



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de mantenimiento y desempeño organizacional
de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Centeno Cardenas, Narcisa (orcid.org/0000-0001-7929-4678)

Díaz Alvarez, César Paulo (orcid.org/0000-0002-0537-3784)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (orcid.org/0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A nuestros padres, que nos guiaron correctamente en el sendero de la educación para nuestra superación continua.

AGRADECIMIENTO

A la universidad César Vallejo, a mis docentes y todas las personas que hicieron posible el logro de nuestros objetivos académicos.

Declaratoria de autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ETSAFRASA, LIMA, 2023", cuyos autores son DÍAZ ALVAREZ CÉSAR PAULO, CENTENO CARDENAS NARCISA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Noviembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA DNI: 09629458 ORCID: 0000-0002-7543-9275 | Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 26-11- 2023 19:23:54 |

Código documento Trilce: TRI - 0665991



Declaratoria de originalidad de los autores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CENTENO CARDENAS NARCISA, DÍAZ ALVAREZ CÉSAR PAULO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ETSAFRASA, LIMA, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|---|
| DÍAZ ALVAREZ CÉSAR PAULO DNI: 29499104 ORCID: 0000-0002-0537-3784 | Firmado electrónicamente por: CDIAZAL2 el 26-11- 2023 19:24:29 |
| CENTENO CARDENAS NARCISA DNI: 44268999 ORCID: 0000-0001-7929-4678 | Firmado electrónicamente por: CCENTENOCA87 el 26-11-2023 19:28:20 |

Código documento Trilce: INV - 1385998



Índice de Contenidos

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA..... | i |
| AGRADECIMIENTO..... | ii |
| Declaratoria de autenticidad del Asesor..... | iii |
| Declaratoria de originalidad de los autores | iv |
| Índice de Contenido | v |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de figuras..... | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 26 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 26 |
| 3.2 Variables y operacionalización..... | 27 |
| 3.3 Población, (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de | 33 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 35 |
| 3.5 Procedimientos | 37 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 37 |
| 3.7 Aspectos éticos | 38 |
| IV. RESULTADOS | 39 |
| V. DISCUSIÓN..... | 52 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 60 |
| VII. RECOMENDACIONES | 62 |
| REFERENCIAS..... | 64 |
| ANEXOS | 79 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Prueba de hipótesis correlacional, gestión de mantenimiento y desempeño organizacional..... | 45 |
| Tabla 2 Prueba de hipótesis correlacional, gestión de mantenimiento y motivación organizacional | 46 |
| Tabla 3 Prueba de hipótesis correlacional, gestión de mantenimiento y la capacidad organizacional | 47 |
| Tabla 4 Prueba de hipótesis correlacional, gestión de mantenimiento y entorno externo | 48 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Nivel de la gestión del mantenimiento de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023..... | 36 |
| Figura 2 Nivel de disponibilidad de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023..... | 37 |
| Figura 3 Nivel de funcionalidad de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023..... | 38 |
| Figura 4 Nivel de conservación de activos de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023 | 39 |
| Figura 5 Nivel de desempeño organizacional de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023..... | 40 |
| Figura 6 Nivel de motivación organizacional de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023..... | 41 |
| Figura 7 Nivel de capacidad organizacional de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023..... | 42 |
| Figura 8 Nivel del entorno externo de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023..... | 43 |
| Figura 9 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman | 44 |

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la asociación entre la gestión de mantenimiento y el desempeño organizacional de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023. La metodología que se empleó fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica orientada, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, con una muestra estratificada de 33 trabajadores administrativos y 76 trabajadores operativos. Para el acopio de datos se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento, el cuestionario. Los resultados evidenciaron que la gestión de mantenimiento apenas es percibida como regular con el 52,9% y con 51,37% el desempeño organizacional entre regular y malo. Así mismo el coeficiente Rho Spearman que se obtuvo 0.708 y una significancia bilateral de 0.000, por lo tanto, se concluyó que existe asociación positiva alta entre la gestión de mantenimiento y el desempeño organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023.

