: LRH. Portal con artículos e información de actualidad sobre la gestión de RR.HH. en las organizaciones. En línea desde 2005 en forma ininterrumpida. Obtenido el 16/05/2021, desde la url: <https://www.losrecur>.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Título de la Tesis: “Gestión de mantenimiento y calidad de servicio del Centro Holístico Uriel en el año 2020”

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

...

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>V1: De mantenimiento.</b>  Autor. (Taboyo 2015).	<p>Gestión de mantenimiento</p> <p>La gestión de mantenimiento consiste en administrar de forma integral el recurso humano y materiales destinados a los trabajos de mantenimiento. Un aspecto importante a tomar en cuenta en el proceso de gestión, es el hecho de que ésta toma como base toda la información histórica de la maquinaria, facilitando así la obtención de índice de desempeño que permitan mejorar la disponibilidad de los activos físicos de la empresa.</p>	<p>Gestión de Mantenimiento tiene como propósito revisar los equipos y detectar las fallas en su fase inicial, y corregirlas en el momento oportuno. Su propósito principal es Gestión prevenir las fallas manteniendo los equipos, sistemas de infraestructura e instalaciones productivas en completa operación a los niveles y eficiencia óptimos, alargando así la vida útil de todos los equipos. La programación de inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, deben llevarse a cabo en forma periódica con base a un plan establecido. Con un buen Mantenimiento Preventivo, se obtiene experiencias en la determinación de causas de las fallas repetitivas o del tiempo de operación seguro de un equipo,</p>	Mantenimiento preventivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conservación de equipos.</li> <li>-Conservación de instalaciones.</li> <li>-Fiabilidad</li> <li>-Garantía de funcionamiento</li> <li>-Habilitación permanente</li> </ul>
			Mantenimiento detectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jornadas de supervisión de equipos.</li> <li>-Realización de prueba de funcionamiento.</li> <li>-Capacitación del personal.</li> <li>-Identificación de fallas ocultas.</li> </ul>
			Mantenimiento correctivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corrección de defecto a tiempo</li> <li>-Localización de averías</li> <li>-Atención oportuna a las fallas.</li> <li>-Planificación oportuna</li> </ul>



## Anexo 2: Matriz de consistencia de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>V2 Calidad de servicio</p> <p>Autor Matsumoto . (2014)</p>	<p>Calidad en el servicio</p> <p>Se podría definir la calidad de servicio, como la capacidad de organizar los elementos de una organización para cumplir con el objetivo de brindar satisfacción al cliente.</p> <p>Los avances en el estudio de la calidad del servicio han permitido encontrar una relación entre sus dimensiones y la satisfacción del usuario/consumidor</p> <p>El conocimiento y la atención que brindan los empleados en relación al servicio que están brindando, asimismo predomina la habilidad que tiene al inspirar confianza y credibilidad, en algunos servicios, la dimensión denominada empatía se define que es el nivel de atención personificada que entregan las instituciones a sus consumidores</p>	<p>La calidad de servicio tiene como propósito en cuanto a su estructura, equipos, personal y todo lo que atañe al cliente que se esté en contacto cuando contrata un servicio.</p> <p>Es el aspecto que involucra la destreza que tiene la institución en la ejecución de un servicio que ofrece de manera adecuada y constante.</p> <p>La capacidad de respuesta es hacer referencia a aquellos aspectos internos que representan la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido, en el tiempo que establecen las normas y los plazos concertados con el usuario.</p> <p>esta seguridad constituye un sentimiento en donde el cliente percibe que está protegido en sus actividades que realiza cuando recibe el cliente</p> <p>Se visualiza en el grado de comunicación que tiene el usuario con quien tiene a su cargo atenderlo.</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Instalaciones</li> <li>- Calidad de equipos</li> <li>-Apariencia del personal.</li> <li>--Limpieza y orden</li> </ul>
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Precisión</li> <li>-Garantía</li> <li>-Prevención</li> <li>-Durabilidad del servicio recibido.</li> <li>-Eliminación de fallas en el servicio.</li> <li>-Interés por solucionar problemas del cliente</li> </ul>
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tiempo de respuesta</li> <li>-Tiempo de entrega</li> <li>- Puntualidad</li> <li>-Oportunidad</li> </ul>
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Credibilidad</li> <li>- Profesionalismo</li> <li>-Cortesía</li> <li>-Trato justo</li> </ul>
			empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalización del servicio</li> <li>-Asertividad con la institución</li> <li>-Capacidad de comunicación</li> <li>-Flexibilidad</li> </ul>

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

de la variable Gestión de mantenimiento y Calidad de servicio Gestión “Instrumento de mantenimiento y calidad de servicio del Centro Holístico Uriel en el año 2020

OBJETIVO: Validar, mediante juicio de expertos, los ítems planteados del instrumento sobre Gestión de Mantenimiento y calidad de servicio para medir la dimensión de las variables.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DEACUERDO NI DESACUERDO	EN DESACIERTO	MUY EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	La empresa tiene presupuesto parara conservar sus equipos					
2	La empresa cuenta con un plan de mantenimiento de las instalaciones.					
3	Los materiales que emplean se encuentran en buen estado					
4	Tiene confianza en los tiempos operativos que usan					
5	La empresa se preocupa porque todos los equipos se encuentren en óptimas condiciones.					
6	Previene que <b>sus</b> equipos no se deterioren brindándoles mantenimiento o reparación oportuna					
7	La corrección de la maquinaria o equipos se hace de manera oportuna.					
8	Existe una programación para revisar averías en la empresa					
9	Existe un plan para localizar fallas					
10	Tienen un registro de todas las programaciones					
11	La corrección de la maquinaria o equipos se hace de manera oportuna.					
12	Existe un plan detectivo					
13	Las autoridades han recibido capacitación de mantenimiento Detectivo					
14	Periódicamente revisan las máquinas					
15	los equipos son de calidad					
16	El personal cuenta con uniforme del centro laboral					

17	El centro se mantiene limpio y ordenado						
18	El centro es preciso en sus diagnósticos						
19	Ofrece garantía en el servicio otorgado						
20	En caso de averías cuenta equipos o repuestos						
21	el trabajo que ofrecen es duradero						
22	El trabajo del personal es garantizado						
23	Los encargados muestran actitud de respuesta para solucionar un problema						
24	Los reclamos son atendidos oportunamente						
25	Se entrega los productos en el tiempo programado						
26	Las citas programadas empiezan en su hora						
27	Se entregan los informes de manera oportuna						
28	Mantiene su línea de trabajo						
29	El personal que atiende son especialistas						
30	El personal es cortés con los clientes						
31	Existe un trato igualitario con los clientes						
32	Mantienen los trabajadores un buen trato con los gerentes						
33	Cuando un material no funciona comunica oportunamente						
34	Los trabajadores pueden rotar de horario.						
35	atienden por area						

## Anexo 4: Confiabilidad

### PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH PARA LAS 35 PREGUNTAS DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	97,4
	Excluido <sup>a</sup>	1	2,6
	Total	39	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	35

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Presupuesto para los equipos.	3,63	1,101	38
Plan de mantenimiento	3,66	1,021	38
Materiales en buen estado	3,66	,966	38
Confianza en los equipos	3,76	,943	38
Equipos en óptimas condiciones	3,84	,916	38
Equipos en mantenimiento o reparación	3,84	1,001	38
Corrección oportuna de los equipos	3,71	,956	38
Programación para averías.	3,68	1,093	38
Plan para fallas	3,61	1,079	38
Registro de programaciones.	3,79	1,119	38
Corrección de equipos oportuna.	3,66	1,097	38

Plan detectivo	3,74	,921	38
Capacitación mantenimiento Detectivo	3,74	1,032	38
Revisión periódica.	3,63	1,025	38
Equipos de calidad.	3,58	,889	38
Uniforme del personal.	3,58	,919	38
Centro limpio y ordenado.	3,68	,904	38
Precisión en sus diagnósticos.	3,61	,823	38
Garantía en el servicio.	3,63	,883	38
Repuestos en caso de averías.	3,61	,855	38
Trabajo duradero.	3,61	,946	38
Personal garantizado.	3,76	,820	38
Actitud de respuesta	3,63	,819	38
Reclamos atendidos.	3,87	,844	38
Productos a tiempo	3,68	,904	38
Citas programadas.	3,74	,921	38
Informes a tiempo.	3,66	,909	38
Línea de trabajo.	3,74	,891	38
Especialistas en la atención.	4,08	,673	38
Cortesía con los clientes.	3,76	,883	38
Trato igualitario.	4,05	,804	38
Buen trato con los gerentes.	3,84	,886	38
Comunicación oportuna.	4,05	,837	38
Rotación de horarios.	3,87	,906	38
atención por área.	3,97	,753	38

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Presupuesto para los equipos.	127,32	216,546	-,089	,892
Plan de mantenimiento	127,29	203,779	,345	,883
Materiales en buen estado	127,29	204,103	,356	,882
Confianza en los equipos	127,18	199,235	,554	,879
Equipos en óptimas condiciones	127,11	201,881	,466	,880

Equipos en mantenimiento o reparación	127,11	197,124	,596	,878
Corrección oportuna de los equipos	127,24	198,510	,573	,878
Programación para averías.	127,26	196,578	,558	,878
Plan para fallas	127,34	198,339	,505	,879
Registro de programaciones.	127,16	197,866	,500	,879
Corrección de equipos oportuna.	127,29	195,130	,604	,877
Plan detectivo	127,21	199,144	,572	,878
Capacitación mantenimiento Detectivo	127,21	199,468	,492	,880
Revisión periódica.	127,32	198,222	,540	,879
Equipos de calidad.	127,37	211,158	,113	,887
Uniforme del personal.	127,37	201,861	,465	,880
Centro limpio y ordenado.	127,26	198,307	,618	,877
Precision en su diagnósticos.	127,34	201,528	,541	,879
Garanía en el servicio.	127,32	197,357	,674	,877
Repuestos en caso de eaverías.	127,34	202,772	,466	,880
Trabajo duradero.	127,34	202,610	,422	,881
Personal garantizado.	127,18	201,344	,552	,879
Actitud de respuesta	127,32	203,141	,473	,880
Reclamos atendidos.	127,08	199,913	,597	,878
Productos a tiempo	127,26	198,902	,594	,878
Citas programadas.	127,21	202,117	,454	,881
Informes a tiempo.	127,29	199,617	,562	,879
Línea de trabajo.	127,21	205,252	,345	,883
Especialistas en la atención.	126,87	217,523	-,157	,889
Cortesía con los clientes.	127,18	209,884	,164	,886
Trato igualitario.	126,89	213,124	,047	,887
Buen trato con los gerentes.	127,11	209,718	,170	,886
Comunicación oportuna.	126,89	221,286	-,286	,893
Rotación de horarios.	127,08	209,588	,170	,886
atención por área.	126,97	207,756	,301	,883

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
130,95	214,862	14,658	35

## Anexo 5: Matriz para el análisis de la situación problemática

DIAGNÓSTICO		PRONÓSTICO	CONTROL DE PRONÓSTICO
Debilidades	- a. instalaciones defectuosas	Es necesario reconocer que las organizaciones o empresas cuenten con las herramientas, maquinaria y demás elementos en un funcionamiento óptimo, existen algunas que abandonan la planificación y cumplimiento del mantenimiento preventivo, correctivo y defectivo de sus elementos y terminan con clientes que se encuentran insatisfechos debido a que no encuentran las condiciones básicas dentro del servicio ofrecido. Para que el centro Holístico Uriel reconozca la importancia de contar con elementos que se encuentren en óptimo funcionamiento a fin de que se garantice el cumplimiento de las tareas por parte de cada trabajador y esencialmente se logre la total la mejora de calidad de servicio que brinda y ofrece el centro.	Para ello se hará una investigación que recolecte y analice las percepciones y expectativas de los clientes, cuyos resultados establezcan un punto de apoyo para el centro holístico Uriel y que sea de utilidad para la toma de decisiones en la gestión de mantenimiento y el diseño de estrategias que originen una mejora de calidad de servicio. .
	- b. Rack inexistentes para los televisores que están en mal funcionamiento lo cual los existentes no funcionan bien		
	- c. Mejorar la atención de los clientes.		
	- d. Clientes insatisfechos.		
	e. equipos en mal estado o por reparación.		
Amenazas	a. ambulantes en las calles		
	B.- excesivo ruido de carros		
	e. Desmonte de basura en los alrededores		
Fortalezas	a. Cuenta con personal especializado		
	b. Cuenta con varios servicios de atención		
	C.- capacitaciones periódicas		
	d. Trabajo colaborativo		
	e. Cuenta con medios publicitarios		
Oportunidades	a. Alianzas con otros centros trabajo comunitario		
	b. Coordinación con municipalidades		
	d. Redes profesionales		
	e. Zona comercial		

## Anexo 6:Matriz de coherencia entre problema principal y problemas específicos

Problema general	Problemas específicos
¿Cuál es la relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio del Centro holístico Uriel 2020?	¿Cómo se establece el mantenimiento preventivo y la calidad de servicio del Centro holístico Uriel? ¿Cuál es la relación entre el mantenimiento correctivo y la calidad del Centro holístico Uriel, 2020  ¿Cuál es la relación entre el mantenimiento defectivo del Centro holístico Uriel 2020



## Anexo 7: Matriz de coherencia entre objetivo general y objetivo específicos

<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio del centro holístico Uriel ,2020.	<b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación entre el mantenimiento preventivo y la calidad de servicio del Centro holístico Uriel ,2020
	<b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación entre el mantenimiento correctivo y la calidad de servicio del centro Holístico Uriel, 2020?
	<b>Objetivo específico 3.</b> Determinar la relación entre el mantenimiento detectivo y la calidad de servicio del Centro holístico Uriel,2020

## Anexo 8: Carta de autorización



### Centro Holístico URIEL

Lima 23 de Abril del 2020

#### Carta de Autorización y Permiso

Señores:

Universidad César Vallejo  
Escuela de post grado

De mi Consideración:

Por medio de la presente, Tania Milla Caballero, identificada con DNI 10439511

En mi calidad de Gerente General de la empresa Centro Holístico Uriel, con RUC 20601724520 autorizo a la estudiante Gladys Angela Colán Coronel, estudiante con DNI 06789662 estudiante de la Escuela de posgrado: Gestión Pública, de la universidad Cesar vallejo conceder el permiso solicitado para usar los datos y aplicación de encuesta para el desarrollo de la tesis: **Gestión de mantenimiento y calidad en el servicio del Centro Holístico Uriel en el año 2020.**

Atentamente

  
Tania Milla Caballero  
**CENTRO  
URIEL**  
Av. Prolongación Antio 1829  
805-4006 / 970-360-998

## Anexo 9: Constancia de validación



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN -EXPERTO #1

Título: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y CALIDAD EN EL SERVICIO DEL CENTRO HOLÍSTICO URIEL EN EL AÑO 2020.

Nombres y Apellidos del investigador: GLADYS ANGELA COLÁN CORONEL

FECHA: 7-05 DEL 2021

Grado académico: BACHILLER DE EDUCACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>V1</b>	<b>Mantenimiento preventivo</b>	Conservación de equipos.	La empresa tiene presupuesto parara conservar sus equipos		X		X		X		X	
		Conservación de instalaciones.	La empresa cuenta con un plan de mantenimiento de las instalaciones.		X		X		X		X	
		Fiabilidad	Tiene confianza en los tiempos operativos que usan		X		X		X		X	
		Garantía de funcionamiento o	La empresa se preocupa porque todos los equipos se encuentren en óptimas condiciones.		X		X		X		X	
		Habilitación permanente.	Previene que sus equipos no se deterioren brindándoles mantenimiento o reparación oportuna		X		X		X		X	
	<b>Mantenimiento correctivo</b>	Corrección de defecto a tiempo	La corrección de la maquinaria o equipos se hace de manera oportuna.		X		X		X		X	
		Localización de averías	Existe una programación para revisar averías en la empresa		X		X		X		X	
		Atención oportuna a las fallas.	Existe un plan para localizar fallas		X		X		X		X	

		Planificación oportuna.	Tienen un registro de todas las programaciones		X		X		X		X	
	Mantenimiento Detectivo	Jornadas de supervisión de equipos.	La corrección de la maquinaria o equipos se hace de manera oportuna.		X		X		X		X	
		Realización de prueba de funcionamiento.	Existe un plan detectivo en los equipos		X		X		X		X	
		Capacitación del personal.	Las autoridades han recibido capacitación de mantenimiento Detectivo		X		X		X		X	
		Identificación de fallas ocultas.	Periódicamente revisan las maquinas		X		X		X		X	
		Instalaciones	las instalaciones son adecuadas		X		X		X		X	
<b>V2 CALIDAD DE SERVICIO</b>	Elementos tangibles	calidad de equipos	los equipos son de calidad		X		X		X		X	
		Apariencia del personal.	El personal cuenta con uniforme del centro laboral		X		X		X		X	
		Limpieza y orden	El centro se mantiene limpio y ordenado		X		X		X		X	
		Precisión	El centro es preciso en sus diagnósticos		X		X		X		X	
	Fiabilidad	- Garantía	Ofrece garantía en el servicio otorgado		X		X		X		X	
Prevención		En caso de averías cuenta equipos o repuestos		X		X		X		X		
Durabilidad del servicio recibido.		el trabajo que ofrecen es duradero		X		X		X		X		
		- Eliminación de fallas en el servicio	El trabajo del personal es garantizado		X		X		X		X	

	Interés por solucionar problemas del cliente	Los encargados muestran actitud de respuesta para solucionar un problema		X		X		X		X	
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	Los reclamos son atendidos oportunamente		X		X		X		X	
	Tiempo de entrega	Se entrega los productos en el tiempo programado		X		X		X		X	
	Puntualidad	Las citas programadas empiezan en su hora		X		X		X		X	
	Oportunidad	Se entregan los informes de manera oportuna		X		X		X		X	
Seguridad	Credibilidad	Mantiene su línea de trabajo		X		X		X		X	
	Profesionalismo	El personal que atiende son especialistas		X		X		X		X	
	- Cortesía	El personal es cortés con los clientes		X		X		X		X	
	Trato justo.	Existe un trato igualitario con los clientes		X		X		X		X	
Empatía	Personalización del servicio	atienden por área		X		X		X		X	
	Asertividad con la institución	Mantienen los trabajadores un buen trato con los gerentes		X		X		X		X	
	Capacidad de comunicación	Cuando un material no funciona comunica oportunamente		X		X		X		X	
	Flexibilidad.	Los trabajadores pueden rotar de horario.		X		X		X		X	

**OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_

Apellidos y nombres del experto: PAUCAR LLANOS PAUL GREGORIO

Opción de aplicabilidad : aplicable (X) no aplicable ().

Especialidad del validador ECONOMISTA



PAUCAR LLANOS PAUL GREGORIO

DNI: 25691179



## CONSTANCIA DE VALIDACION -EXPERTO #2

**Título:** GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y CALIDAD EN EL SERVICIO DEL CENTRO HOLÍSTICO URIEL EN EL AÑO 2020.

**Nombres y Apellidos del investigador:** GLADYS ANGELA COLÁN CORONEL

**FECHA:** 7-05 DEL 2021

**Grado académico:** BACHILLER DE EDUCACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>V1</b>	<b>Mantenimiento preventivo</b>	Conservación de equipos.	La empresa tiene presupuesto parara conservar sus equipos		X		X		X		X	
		Conservación de instalaciones.	La empresa cuenta con un plan de mantenimiento de las instalaciones.		X		X		X		X	
		Conservación de materiales	Los materiales que emplean se encuentran en buen estado		X		X		X		X	
		Fiabilidad	Tiene confianza en los tiempos operativos que usan		X		X		X		X	
		Garantía de funcionamiento	La empresa se preocupa porque todos los equipos se encuentren en óptimas condiciones.		X		X		X		X	
		Habilitación permanente.	Previene que sus equipos no se deterioren brindándoles mantenimiento o reparación oportuna		X		X		X		X	
	<b>Mantenimiento correctivo</b>	Corrección de defecto a tiempo	La corrección de la maquinaria o equipos se hace de manera oportuna.		X		X		X		X	
		Localización de averías	Existe una programación para revisar averías en la empresa		X		X		X		X	
		Atención oportuna a las	Existe un plan para localizar fallas		X		X		X		X	

		fallas.										
		Planificación oportuna.	Tienen un registro de todas las programaciones		X		X		X		X	
	Mantenimiento Detectivo	Jornadas de supervisión de equipos.	La corrección de la maquinaria o equipos se hace de manera oportuna.		X		X		X		X	
		Realización de prueba de funcionamiento.	Existe un plan detectivo en los equipos		X		X		X		X	
		Capacitación del personal.	Las autoridades han recibido capacitación de mantenimiento detectivo		X		X		X		X	
		Identificación de fallas ocultas. En las instalaciones	Periódicamente revisan las maquinas		X		X		X		X	
V2 CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	calidad de equipos	los equipos son de calidad		X		X		X		X	
		Apariencia del personal.	El personal cuenta con uniforme del centro laboral		X		X		X		X	
		Limpieza y orden	El centro se mantiene limpio y ordenado		X		X		X		X	
	FiaRbilidad	Precisión	El centro es preciso en sus diagnósticos		X		X		X		X	
		Garantía	Ofrece garantía en el servicio otorgado		X		X		X		X	
		Prevención	En caso de averías cuenta equipos o repuestos		X		X		X		X	
		Durabilidad del servicio recibido.	el trabajo que ofrecen es duradero		X		X		X		X	
		- Eliminación de fallas en el servicio	El trabajo del personal es garantizado		X		X		X		X	
		Interés por solucionar problemas del cliente	Los encargados muestran actitud de respuesta para solucionar un problema		X		X		X		X	

Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	Los reclamos son atendidos oportunamente			X		X		X			X
	Tiempo de entrega	Se entrega los productos en el tiempo programado			X		X		X			X
	Puntualidad	Las citas programadas empiezan en su hora			X		X		X			X
	Oportunidad	Se entregan los informes de manera oportuna			X		X		X			X
Seguridad	Credibilidad	Mantiene su línea de trabajo			X		X		X			X
	Profesionalismo	El personal que atiende son especialistas			X		X		X			X
	- Cortesía	El personal es cortes con los clientes			X		X		X			X
	Trato justo.	Existe un trato igualitario con los clientes			X		X		X			X
Empatía	Asertividad con la institución	Mantienen los trabajadores un buen trato con los gerentes			X		X		X			X
	Capacidad de comunicación	Cuando un material no funciona comunica oportunamente			X		X		X			X
	Flexibilidad.	Los trabajadores pueden rotar de horario.			X		X		X			X
	Personalización del servicio	atienden por área			X		X		X			X

**OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_

Apellidos y nombres del experto: LUIS ENRIQUE DIOS ZÁRATE  
 Opción de aplicabilidad : aplicable (x) no aplicable ().  
 Especialidad del validador Licenciado en Administración

07 de mayo del 2021



Mg. Luis Enrique Dios Zárate  
 DNI 07909441





## CONSTANCIA DE VALIDACION -EXPERTO #3

**Título:** GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y CALIDAD EN EL SERVICIO DEL CENTRO HOLÍSTICO URIEL EN EL AÑO 2020.

**Nombres y Apellidos del investigador:** GLADYS ANGELA COLÁN CORONEL

**FECHA:** 7-05 DEL 2021

**Grado académico:** BACHILLER DE EDUCACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>V1</b>	<b>Mantenimiento preventivo</b>	Conservación de equipos.	La empresa tiene presupuesto para conservar sus equipos		X		X		X		X	
		Conservación de instalaciones.	La empresa cuenta con un plan de mantenimiento de las instalaciones.		X		X		X		X	
		Conservación de materiales	Los materiales que emplean se encuentran en buen estado		X		X		X		X	
		Fiabilidad	Tiene confianza en los tiempos operativos que usan		X		X		X		X	
		Garantía de funcionamiento	La empresa se preocupa porque todos los equipos se encuentren en óptimas condiciones.		X		X		X		X	
		Habilitación permanente.	Previene que sus equipos no se deterioren brindándoles mantenimiento o reparación oportuna		X		X		X		X	
	<b>Mantenimiento correctivo</b>	Corrección de defecto a tiempo	La corrección de la maquinaria o equipos se hace de manera oportuna.		X		X		X		X	
		Localización de averías	Existe una programación para revisar averías en la empresa		X		X		X		X	
		Atención oportuna a las fallas.	Existe un plan para localizar fallas		X		X		X		X	

<b>V2 CALIDAD DE SERVICIO</b>	Mantenimiento Detectivo	Planificación oportuna.	Tienen un registro de todas las programaciones		X	X		X		X	
		Jornadas de supervisión de equipos.	La corrección de la maquinaria o equipos se hace de manera oportuna.		X	X		X		X	
		Realización de prueba de funcionamiento.	Existe un plan detectivo en los equipos.		X	X		X		X	
		Capacitación del personal.	Las autoridades han recibido capacitación de mantenimiento detectivo		X	X		X		X	
		Identificación de fallas ocultas. En las instalaciones	Periódicamente revisan las maquinas		X	X		X		X	
	Elementos tangibles	calidad de equipos	los equipos son de calidad		X	X		X		X	
		Apariencia del personal.	El personal cuenta con uniforme del centro laboral		X	X		X		X	
		Limpieza y orden	El centro se mantiene limpio y ordenado		X	X		X		X	
	Fiabilidad	Precisión	El centro es preciso en sus diagnósticos		X	X		X		X	
		- Garantía	Ofrece garantía en el servicio otorgado		X	X		X		X	
Prevención		En caso de averías cuenta equipos o repuestos		X	X		X		X		
Durabilidad del servicio recibido.		el trabajo que ofrecen es garantizado		X	X		X		X		
- Eliminación de fallas en el servicio		El trabajo del personal es garantizado		X	X		X		X		
Capacidad de	Interés por solucionar problemas del cliente	Los encargados muestran actitud de respuesta para solucionar un problema		X	X		X		X		
	Tiempo de	Los reclamos son		X	X		X		X		

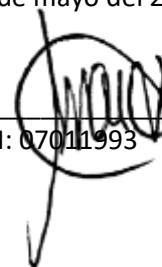
	respuesta	respuesta	atendidos oportunamente										
		Tiempo de entrega	Se entrega los productos en el tiempo programado		X		X		X		X		
		Puntualidad	Las citas programadas empiezan en su hora		X		X		X		X		
		Oportunidad	Se entregan los informes de manera oportuna		X		X		X		X		
	Seguridad	Credibilidad	Mantiene su línea de trabajo		X		X		X		X		
		Profesionalismo	El personal que atiende son especialistas		X		X		X		X		
		- Cortesía	El personal es cortes con los clientes		X		X		X		X		
Trato justo.		Existe un trato igualitario con los clientes		X		X		X		X			
Empatía	Asertividad con la institución	Mantienen los trabajadores un buen trato con los gerentes		X		X		X		X			
	Capacidad de comunicación	Cuando un material no funciona comunica oportunamente		X		X		X		X			
	Flexibilidad.	Los trabajadores pueden rotar de horario.		X		X		X		X			
	Personalización del servicio	atienden por área		X		X		X		X			

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

Apellidos y nombres del experto: Mg. Juan Román Sánchez Panta  
 Opción de aplicabilidad : aplicable (X) no aplicable ( ).  
 Especialidad del validador

07 de mayo del 2021

DNI: 07011993



## Anexo 10: Análisis Inferencial

### Prueba de Hipótesis General

H0: V1: Gestión de Mantenimiento no se relaciona con V2 Calidad de servicio.

H1: V1: Gestión de Mantenimiento se relaciona con V2 Calidad de servicio.

	Gestión de mantenimiento	Calidad de servicio.	
<b>Gestión de mantenimiento</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	1	,196
	Sig. (bilateral)		,233
	N	39	39
Calidad de servicio.	Correlación de Pearson	,196	1
	Sig. (bilateral)	,233	
	N	39	39

Inferencia estadística: Se concluye que la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio presenta una asociación baja del 19,6%; no se encontró significación estadística entre ambas variables.

### Prueba de Hipótesis Especifica 1

H0: V1 D1: Mantenimiento preventivo no se relaciona con V2 Calidad de servicio.

H1: V1 D2: Gestión de Mantenimiento se relaciona con V2 Calidad de servicio.

		Mantenimiento preventivo.	Calidad de servicio.
Mantenimiento preventivo.	Correlación de Pearson	1	,126
	Sig. (bilateral)		,445
	N	39	39
Calidad de servicio.	Correlación de Pearson	,126	1
	Sig. (bilateral)	,445	
	N	39	39

Inferencia estadística: Se concluye que el mantenimiento preventivo y la calidad de servicio presenta una asociación baja del 12,6 %; no se encontró significación estadística entre ambas variables.

### Prueba de Hipótesis Especifica 2

H0: V1 D2: Mantenimiento detectivo no se relaciona con V2 Calidad de servicio.

H1: V1 D2: Mantenimiento detectivo se relaciona con V2 Calidad de servicio.

		Mantenimiento detectivo.	Calidad de servicio.
Mantenimiento detectivo.	Correlación de Pearson	1	,186
	Sig. (bilateral)		,257
	N	39	39
Calidad de servicio.	Correlación de Pearson	,186	1
	Sig. (bilateral)	,257	
	N	39	39

Inferencia estadística: Se concluye que el mantenimiento detectivo y la calidad de servicio presenta una asociación baja del 18,6 %; no se encontró significación estadística entre ambas variables.