Palabras clave: Gestión de mantenimiento, desempeño organizacional, teoría de sistemas, teoría de Stakeholders, empresa de transportes.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the association between maintenance management and organisational performance of the company Etsafrasa, Lima, 2023. The methodology used was quantitative, basic oriented, non-experimental design, cross-sectional and correlational. The population consisted of the workers of the company Etsafrasa, Lima, with a stratified sample of 33 administrative workers and 76 operational workers. The survey technique was used for data collection and the questionnaire was used as an instrument. The results showed that maintenance management is only perceived as fair with 52.9% and organizational performance between fair and poor with 51.37%. Likewise, the Rho Spearman coefficient obtained was 0.708 and a bilateral significance of 0.000, therefore, it was concluded that there is a high positive association between maintenance management and organizational performance in the company Etsafrasa, Lima, 2023.

Keywords: Maintenance management, organizational performance, Systems Theory, Stakeholder Theory, transport company.

I. INTRODUCCIÓN

El Consorcio Express S.A. operadora del Transmilenio de Bogotá decidió contratar a Mectronics S.A. para el mantenimiento de sus unidades Blue Bird desde el año 2012, que a su vez es el representante de la marca de buses teniendo como encargo principal la postventa con sus centro de operaciones en los patios del SITP y en Puente Aranda, lugar que utiliza para el mantenimiento de los buses, que al 2020 y 2021 las unidades tienen el 50% de su ciclo de vida, motivando que el mantenimiento preventivo, el mayor uso de repuestos por la aparición de fallas constantes que aumenta mayor tiempo de mantenimiento, obligando a Mectronics diagnosticar y revisar diariamente los procesos establecidos para una atención oportuna y efectiva que se vea reflejada en la operación (Rodríguez, 2022).

La evolución de la gestión de mantenimiento en el Perú empezó con la implementación del Metropolitano que trajo consigo un modelo de transporte junto al avance tecnológico contemporáneo que hoy se aplica con todos los operadores concesionados con un enfoque organizativo, pero con un 80% de empresas funcionando tradicionalmente con flotas de diferente modelo o marca lo cual dificulta y encarece la disponibilidad de flota, aumentando los residuos, teniendo una baja rentabilidad que impide a su vez la implementación de herramientas tecnológicas que ayuden a un mejor desempeño de mantenimiento, teniendo como un referente a Lima Vías Express S.A. que considera al área de mantenimiento como uno de los procesos fundamentales poniéndole énfasis en el mantenimiento preventivo y correctivo para lo que se destina los mayores recursos de la empresa para la adquisición de repuestos, logrando un ciclo estricto que conlleva a la disponibilidad de flota oportuna para el cumplimiento de concesión evitando las penalidades que esta exige en el cumplimiento de su servicio (Ccahuay, 2020).

Etsafrasa inicia sus operaciones el año 1993 con un área de mantenimiento dirigido por un coordinador de mantenimiento quien desarrolla sus funciones bajo la cultura organizacional de la empresa, manifestada en su misión, visión y valores; Esta empresa hace evidencia que tiene a la gestión del mantenimiento como problema principal y que no se están alineando al plan organizacional para lograr los objetivos propuestos afectando las actividades claves del proceso de mantenimiento de flota asociados a la disponibilidad y confiabilidad, impidiendo un modelo de mantenimiento integral sin considerar la factibilidad de los recursos gestionados englobando al desempeño organizacional. Por lo mencionado se

plantea la siguiente problemática: ¿Cuál es la asociación de la gestión de mantenimiento y el desempeño organizacional de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023? Y como problemas específicos tenemos; ¿Cuáles la asociación de la gestión de mantenimiento y motivación organizacional de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023 ¿Cuál es la asociación de la gestión de mantenimiento y la capacidad organizacional de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023?, ¿Cuál es la asociación de la gestión de mantenimiento y el entorno externo de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023?

El presente trabajo de investigación se justifica por las teorías indicadas por autores que manifiestan sobre el mantenimiento predictivo basado en el análisis de datos que consiste en la atención programada de los buses; igualmente tenemos el RCM (mantenimiento centrado en la confiabilidad) teniendo como función principal la detección anticipada de las fallas críticas para el mantenimiento preventivo con un correcto ciclo de mantenimiento de unidades siendo ésta la teórica. También se justifica en la práctica por que los resultados serán puestos al alcance de los ejecutivos de la empresa y estos dispongan su ejecución para minimizar los problemas en la gestión del mantenimiento enfocado en el desempeño organizacional obteniendo mayor disponibilidad de flota con confiabilidad para satisfacer las necesidades de los clientes con calidad; igualmente se justifica metodológicamente porque una vez demostrado su validez y confiabilidad, podrán usarse en otras investigaciones y aplicadas a otras empresas de transportes, ya que se construyó epistemológicamente con instrumentos validados por el juicio de expertos utilizando el estadígrafo de Alfade Cronbach que determina su consistencia interna. Finalmente tiene una justificación social porque contiene recomendaciones para mejorar la calidad de vida de los colaboradores del área que a su vez reflejará con la disponibilidad de flota atendiendo una necesidad de viajes y traslado a su centro de labores a los usuarios sin esperar mucho tiempo en los paraderos, quienes llegarán con seguridad a sus destinos.

Como objetivo general se ha planteado: Determinar la asociación entre la gestión de mantenimiento y el desempeño organizacional en la empresa Etsafrasa Lima, 2023. Igualmente determinar la asociación entre la gestión del mantenimiento y la motivación organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023, también determinar la asociación entre la gestión del mantenimiento y la capacidad organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023, a la vez determinar la asociación entre la gestión del mantenimiento y el entorno externo en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023.

En cuanto a la hipótesis se plantea: existe asociación positiva entre la gestión de mantenimiento y el desempeño organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023. Y existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y la motivación organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023; existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y la capacidad organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023, existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y el entorno externo en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de investigación internacionales con respecto al problema del presente proyecto son mencionados por los siguientes autores; Ridecell (2019) considera que las empresas de transporte de pasajeros deben de servir para un crecimiento económico y tener un área de mantenimiento especial que no interrumpa la circulación de la flota ya que los especialistas sugieren que el área destinada al mantenimiento debe estar equilibrado por lo menos al 75% incluyendo la limpieza y recarga de combustible; siendo así los costes se reducirían por la concentración de maquinaria y herramientas en un solo lugar, incluyendo la administración de mantenimiento con resultados más eficientes que se traducen en mayores ingresos. Pese a todo lo indicado las compañías de transporte público no integran en sus operaciones la gestión de flota y el mantenimiento. El autor manifiesta que es necesario tener un área exclusiva para el desempeño de sus labores de mantenimiento ya que, por la cantidad de flota, es necesario integrar las dos áreas para reducir sus costos como lo manifiesta el siguiente investigador.

Así mismo, Maddocks (2023) sostiene “lo positivo es que se están desarrollando soluciones digitales que apuntan a mejorar la gestión logística y a reducir costos. Es el caso de Onway una plataforma analítica de flotas, que permite reducir costos de combustible en un 15% y los de mantenimiento en un 12%, tiempos de recarga en un 25% mejorando la satisfacción del cliente en un 30%. El investigador menciona la intervención de las áreas correlacionadas al mantenimiento con instrumentos digitales para gestión eficiente.

Por otra parte, García (2018), en su tesis nos dice que mejorar el rendimiento de una flota de transporte basado en el mantenimiento y eficiencia del uso de combustible, utilizando datos de consumo y costos operativos que marcará un plan de mejora continua permanente, evidenciando en el análisis que el combustible y el mantenimiento de flota son los que afectan más la rentabilidad de una empresa; para iniciar se propone un organigrama que permita aprovechar al máximo el personal, capacitando a los conductores hasta crear un hábito de buena conducción y a la vez teniendo un control de kilometrajes para la elaboración del mantenimiento preventivo con un stock básico de repuestos y así

no tener vehículos inoperativos. (pág. 4). La investigación sostiene que la administración del mantenimiento se enfoca en su rendimiento, proponiendo una estructura orgánica involucrando a los conductores capacitados para un mejor control que significa el involucramiento de las áreas de la organización y así tener un mejor desempeño como lo veremos en el siguiente párrafo.

Por otro lado, Bernal et al. (2022) concuerdan con que el desempeño organizacional se utiliza generalmente para ver resultados organizacionales donde intervienen los factores internos y externos visto como un todo integrando todos sus elementos hasta alcanzar los objetivos predispuestos; financieros, calidad, organización funcional, la capacidad de innovación, el entorno empresarial, la felicidad de los clientes y la cuota de mercado son aspectos clave a considerar.