### Prueba de Hipótesis Especifica 3

H0: V1 D3: Mantenimiento correctivo no se relaciona con V2 Calidad de servicio

H1: V1 D3: Mantenimiento correctivo se relaciona con V2 Calidad de servicio

		Mantenimiento correctivo.	Calidad de servicio.
Mantenimiento correctivo.	Correlación de Pearson	1	,233
	Sig. (bilateral)		,153
	N	39	39
Calidad de servicio.	Correlación de Pearson	,233	1
	Sig. (bilateral)	,153	
	N	39	39

Inferencia estadística: Se concluye que el mantenimiento correctivo y la calidad de servicio presenta una asociación baja moderada de 23,3 %; no se encontró significación estadística entre ambas variables

## Anexo 11: Análisis Descriptivo

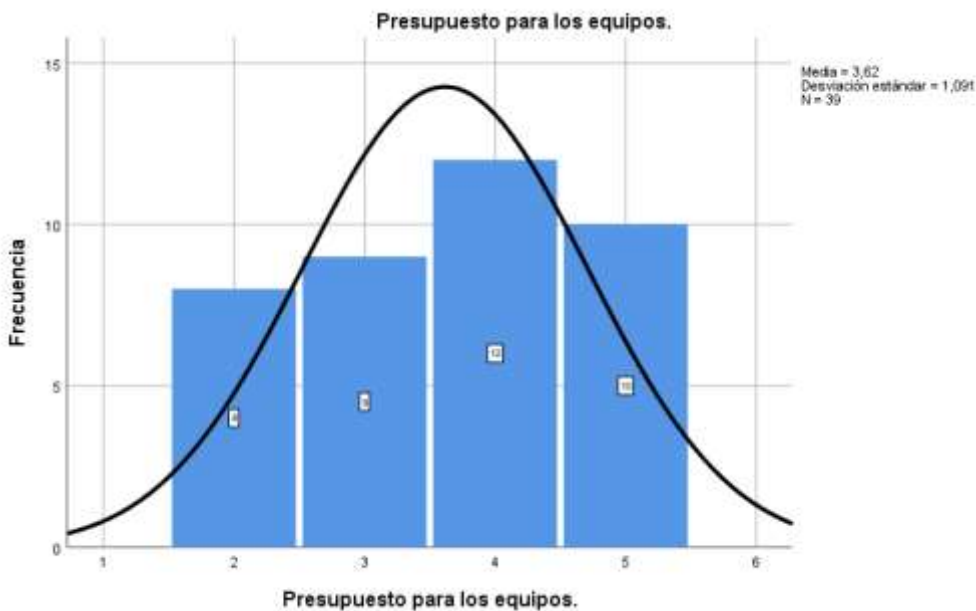
Variable 1: Gestión de mantenimiento

Tabla 1.

Presupuesto para los equipos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	8	20,5	20,5	20,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	23,1	23,1	43,6
	DEACUERDO	12	30,8	30,8	74,4
	MUY DEACUERDO	10	25,6	25,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 1. Presupuesto para los equipos.



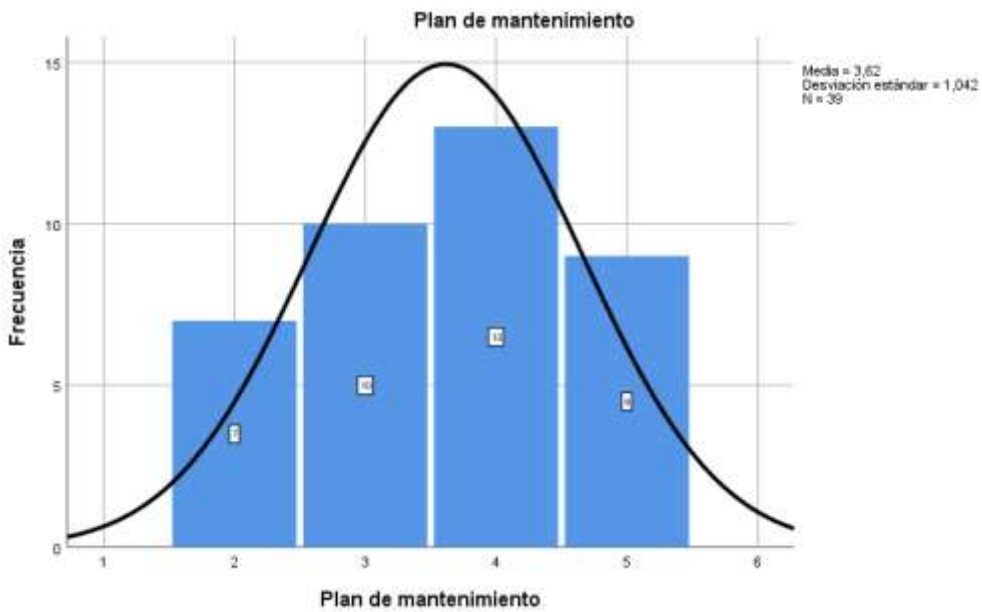
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 30,8 % está de acuerdo 25,6 % muy de acuerdo y el 23,1 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 2.

Plan de mantenimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	7	17,9	17,9	17,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	25,6	25,6	43,6
	DEACUERDO	13	33,3	33,3	76,9
	MUY DEACUERDO	9	23,1	23,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 2. Plan de mantenimiento



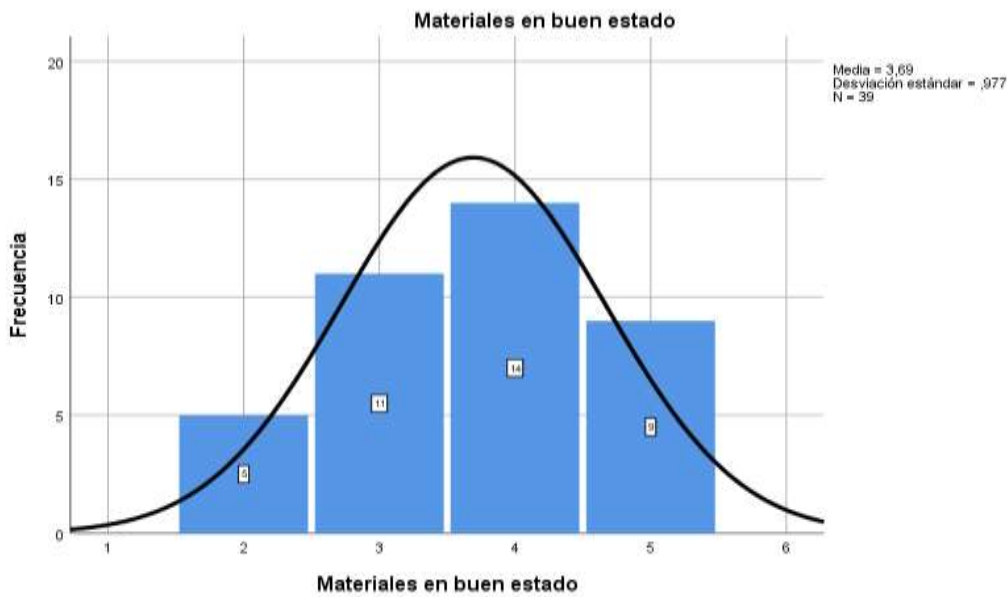
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 33,3 % está de acuerdo 25,6 % muy de acuerdo y el 23,1 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 3

Materiales en buen estado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	12,8	12,8	12,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	28,2	28,2	41,0
	DEACUERDO	14	35,9	35,9	76,9
	MUY DEACUERDO	9	23,1	23,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 3. Materiales en buen estado



**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 35,9 % está de acuerdo 28, %muy de acuerdo y el 28,2 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

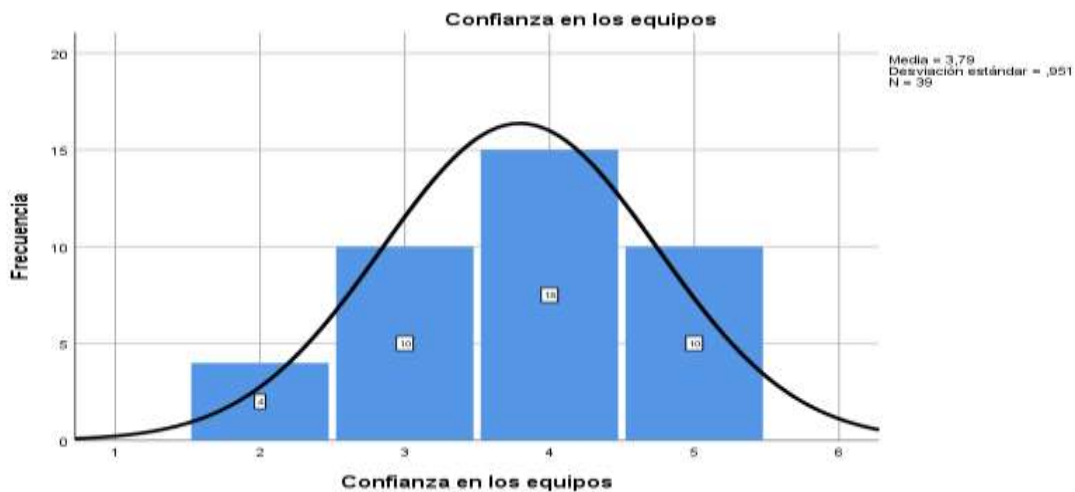


Tabla 4

Confianza en los equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	10,3	10,3	10,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	25,6	25,6	35,9
	DEACUERDO	15	38,5	38,5	74,4
	MUY DEACUERDO	10	25,6	25,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 4. Confianza en los equipos



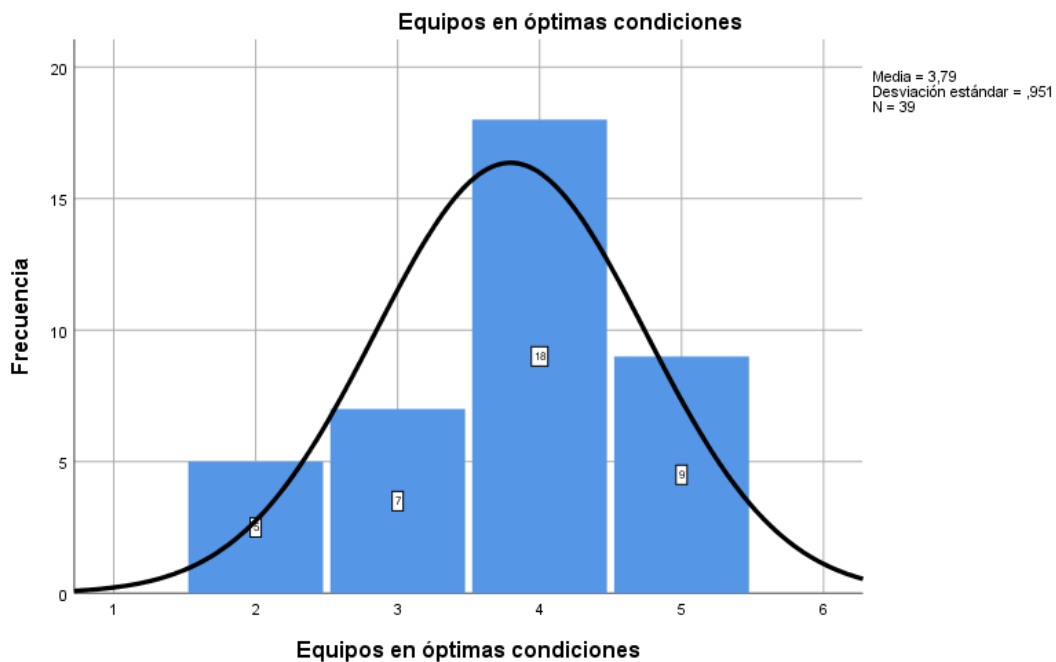
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 38,5 % está de acuerdo 25,6 % muy de acuerdo y el 25,6 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5

Equipos en óptimas condiciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	12,8	12,8	12,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	17,9	17,9	30,8
	DEACUERDO	18	46,2	46,2	76,9
	MUY DEACUERDO	9	23,1	23,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 5. Equipos en óptimas condiciones



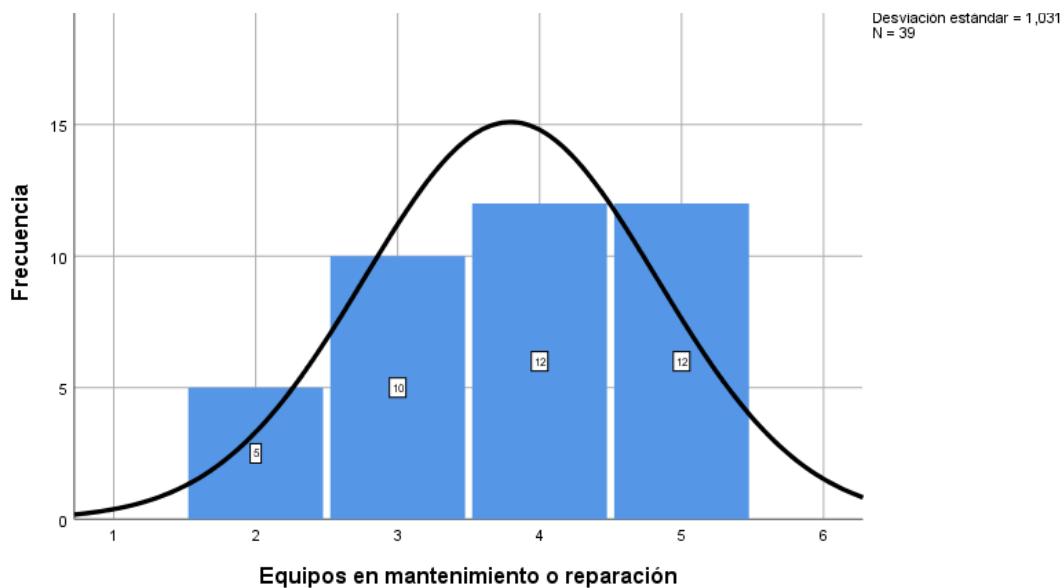
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 46,2 % está de acuerdo 23,1 % muy de acuerdo y el 17,9 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 6

Equipos en mantenimiento o reparación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	12,8	12,8	12,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	25,6	25,6	38,5
	DEACUERDO	12	30,8	30,8	69,2
	MUY DEACUERDO	12	30,8	30,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 6. Equipos en mantenimiento o reparación