Agrega, Rolin (2020) y Dávila, et al. (2021), se destaca que el desarrollo de una organización se ve impactado significativamente por la contribución del talento humano, dado que el papel del capital humano resulta fundamental para el progreso de la entidad. Este logro se alcanza a través de la formación, la adquisición de nuevos conocimientos y la mejora de las habilidades individuales, alineando las con los objetivos y procesos de la organización, esto conduce a un aumento de la productividad. Por esta razón, las empresas dedican una atención especial al fomento del conocimiento y al constante desarrollo del personal de la compañía y que éstas sean compensadas según las capacidades que vayan desarrollando. Los investigadores concluyen que el capital humano contribuye al desempeño organizacional previamente capacitado con el fin de lograr los propósitos corporativos como lo veremos con el siguiente autor.

Por lo cual, Zúñiga et. al. (2019) En el informe se hace referencia que, al analizar el impacto de la innovación de productos en el rendimiento de una entidad financiera en Colombia, se realizó una investigación empírica con un enfoque cuantitativo. Para ello, se emplearon modelos de ecuaciones estructurales, adaptándose a la investigación de servicios, y se observó que esto generó un efecto beneficioso en el rendimiento general de la estructura. (Yunis et al., 2018).

Drozyner, P. (2020) quien en su estudio cuantitativo busco examinar cómo cambia la percepción del papel y el alcance de la operación de los servicios de

mantenimiento en la empresa, dependiendo de si la compañía dispone de un sistema de administración integrado (SIG), solo un sistema de calidad que ha sido puesto en práctica y administrado de manera efectiva de acuerdo con ISO 9001 y en ausencia de un sistema de gestión formal y certificado. Se revisaron más de 1.000 auditorías en empresas de diversas industrias: alimentaria, automotriz, construcción, petroquímica, electrónica, etc. se utilizó en el trabajo. Las auditorías se realizaron en empresas especialmente aquellas con una alta cultura técnica y organizacional, no deberían tratar los sistemas de gestión como costos, sino como una fuerza impulsora para la implementación de nuevas tecnologías, nuevas soluciones organizativas y el desarrollo de competencias de los empleados. El resultado muestra que este impacto es grande y, sobre todo, positivo de la capacidad organizacional en la gestión de mantenimiento y se concluyó que existe la necesidad de desarrollar una plataforma común para conceptos tan aparentemente distantes como la condición técnica de la máquina o la vida útil frente a la el control de gastos y la administración de la calidad.

Otić, G et al. (2021) Alcanzar el desarrollo sostenible requiere esfuerzos estratégicos que involucren a la capacidad de la organización. Los esfuerzos de mantenimiento también desempeñan una función de relevancia significativa. La dirección de la empresa necesita comprender y desarrollar una estrategia adecuada para lograr el desarrollo sostenible mediante la aplicación de mediciones del desempeño del mantenimiento. Se presentaron posibles formas de analizar y clasificar el impacto de ciertos criterios con respecto al logro de la sostenibilidad. El artículo utiliza el método de Modelado de Ecuaciones Estructurales (SEM) para determinar la variable más influyente en la sostenibilidad del mantenimiento de sistemas técnicos. Sobre la base del modelo del sistema teórico establecido, se formularon declaraciones que las describen para todas sus variables en el modelo, sobre las cuales 136 encuestados dieron su opinión (de 1 a 5, escala Likert) en la región de la nación de Serbia Según el estudio se concluyó que la capacidad organizacional se relaciona directamente con el desempeño de la gestión de mantenimiento.

Dinis, D., et al. (2019). Propone un marco para la caracterización cualitativa y cuantitativa del trabajo de mantenimiento para ayudar a las organizaciones de mantenimiento, reparación y revisión a realizar la planificación y programación de

la capacidad organizacional. Una evaluación cuantitativa basada en 372 proyectos de mantenimiento recopilados en el área de mantenimiento de aviones portugueses confirma que una parte importante del trabajo de mantenimiento es de naturaleza aleatoria, dada la cantidad de mantenimiento no programado. El objetivo es gestionar la incertidumbre durante todo el proceso de planificación del mantenimiento y comprende para ello un conjunto de requisitos para el procesamiento de información y un método para el análisis de datos. Los requisitos establecidos abordan deficiencias importantes encontradas en los datos recopilados que impidieron el uso de datos de mantenimiento para la planificación y programación de la capacidad tal como están. El método desarrollado para el análisis de datos, busca caracterizar de manera integral el trabajo de mantenimiento esperado. Afirma que existe una asociación entre la capacidad de la empresa y las limitaciones de las técnicas para la planificación de y la programación del mantenimiento.