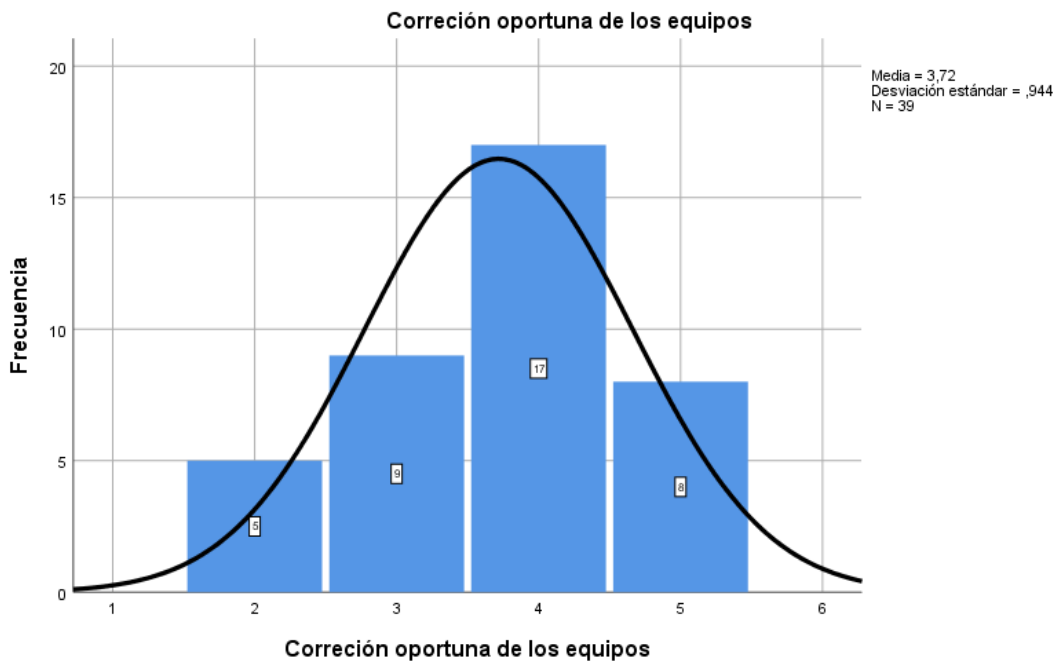
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 30,8 % está de acuerdo 30,8 %de acuerdo y el 25,6 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 7

Corrección oportuna de los equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	12,8	12,8	12,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	23,1	23,1	35,9
	DEACUERDO	17	43,6	43,6	79,5
	MUY DEACUERDO	8	20,5	20,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 7. Corrección oportuna de los equipos



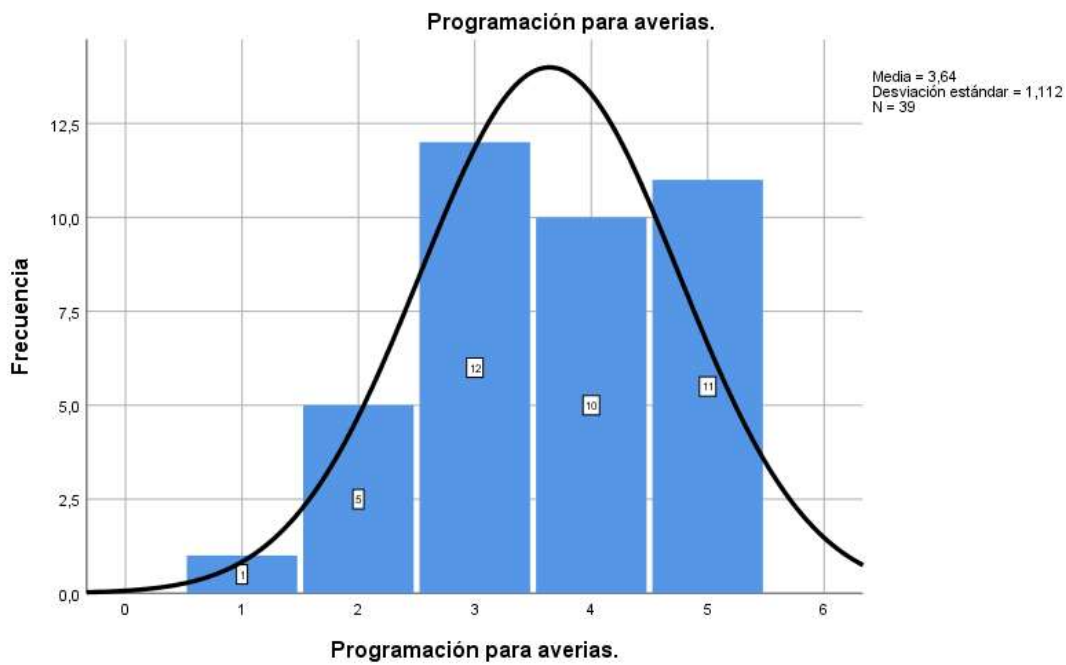
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 43,6 está de acuerdo 20,5 muy de acuerdo y el 23,1 ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 8

Programación para averías.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	2,6	2,6	2,6
	EN DESACUERDO	5	12,8	12,8	15,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	30,8	30,8	46,2
	DEACUERDO	10	25,6	25,6	71,8
	MUY DEACUERDO	11	28,2	28,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 8. Programación para averías.



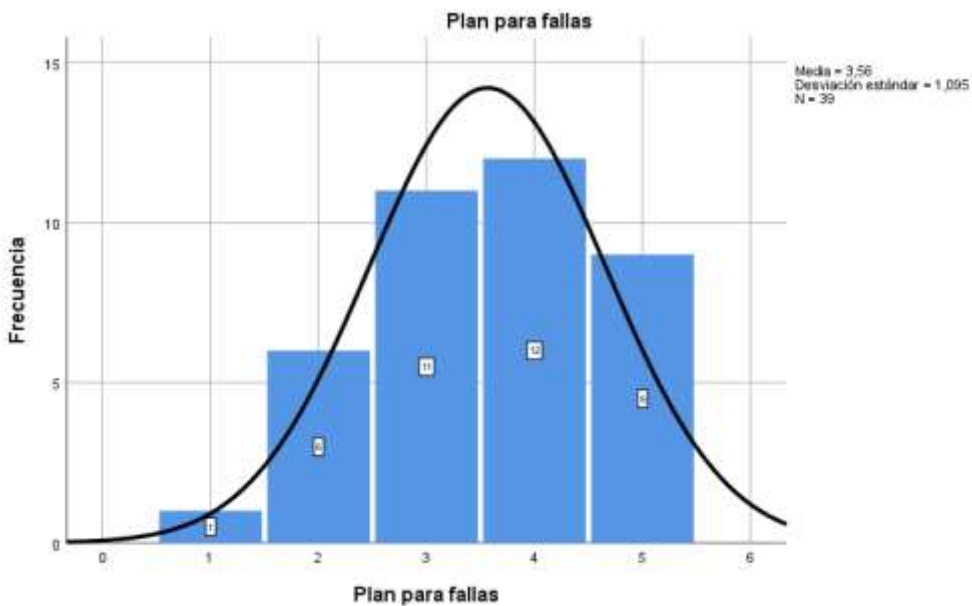
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 30,8 % está de ni de acuerdo ni en desacuerdo ,28,2 % muy de acuerdo y el 25,6 %de acuerdo.

Tabla 9

Plan para fallas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	2,6	2,6	2,6
	EN DESACUERDO	6	15,4	15,4	17,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	28,2	28,2	46,2
	DEACUERDO	12	30,8	30,8	76,9
	MUY DEACUERDO	9	23,1	23,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 9. Plan para fallas



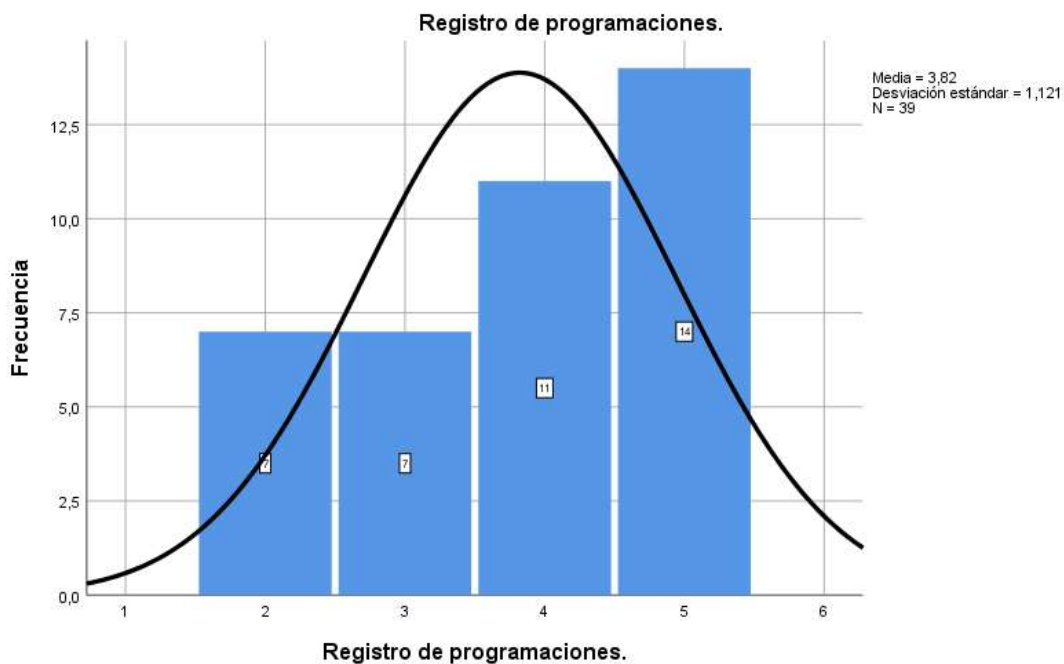
Interpretación: De acuerdo a resultados obtenidos el 43,6 está de acuerdo 20,5 muy de acuerdo y el 23,1 ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 10

Registro de programaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	7	17,9	17,9	17,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	17,9	17,9	35,9
	DEACUERDO	11	28,2	28,2	64,1
	MUY DEACUERDO	14	35,9	35,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 20. Registro de programaciones



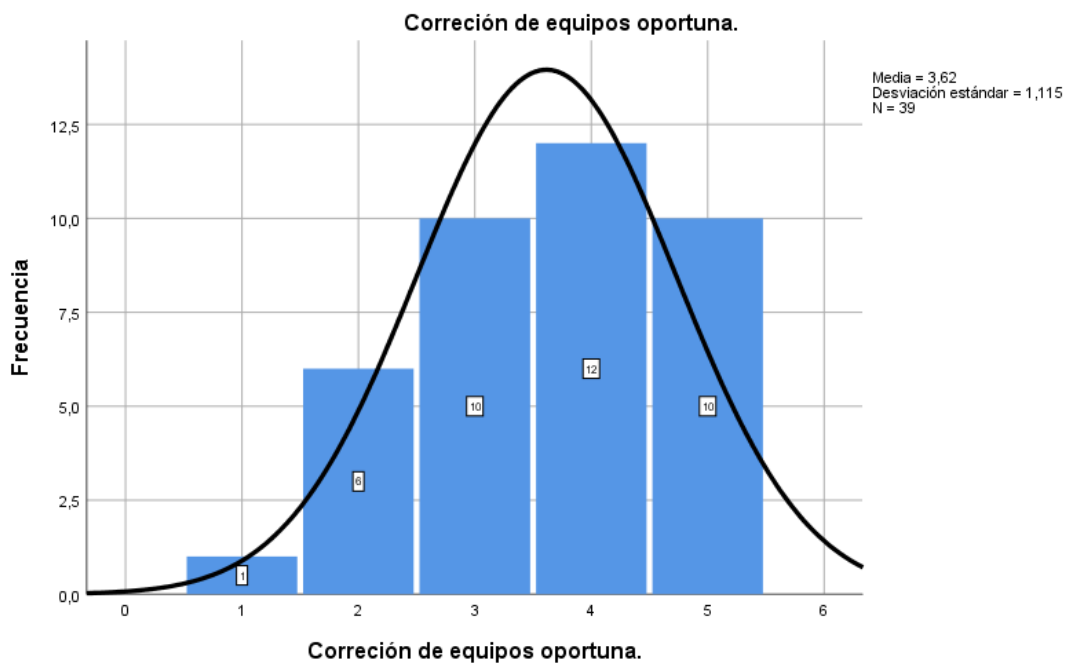
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 35,9 % está muy de acuerdo 28,2 %de acuerdo y el 17,9 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 111

Corrección de equipos oportuna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	2,6	2,6	2,6
	EN DESACUERDO	6	15,4	15,4	17,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	25,6	25,6	43,6
	DEACUERDO	12	30,8	30,8	74,4
	MUY DEACUERDO	10	25,6	25,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 11. Corrección de equipos oportuna.