Kayan, B. (2019). Sostiene que la sostenibilidad encapsula parámetros económicos, ambientales y sociales. Sin excepción, este parámetro también conforma la eficiencia y la creciente importancia de la gestión del mantenimiento sostenible. Sin embargo, se presta menos atención al enfoque de evaluación para la gestión del mantenimiento junto con una evaluación inconsistente y poca práctica de sus estrategias de mantenimiento. El estudio buscó dar una idea de cómo el enfoque de evaluación de la gestión del mantenimiento determina en la práctica y, en última instancia, fundamenta el procedimiento de elección de opciones que fomenta el patrimonio construido sostenible, basado en escenarios y prácticas actuales en Malasia. La evaluación de la gestión del mantenimiento para el muestreo permite evaluar la eficiencia del mantenimiento y la reparación durante la fase de mantenimiento basándose en encuestas (cuestionarios) y análisis estadístico. Se concluye que la gestión del mantenimiento busca lograr la eficiencia y sustentar la decisión racional. Elaboración de estrategias de mantenimiento y calidad del servicio (SERVQUAL). Implicaciones prácticas Hay que destacar que la evaluación de la gestión del mantenimiento no se limita al patrimonio construido, sino que puede aplicarse a cualquier tipo y forma de propiedad. La decisión que se toma como resultado de su utilización es prácticamente un apoyo a la reparación sostenible. Implicaciones sociales La

implementación de esta evaluación resalta la eficacia de las estrategias de mantenimiento contextualizado dentro de las estrategias de mantenimiento de acuerdo con el entorno externo que, en consecuencia, permite racionalizar el logro del desarrollo sostenible.

Akpan (2022) en su estudio sobre Gestión del Mantenimiento y el desempeño organizacional entre empresas de Nigeria. Se utilizó la encuesta para el estudio y se extrajo un tamaño de muestra de 275 sujetos de Nigeria, Del análisis, el coeficiente para la hipótesis = 0,590, lo que sugiere un fuerte predictor positivo entre el mantenimiento correctivo y la capacidad organizacional, El resultado fue estadísticamente significativo ($R= 0,592$; $p= 0,000$). Con base en esto, se supone que el mantenimiento correctivo influirá en la capacidad organizacional ya que el valor p es menor que 0,05 ($p=0,001<0,05$). Por lo que La gestión de mantenimiento correctivo se relaciona positiva y significativamente con la capacidad organizacional

Igboke (2022) en su estudio sobre la gestión de mantenimiento y la capacidad organizacional en organizaciones educativas de Nigeria. La población del estudio fue de 165 profesores y 10 auxiliares de laboratorio del Departamento de Educación Empresarial. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado con 21 ítems. El cuestionario fue validado y utilizado para determinar el coeficiente de confiabilidad del instrumento mediante el enfoque Alfa de Cronbach, obteniendo como coeficiente de confiabilidad 0,84. Se utilizaron la media y la desviación estándar para encontrar la respuesta a las preguntas de investigación, mientras que las hipótesis se probaron utilizando la estadística de prueba t con un nivel de probabilidad de 0,05. Los resultados del análisis mostraron que los Departamentos de Educación Empresarial adoptaron prácticas de mantenimiento tanto preventivo como correctivo en relación con su capacidad organizacional basada en la combinación de recursos, habilidades, conocimientos y procesos que una organización posee y utiliza para lograr resultados exitosos. Con base en los hallazgos, se recomendó que los Departamentos hicieran esfuerzos deliberados para fortalecer el uso de las prácticas de mantenimiento preventivo y correctivo. También se recomendó que se contratara personal calificado para utilizar y mantener las tecnologías de instrucción.

Franciosi (2020) manifiesta que una mala gestión del mantenimiento genera impactos económicos, ambientales y sociales no despreciables y obstáculos al paradigma de fabricación sostenible lo que está relacionado al entorno externo. Los estudios que evalúan los impactos del mantenimiento en la sostenibilidad subraya el creciente interés en el tema, pero faltan informes sobre el campo industrial. Por lo tanto, se investigó el entorno industrial y los indicadores que las empresas utilizan para medir sus impactos de mantenimiento. En este estudio piloto, se entrevistó a varias partes interesadas de empresas de producción en el sur de Italia para revelar la difusión de la medición de los impactos del mantenimiento en la sostenibilidad y los indicadores utilizados por esas empresas. Los hallazgos de la entrevista presentaron una baja magnitud de conciencia entre el entorno externo sobre los impactos del mantenimiento en la sostenibilidad. Las partes interesadas en el mantenimiento se centran principalmente en los factores técnicos y económicos, mientras que las partes interesadas en la preservación del entorno natural, la excelencia en los estándares y la protección de la integridad son cada vez más conscientes de los impactos del mantenimiento en los factores ambientales y sociales. Sin embargo, ambos grupos necesitan directrices para definir indicadores de sostenibilidad para evaluar dichos impactos. Se concluye que este estudio permite una mayor conciencia entre las partes interesadas internas y externas de las empresas sobre el papel del mantenimiento en la producción sostenible.

Hassan(2021) manifiesta que debido al rápido deterioro del entorno en los países en desarrollo causado por las prácticas de gestión de mantenimiento en de las organizaciones y la falta de estudios adecuados que puedan ayudar a las organizaciones manufactureras a contrarrestar este problema, este artículo tiene como objetivo investigar la relación subyacente entre la gestión de mantenimiento basado en la calidad total (TQM) y el nivel de Implementación de prácticas de fabricación verde (GM) en empresas palestinas de fabricación de alimentos (PFMC). El artículo también investiga cómo las prácticas de GM median la relación entre TQM y el desempeño organizacional (OP) de PFMC. Un método de investigación cuantitativa que utilizó un instrumento de encuesta recopiló datos de gerentes senior, de calidad y de recursos humanos (RRHH) de 250 empresas. El análisis de los datos estadísticos indicó una correlación positiva significativa entre

las prácticas de gestión de mantenimiento con TQM y la OP general ($r = 0,605$; $p \leq 0,01$). Esto indica que las prácticas de gestión de mantenimiento TQM apoyan significativamente el logro de los objetivos generales del OP. Además, los resultados encontraron una correlación positiva significativa entre las prácticas de TQM y el nivel de implementación de las prácticas de GM con el entorno externo ($r = 0,650$; $p \leq 0,01$), lo que sugiere el papel importante de la TQM en la mejora de las capacidades organizacionales en la implementación de prácticas de GM. Además, los resultados indicaron que las prácticas de GM son igualmente importantes que las prácticas de GCT para mejorar la OP general; ya que se encontró que las prácticas de GM tenían una correlación positiva con la mejora de la OP general de PFMC ($r = 0,827$; $p \leq 0,01$). Finalmente, se encuentra que las prácticas de GCT tienen un efecto indirecto significativo sobre la OP mediada por prácticas de GM ($\beta = 0,55$, $p \leq 0,05$), mientras que se encontró un efecto total significativo de las prácticas de GCT sobre la OP ($\beta = 0,64$, $p \leq 0,05$). Lo que refleja que el efecto mediador de las prácticas de GM representa parcialmente aproximadamente el 86% del efecto total de las prácticas de TQM en la OP general. Este estudio empírico se considera el primer estudio que investiga el impacto de las prácticas de GCT en la implementación de prácticas de transgénicos y su impacto complementario en los OP en Palestina, agregando un gran valor a la literatura al responder a los llamados para contrarrestar los problemas ambientales en el contexto de los países en desarrollo