**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 30,8 % está de acuerdo 25,6 % muy de acuerdo y el 25,6 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

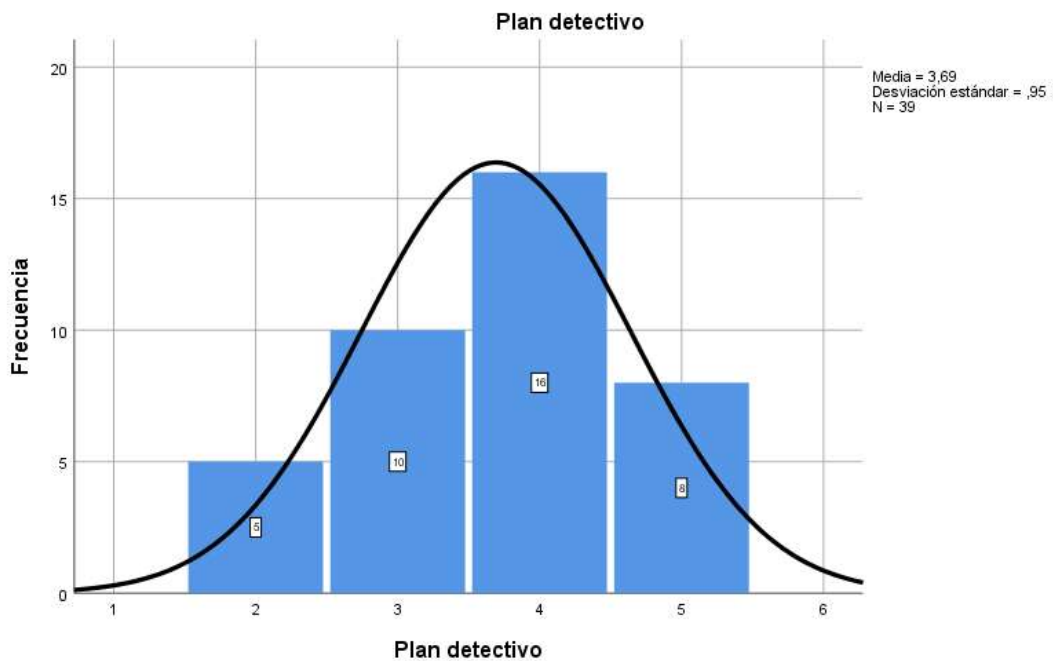


Tabla 12

Plan Detectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	12,8	12,8	12,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	25,6	25,6	38,5
	DEACUERDO	16	41,0	41,0	79,5
	MUY DEACUERDO	8	20,5	20,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 3. Plan Detectivo



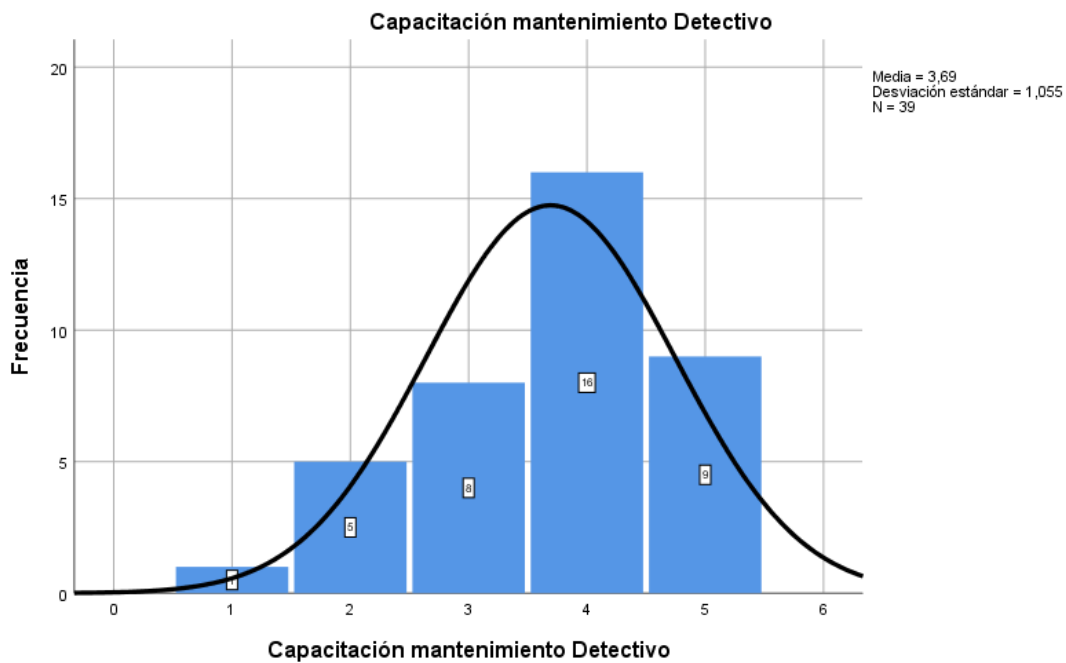
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 41,0 % está de acuerdo 25,6 %ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 20,5 % muy de acuerdo.

Tabla 13

Capacitación mantenimiento Detectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	2,6	2,6	2,6
	EN DESACUERDO	5	12,8	12,8	15,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	20,5	20,5	35,9
	DEACUERDO	16	41,0	41,0	76,9
	MUY DEACUERDO	9	23,1	23,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 4. Capacitación mantenimiento Detectivo



**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 41,0 % de acuerdo, muy de acuerdo 23,1 % ni de acuerdo ni en desacuerdo 20,5 %.

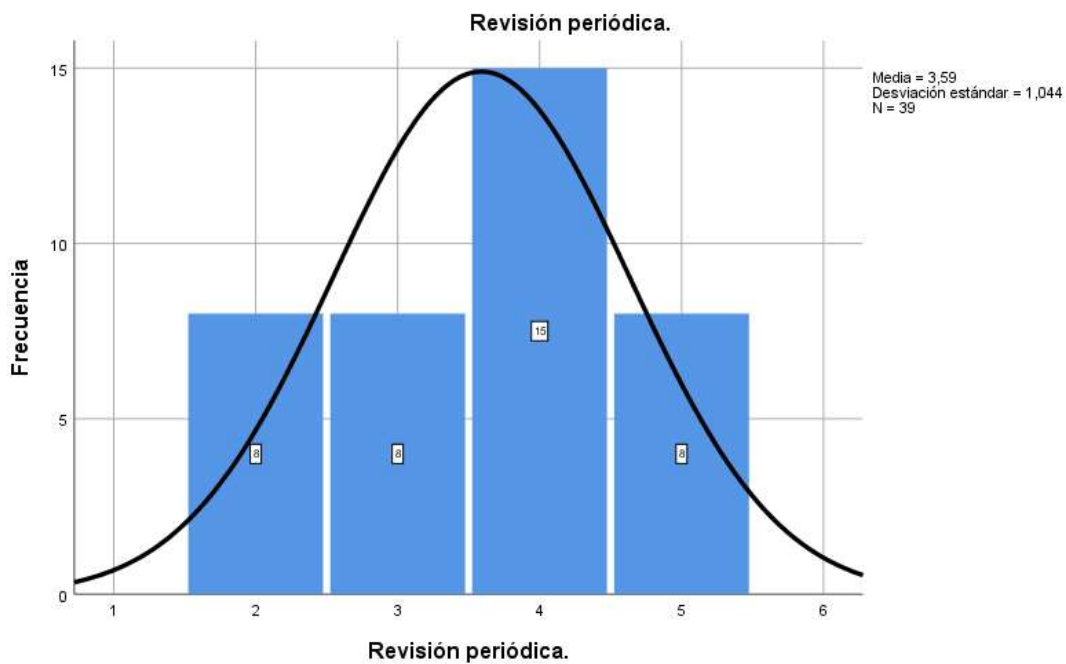
Variable 2: Calidad de servicio

Tabla 14

Revisión periódica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	8	20,5	20,5	20,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	20,5	20,5	41,0
	DEACUERDO	15	38,5	38,5	79,5
	MUY DEACUERDO	8	20,5	20,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 5. Revisión periódica.

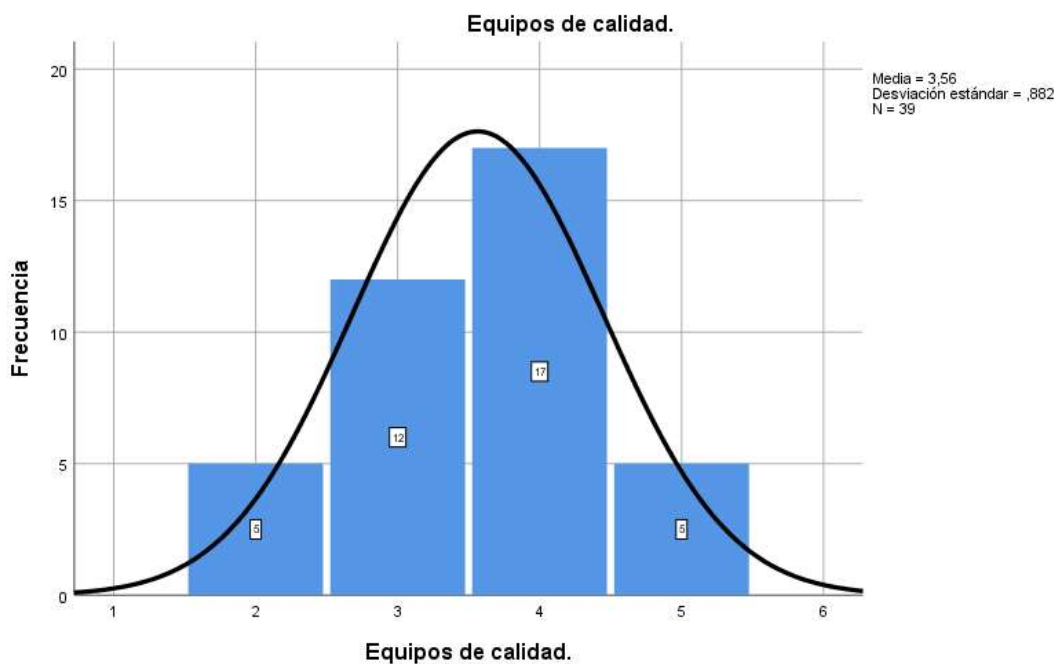


**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 38,5 % de acuerdo, muy de acuerdo 20,5 % ni de acuerdo ni en desacuerdo 20,5 %.

Tabla 15.  
Equipos de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	12,8	12,8	12,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	30,8	30,8	43,6
	DEACUERDO	17	43,6	43,6	87,2
	MUY DEACUERDO	5	12,8	12,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 6. Equipos de calidad.



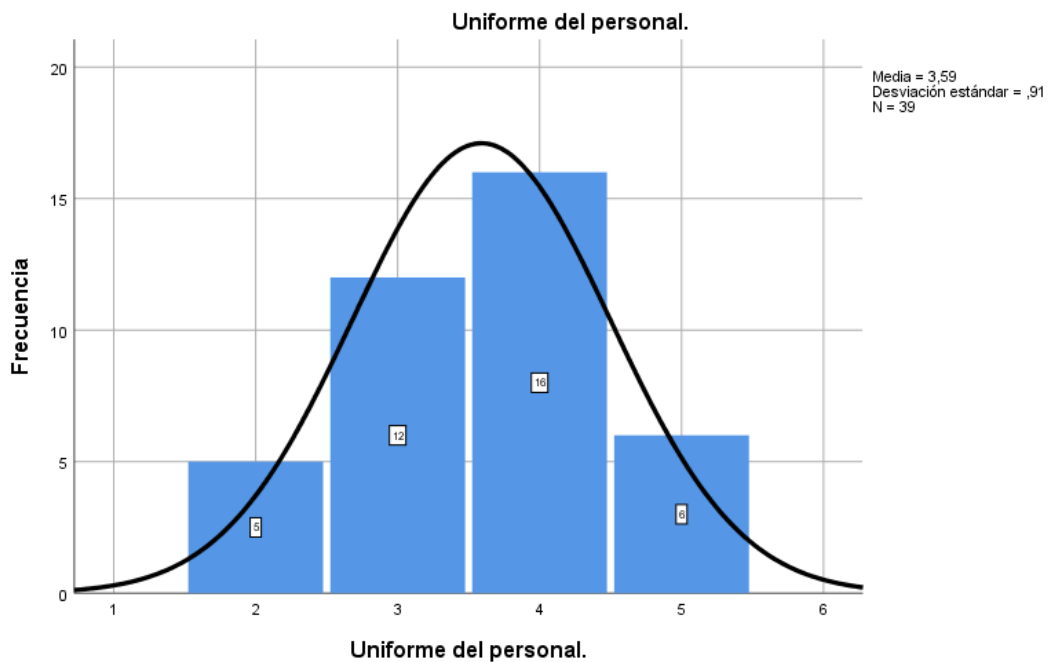
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 43,6 %de acuerdo, 30,8 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,8 % muy de acuerdo.

Tabla 16

Uniforme del personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	12,8	12,8	12,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	30,8	30,8	43,6
	DEACUERDO	16	41,0	41,0	84,6
	MUY DEACUERDO	6	15,4	15,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 16. Uniforme del personal.



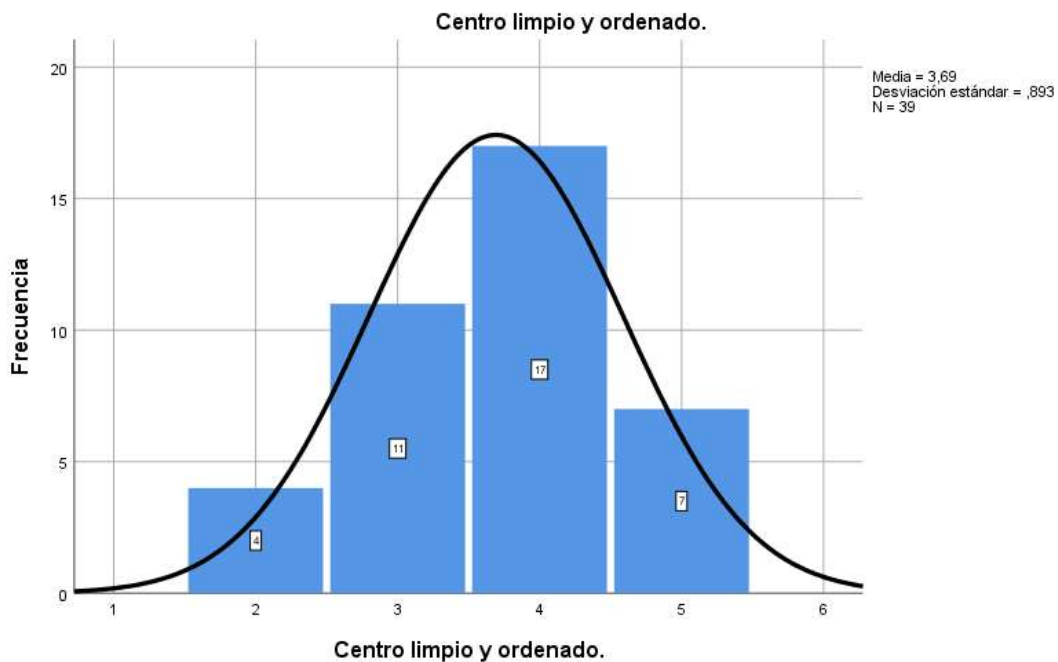
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 41,0 % de acuerdo, 30,8 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15,4 % muy de acuerdo.

Tabla 17

Centro limpio y ordenado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	10,3	10,3	10,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	28,2	28,2	38,5
	DEACUERDO	17	43,6	43,6	82,1
	MUY DEACUERDO	7	17,9	17,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 17. Centro limpio y ordenado



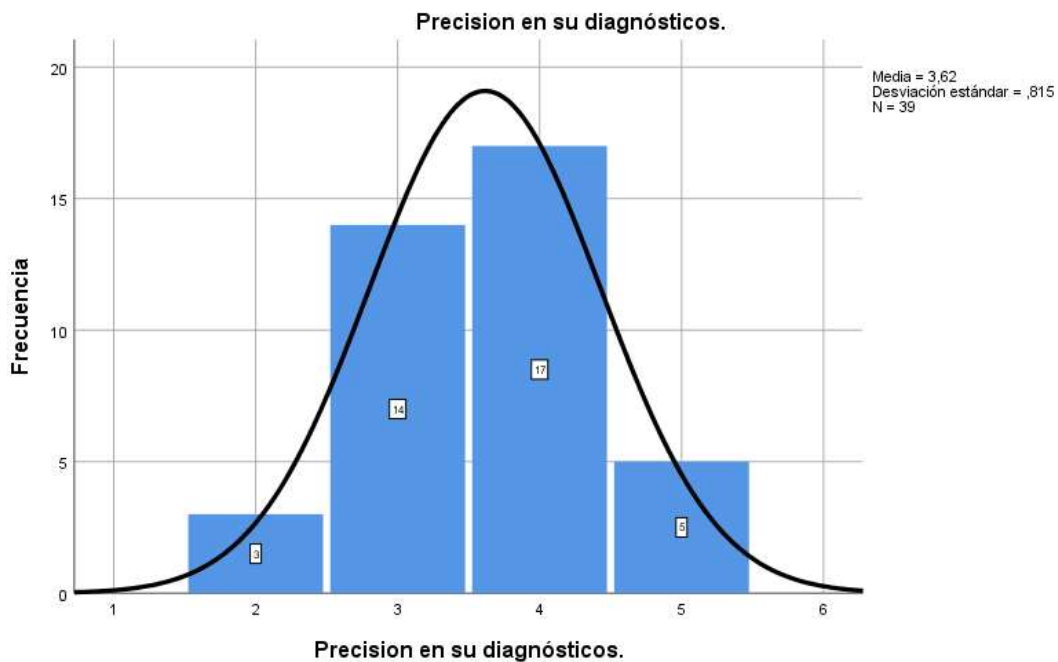
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 43,6 %de acuerdo, 28,2 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17,9 %muy de acuerdo.

Tabla 18

Precisión en sus diagnósticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	7,7	7,7	7,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14	35,9	35,9	43,6
	DEACUERDO	17	43,6	43,6	87,2
	MUY DEACUERDO	5	12,8	12,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 18. Precisión en sus diagnósticos



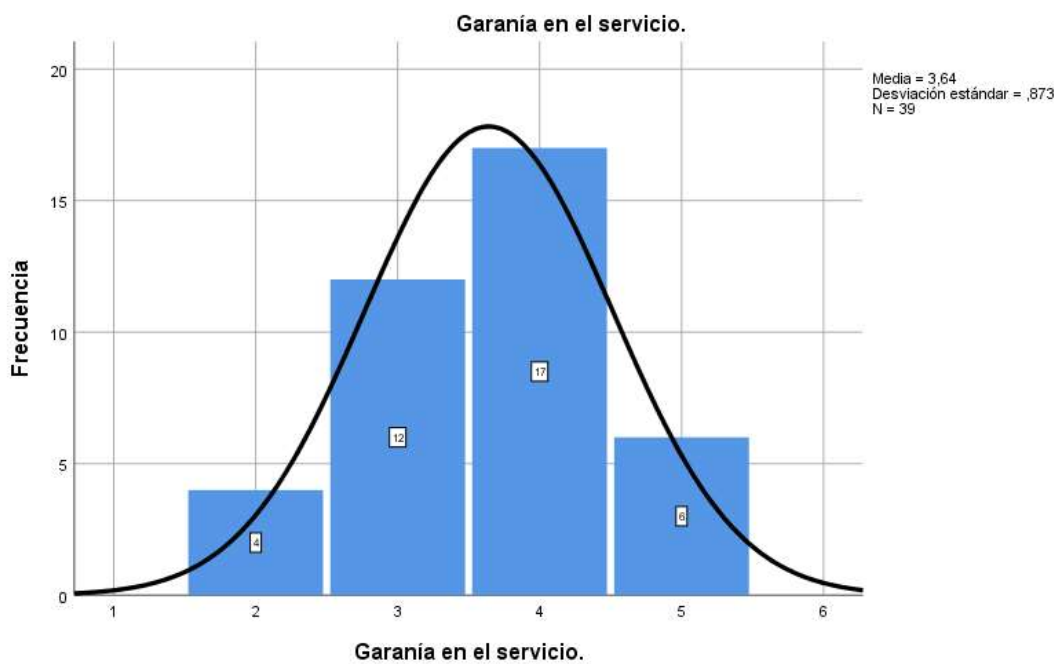
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 43,6 %de acuerdo, 35,9 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,8 % muy de acuerdo.

Tabla 19

Garantía en el servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	10,3	10,3	10,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	30,8	30,8	41,0
	DEACUERDO	17	43,6	43,6	84,6
	MUY DEACUERDO	6	15,4	15,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 19. Garantía en el servicio



**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 43,6 % de acuerdo, 30,8 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15,4 % muy de acuerdo.

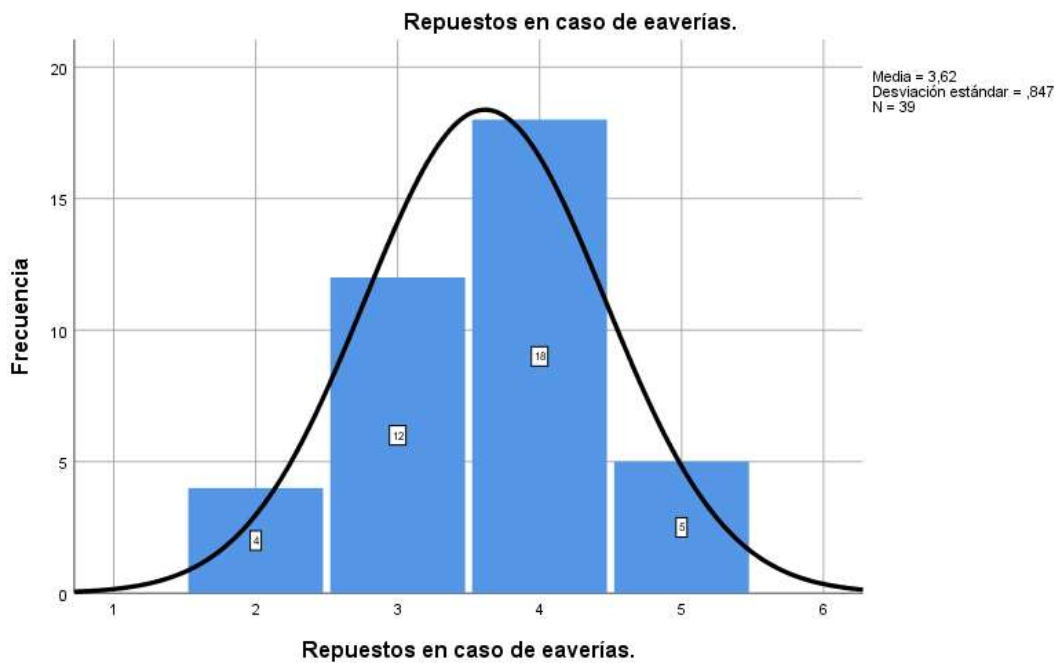


Tabla 20

Repuestos en caso de averías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	10,3	10,3	10,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	30,8	30,8	41,0
	DEACUERDO	18	46,2	46,2	87,2
	MUY DEACUERDO	5	12,8	12,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 20. Repuestos en caso de averías



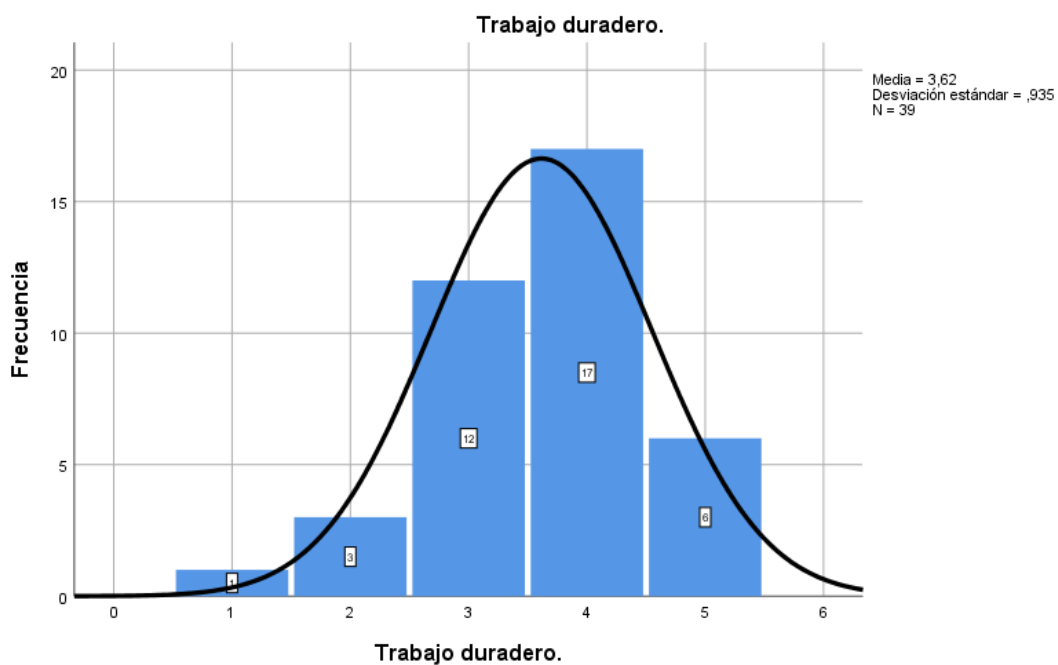
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 46,2 % de acuerdo, 30,8 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,8 % muy de acuerdo.

Tabla 21

Trabajo duradero.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	2,6	2,6	2,6
	EN DESACUERDO	3	7,7	7,7	10,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	30,8	30,8	41,0
	DEACUERDO	17	43,6	43,6	84,6
	MUY DEACUERDO	6	15,4	15,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 7. Trabajo duradero.



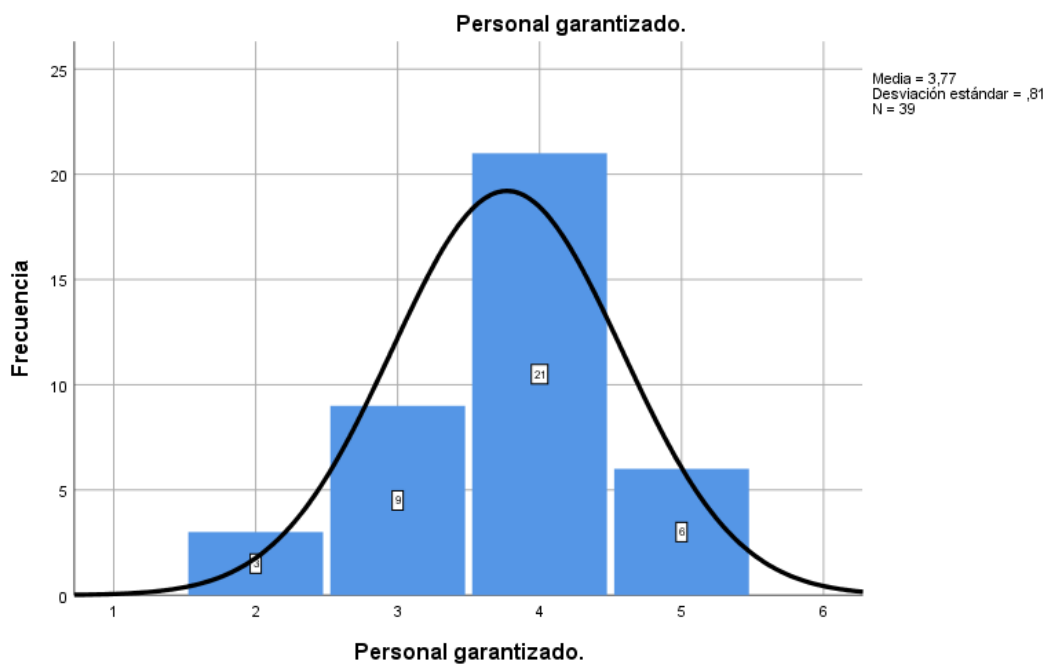
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 43,6 % de acuerdo, 30,8 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,8 % muy de acuerdo.

Tabla 22

Personal garantizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	7,7	7,7	7,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	23,1	23,1	30,8
	DEACUERDO	21	53,8	53,8	84,6
	MUY DEACUERDO	6	15,4	15,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 22. Personal garantizado



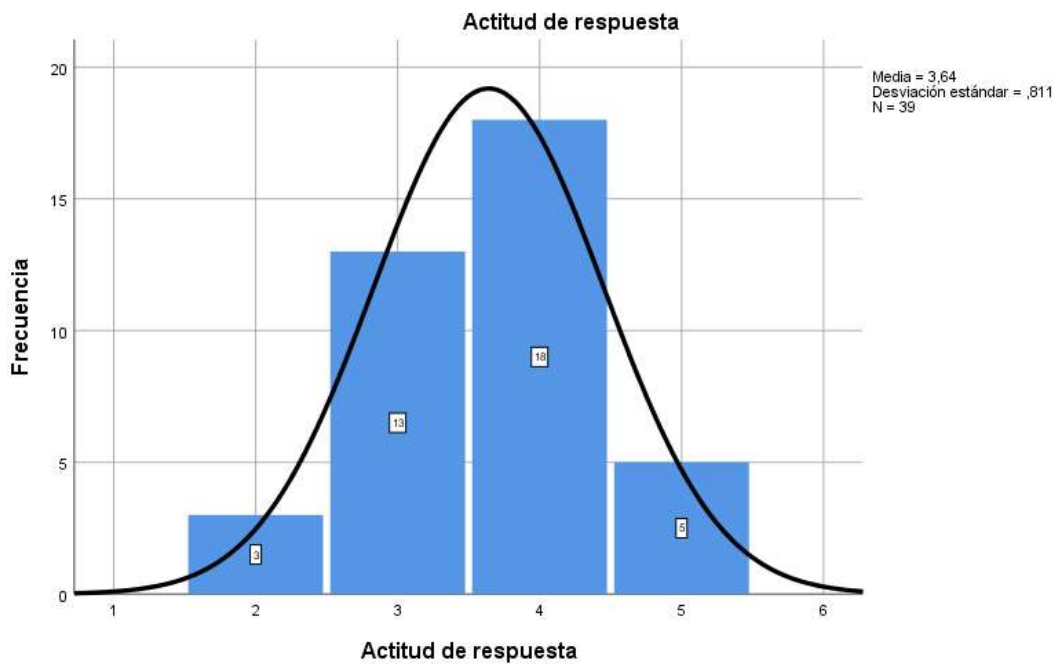
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 53,8 % de acuerdo, 23,1 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15,4 % muy de acuerdo.