Gomes (2020) en su estudio examinó las prácticas de los gerentes de mantenimiento con respecto a las medidas de mantenimiento, tal como se utilizan en sus organizaciones. La investigación en cuestión se basó en la teoría de las restricciones ya que buscó identificar los puntos críticos para mejorar el desempeño organizacional en la gestión del mantenimiento. Utiliza las respuestas de un cuestionario de una muestra de noventa y cinco (95) gerentes de mantenimiento experimentados para identificar las medidas de desempeño del mantenimiento más relevantes en Portugal. Luego se utiliza el análisis factorial para descubrir las dimensiones importantes del desempeño, tal como las ven los encuestados. Además, se estudiaron varios modelos utilizando el método de mínimos cuadrados parciales. Los hallazgos de esta investigación sugieren que los gerentes de mantenimiento están comenzando a ampliar su perspectiva con

respecto a la gestión del desempeño. Si bien las organizaciones manufactureras se están volviendo cada vez más sistemas abiertos orientados al cliente, la función de mantenimiento de estas organizaciones todavía opera, en su mayor parte, bajo la orientación de sistemas semi abiertos. En general, se demostró que una estrategia de mantenimiento emergente está tomando forma lentamente. Esto es importante, ya que a los gerentes de mantenimiento se les pide que contribuyan al logro de las estrategias competitivas de sus organizaciones. Por lo tanto, deben aprender rápidamente cómo ver el mantenimiento desde una perspectiva organizacional estratégica coherente. Esta perspectiva debería ayudar a integrar el mantenimiento, los recursos, las capacidades y el conocimiento técnico para cumplir el objetivo estratégico de su organización. Por lo tanto, los resultados y conclusiones deben interpretarse en consecuencia. Implicaciones prácticas En este contexto, se debe examinar el papel de los gerentes de mantenimiento en el proceso de formulación de la estrategia organizacional para un óptimo desempeño organizacional. Se concluye que la gestión de mantenimiento tiene una relación positiva alta con la capacidad organizacional mostraron un valor de correlación de 0,812 ($>0,05$). Para llevar a cabo eficientemente sus funciones y alcanzar sus objetivos buscando arrojar algo de luz sobre la necesidad de tener coherencia entre la naturaleza del sistema y su objetivo estratégico.

Holgado et al. (2020). Estudia a los profesionales avanzados de la gestión del mantenimiento busca descubrir los impactos relacionados y las contribuciones de las mejores prácticas de mantenimiento hacia las operaciones de fabricación sostenibles. Esta investigación realizó un análisis centrado en las funciones de mantenimiento en nueve empresas de diversos sectores. El análisis reveló conocimientos relacionados con los beneficios económicos, ambientales y sociales de una participación más profunda de la función de mantenimiento en la ejecución de tareas y la elaboración de elecciones de la planta. Observamos vínculos de la función de mantenimiento con la competitividad del producto y con el entorno externo, por lo tanto, las empresas deben reflexionar sobre estos en función de sus procesos, necesidades comerciales y objetivos específicos. En última instancia, este trabajo puede inspirar a los gerentes de las empresas

manufactureras a organizar las funciones de mantenimiento estratégicamente para fomentar un desempeño competitivo, responsable y sostenible a largo plazo.

Franco (2021). en su estudio sobre la sostenibilidad corporativa (SC) en empresas multinacionales (EMN) y, en particular, la forma en que el compromiso de las subsidiarias depende de diferentes configuraciones de influencia interna y externa ejercidas por las partes interesadas, las instituciones y las sedes corporativas. El estudio se basa en datos primarios recopilados a través de encuestas enviadas a directivos de filiales del sector hotelero en 19 países diferentes del mundo. Los resultados de un estudio de análisis de componentes principales y un examen conglomerados muestran cuatro grupos diferentes de comportamientos empresariales, dependiendo de los estímulos externos y los obstáculos internos que enfrentan las subsidiarias al implementar la sostenibilidad corporativa. Los resultados muestran que algunas filiales actúan de forma proactiva en materia de sostenibilidad, superando dificultades objetivas, mientras que otras parecen mostrarse lentas, ya que no sienten presión para implementar dichas actividades, a pesar de que son cada vez más importantes en el escenario actual.

Wang et al. (2019). En su estudio sobre la conexión existente entre la administración del mantenimiento, los inventarios y la supervivencia de la compañía, y demostrar el papel de los entornos organizacionales en la moderación de esta relación desde tres dimensiones: complejidad ambiental, dinamismo y magnificencia. Uso de un gran panel de datos de más de 150.000 nuevas pequeñas y medianas empresas chinas entre 2000 y 2007 en el sector manufacturero, Se demuestra la conexión existente entre la administración del mantenimiento, y la probabilidad de supervivencia. Además, los autores encuentran que la complejidad y el dinamismo ambientales pueden moderar negativamente esta relación, mientras que la generosidad ambiental actúa exactamente lo contrario. Implicaciones prácticas Los gerentes deben darse cuenta del equilibrio entre la administración de mantenimiento, los inventarios y la supervivencia de la compañía. Además, las empresas deben ser plenamente conscientes de la gestión interna y del entorno externo.