Tabla 23

Actitud de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	7,7	7,7	7,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	33,3	33,3	41,0
	DEACUERDO	18	46,2	46,2	87,2
	MUY DEACUERDO	5	12,8	12,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 23. Actitud de respuesta



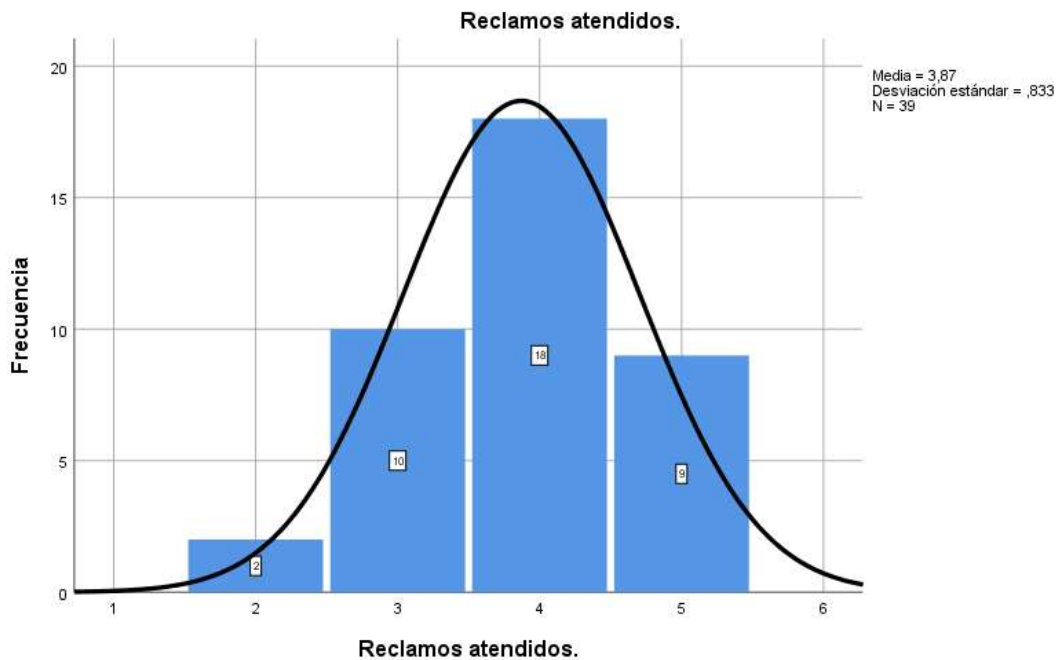
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 46,2 %de acuerdo, 33,3 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,8 % muy de acuerdo.

Tabla 24

Reclamos atendidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	5,1	5,1	5,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	25,6	25,6	30,8
	DEACUERDO	18	46,2	46,2	76,9
	MUY DEACUERDO	9	23,1	23,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 24. Reclamos atendidos.



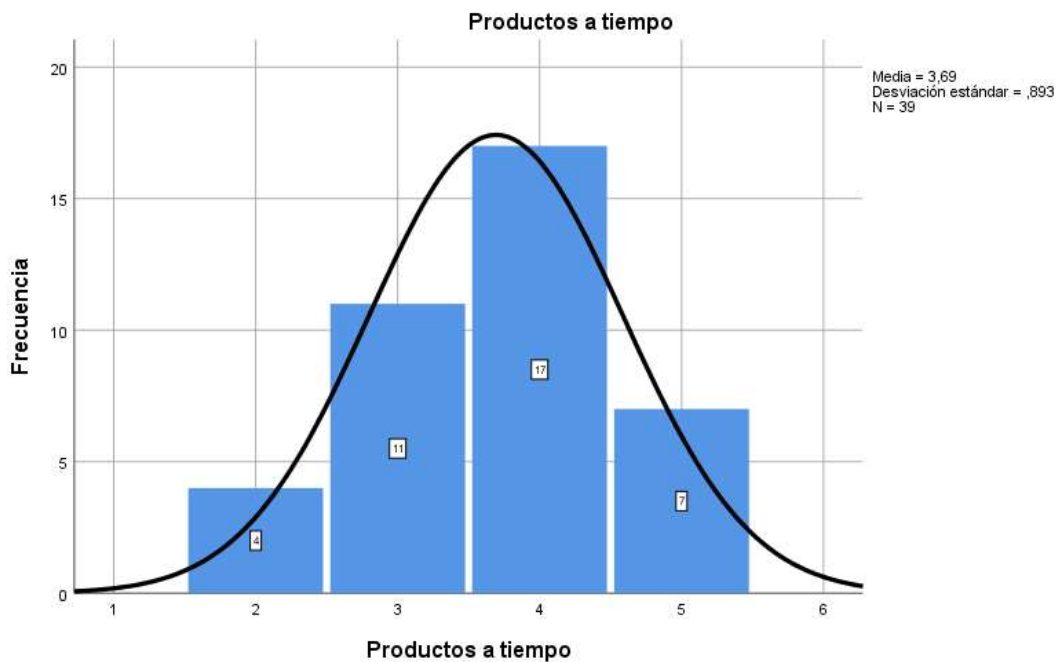
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 46,2 % de acuerdo, 25,6 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 23,1 % muy de acuerdo.

Tabla 25

Productos a tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	10,3	10,3	10,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	28,2	28,2	38,5
	DEACUERDO	17	43,6	43,6	82,1
	MUY DEACUERDO	7	17,9	17,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 25. Productos a tiempo

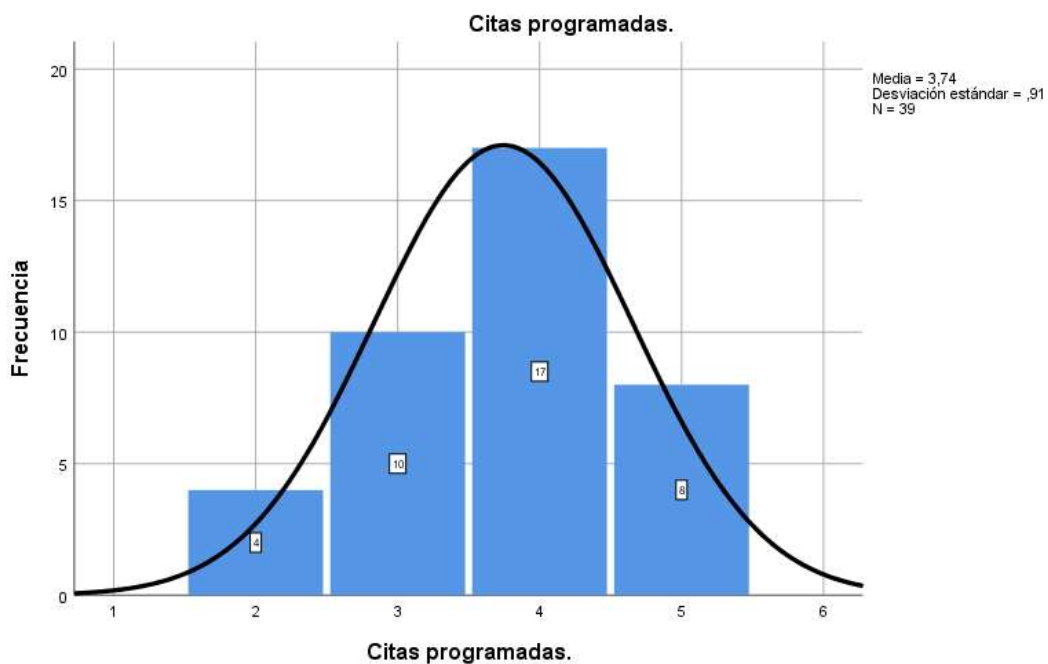


**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 43,6 %de acuerdo, 28,2 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17,9 %muy de acuerdo.

*Tabla 26*  
*Citas programadas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	10,3	10,3	10,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	25,6	25,6	35,9
	DEACUERDO	17	43,6	43,6	79,5
	MUY DEACUERDO	8	20,5	20,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

*Figura 26. Citas programadas*

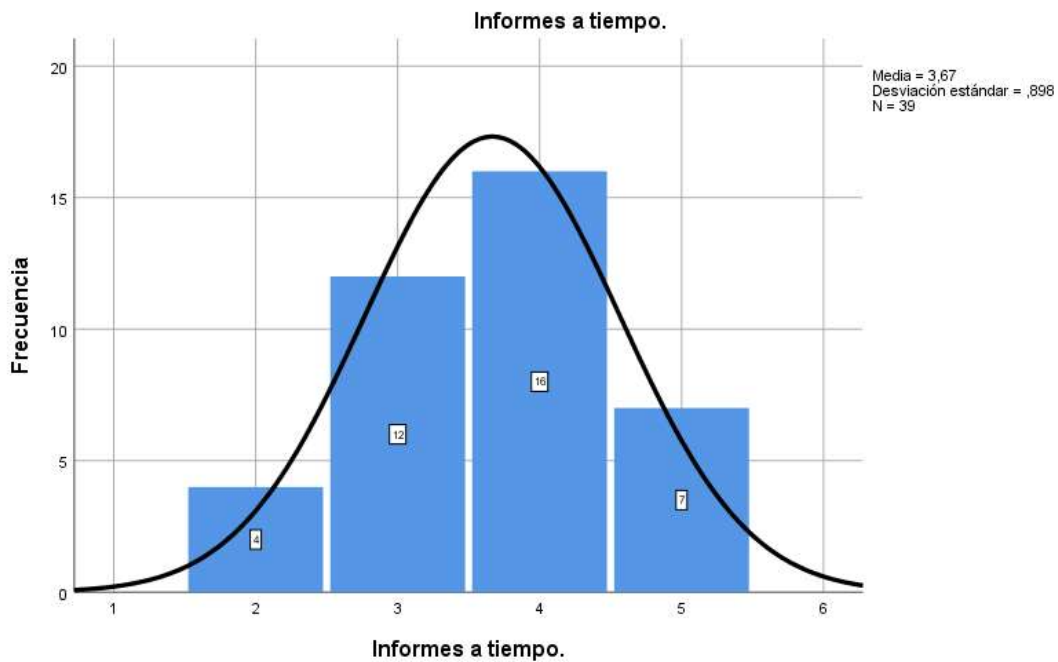


**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 43,6 %de acuerdo, 25,6 %ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 20,5 % muy de acuerdo.

*Tabla 27*  
*Informes a tiempo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	10,3	10,3	10,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	30,8	30,8	41,0
	DEACUERDO	16	41,0	41,0	82,1
	MUY DEACUERDO	7	17,9	17,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

*Figura 27. Informes a tiempo.*



**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 41,0 %de acuerdo, 30,8 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 17,9 %muy de acuerdo.

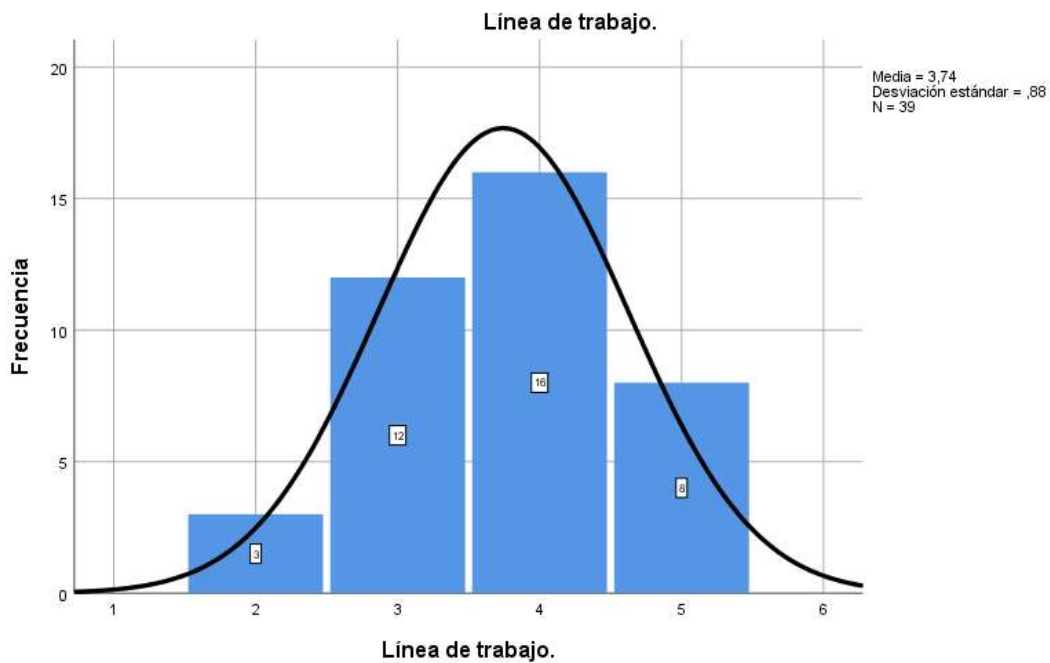


Tabla 28

Línea de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	7,7	7,7	7,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	30,8	30,8	38,5
	DEACUERDO	16	41,0	41,0	79,5
	MUY DEACUERDO	8	20,5	20,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 28. Línea de trabajo.



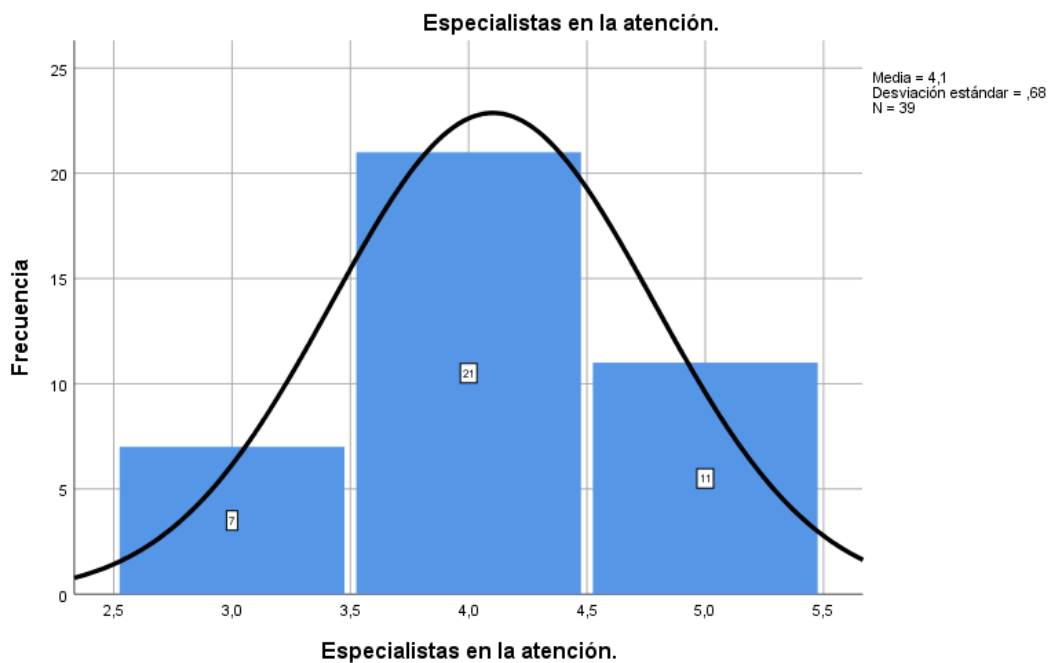
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 41,0 %de acuerdo, 30,8 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 20,5 %muy de acuerdo.

Tabla 29

Especialistas en la atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	17,9	17,9	17,9
	DEACUERDO	21	53,8	53,8	71,8
	MUY DEACUERDO	11	28,2	28,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 29. Especialistas en la atención.



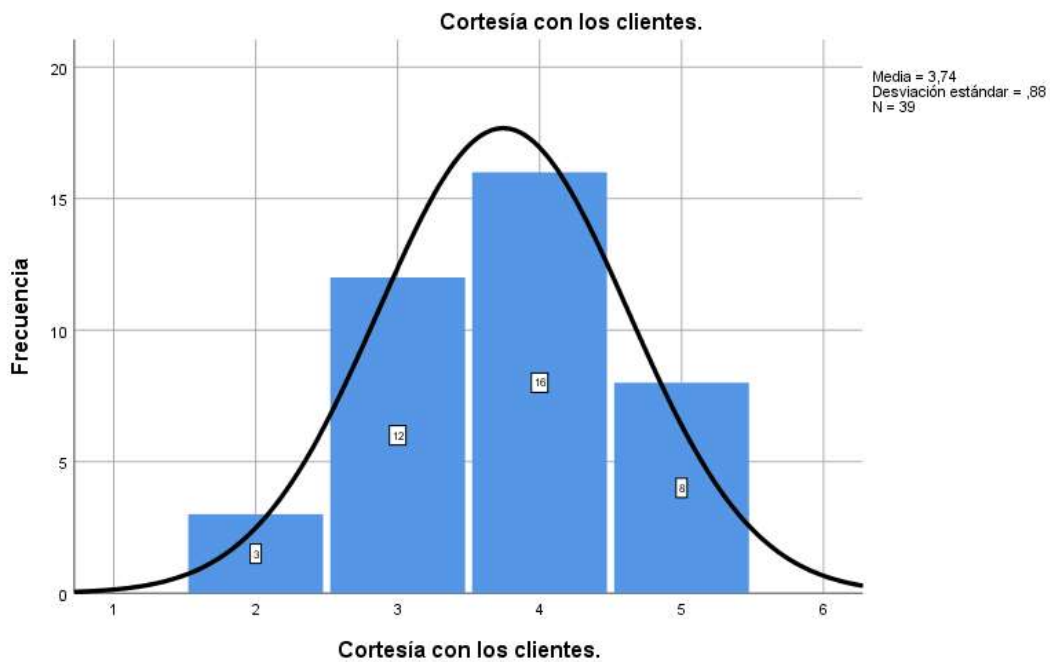
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 53,8 %de acuerdo, 28,2 %muy de acuerdo y 17,9 %ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 30

Cortesía con los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	7,7	7,7	7,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	30,8	30,8	38,5
	DEACUERDO	16	41,0	41,0	79,5
	MUY DEACUERDO	8	20,5	20,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 8. Cortesía con los clientes.



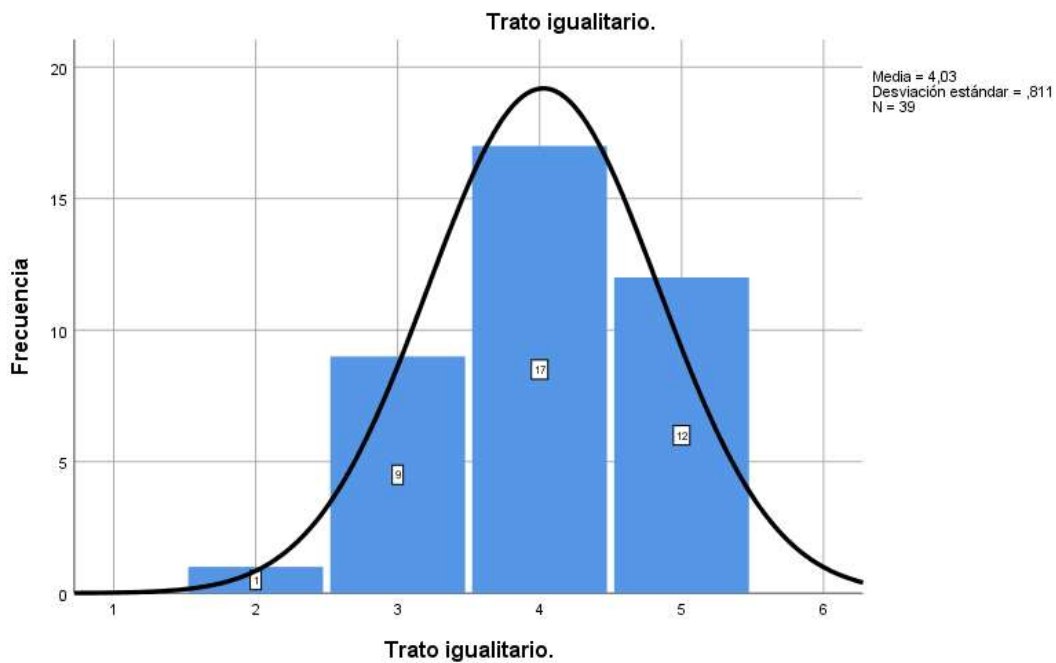
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 41,0 %de acuerdo, 30,8 %ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 20,5 % muy de acuerdo.

Tabla 31

Trato igualitario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	2,6	2,6	2,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	23,1	23,1	25,6
	DEACUERDO	17	43,6	43,6	69,2
	MUY DEACUERDO	12	30,8	30,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 9. Trato igualitario.



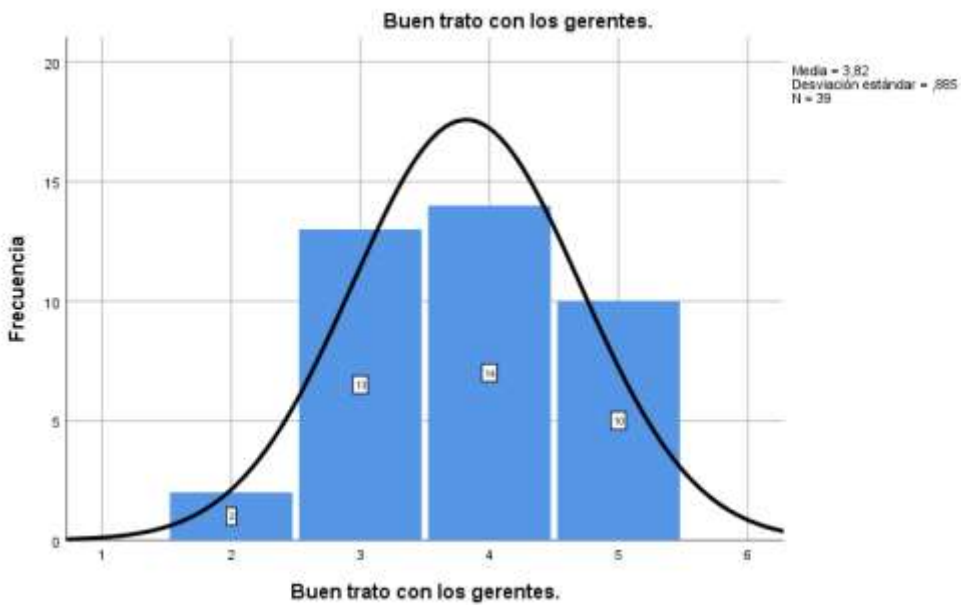
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 43,6 %de acuerdo, 30,8 % muy de acuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo el 23,1 %

Tabla 32

Buen trato con los gerentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	5,1	5,1	5,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	33,3	33,3	38,5
	DEACUERDO	14	35,9	35,9	74,4
	MUY DEACUERDO	10	25,6	25,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 32. Buen trato con los gerentes.



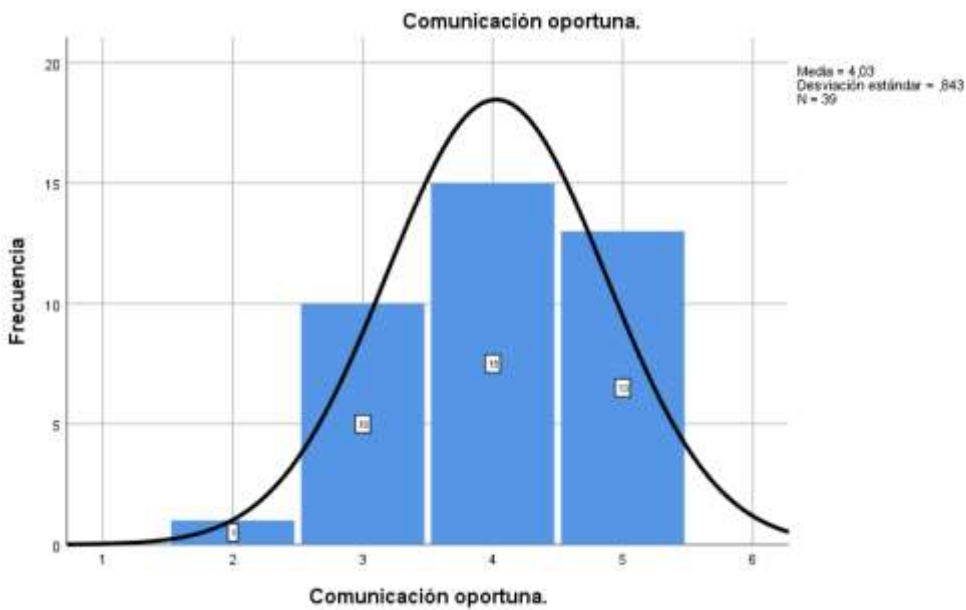
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 35,9 %de acuerdo, 25,6 %muy de acuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo el 33,3 %.

Tabla 33

Comunicación oportuna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	2,6	2,6	2,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	25,6	25,6	28,2
	DEACUERDO	15	38,5	38,5	66,7
	MUY DEACUERDO	13	33,3	33,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 33. Comunicación oportuna.



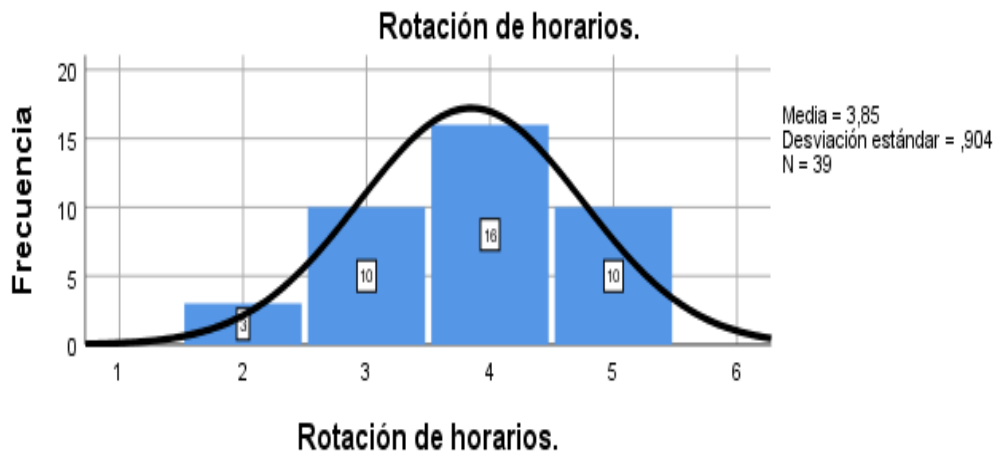
**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 38,5 % de acuerdo, 33,3 % muy de acuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo el 25,6 %.

Tabla 34

Rotación de horarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	7,7	7,7	7,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	25,6	25,6	33,3
	DEACUERDO	16	41,0	41,0	74,4
	MUY DEACUERDO	10	25,6	25,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Figura 34. Rotación de horarios.

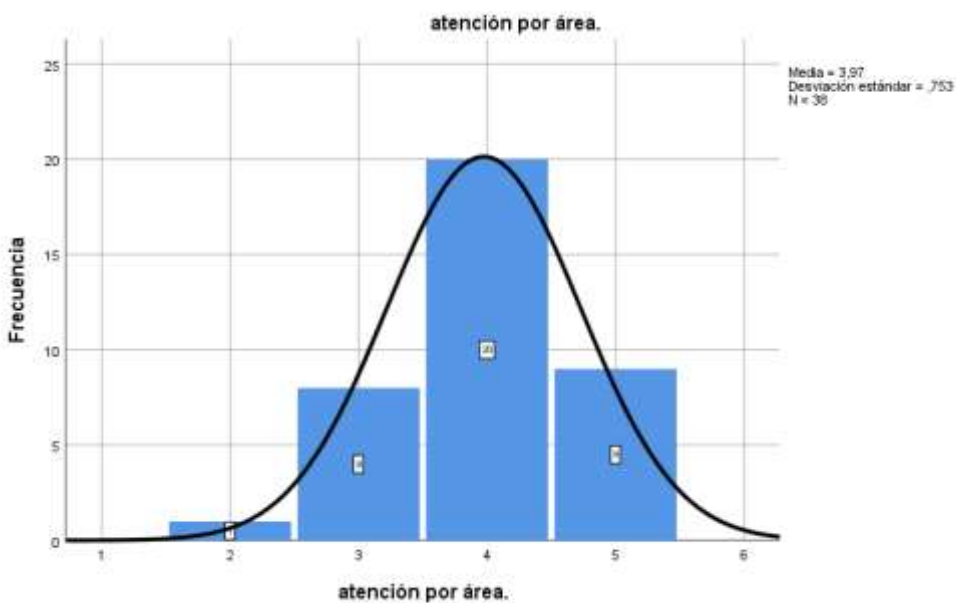


**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 41,0 %de acuerdo, 25,6 %muy de acuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo el 25,6 %.

**Tabla 35**  
**Atención por área.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	2,6	2,6	2,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	20,5	21,1	23,7
	DEACUERDO	20	51,3	52,6	76,3
	MUY DEACUERDO	9	23,1	23,7	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		

**Figura 35. Atención por área.**



**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos el 51,3 %de acuerdo, 23,1 %muy de acuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo el 20,5 %



## Anexo 11: PRESUPUESTO DE TESIS

RUBRO	Cantidad	Detalle	Total
<b>BIENES</b> Útiles de oficina Impresiones	1 98		10.00 55.00
<b>SERVICIOS</b> Fotocopias Digitación Anillados Mensualidades por curso de Metodología e investigación Tinta de impresión Hojas	3 1 3 6 3		30.00 30.00 20.00 1500 300 55
<b>IMPREVISTOS</b>	-		-
	<b>GRAN TOTAL = 2000</b>		