También Blázquez et al. (2023) indica que, del análisis realizado se considera otra variable como el componente que impulsa la voluntad y la

dedicación. Según Patlán y Flores (2013), este factor se define como el “nivel en que los empleados son estimulados por la organización y las circunstancias que hacen que los empleados se esfuercen mucho. Estos elementos se reflejan en el compromiso de los trabajadores con sus responsabilidades laborales, en su implicación con las tareas que desempeñan y en su dedicación a mantener altos estándares de calidad en su labor, lo que los motiva a esforzarse al máximo. De hecho, esta variable comparte similitudes significativas con el concepto de engagement. (Bakker & Leiter, 2010), que se entiende como un estado motivacional positivo relacionado con el trabajo que se distingue por la sensación de éxito personal manifestada a través de sus tres elementos: energía, compromiso y total inmersión Rodríguez y Rosquete (2018) indican que el nivel de aprendizaje de los estudiantes está directamente impulsado por la motivación, un factor crucial. Factores emocionales como la alegría, la monotonía o el entretimiento pueden predecir si un estudiante continuará con su actividad física o abandonará la institución educativa. Además, León (2017) destaca que existe una conexión positiva, significativa y moderada entre administración de recursos humanos y la motivación en el trabajo. Varios autores han establecido una relación entre autonomía y motivación, sugiriendo que el incremento de la independencia se traduce en un mayor estímulo (Batista et al., 2022; Pérez et al., 2019). Además, se ha demostrado que existe una vinculación positiva entre la percepción de los estudiantes de recibir apoyo para su autonomía y su participación activa (De Meyer et al., 2016 y Yew & Wang, 2016).

Chacón et. al. (2022), Se señala que el liderazgo compartido en los equipos de dirección está adquiriendo una creciente importancia en la literatura especializada sobre liderazgo, gestión y organización. Este concepto ha emergido como un tema relevante floreciente en las últimas dos décadas, lo que refleja nuevas áreas en las que el liderazgo de dominio (formal e informal) interactúa en grupos de trabajo (Zhu et al. 2019). Por lo tanto, la singularidad del liderazgo compartido exige nuevas teorías que capturen la naturaleza de la influencia social de los grupos de trabajo entre sí y su impacto en otras variables organizacionales.

Por otra parte, Guerra (2020), plantea una realidad problemática tomando en cuenta los antecedentes y las teorías que la relacionan examinando el diagrama de Ishikawa y la tabla de Pareto identificando tres causas principales:

falta de stock de repuestos, un sistema de mantenimiento autónomo y un mantenimiento planificado; a partir del cual define su enfoque cuantitativo, después de tener claro cuál es el desafío, finalidades y premisas con un diseño de investigación pre experimental ejecutando su plan de acción para la toma de datos en la empresa de transportes en un lapso de 42 días antes y 42 días después para la propuesta y el proyecto de investigación, que tuvieron como resultados que la disponibilidad que era del 53.43% pasó a 71.55% con un incremento de 34%, el tiempo medio de fallas pasó de 2.28 horas a 4.39 horas y el de reparaciones de 1.98 horas a 1.74 horas alcanzando una disminución de - 0.12.

Ntshebe (2022) en su estudio investigó el papel que desempeña la gestión del mantenimiento de las instalaciones en el desempeño de los empleados en una institución de educación superior en el Cabo Oriental de Sudáfrica. Este estudio empleó un enfoque de investigación cuantitativa y los datos se recopilaron de 150 empleados que fueron elegidos a través de un método de muestreo aleatorio. Los datos se analizaron utilizando el Paquete Estadístico para Científicos Sociales (SPSS) Versión 24.0. El análisis fue de frecuencias y desviaciones estándar. Los hallazgos del estudio revelaron que las instalaciones actuales de la institución necesitan una mejora a un nivel que sea propicio, adecuado y adecuado para que los empleados realicen sus funciones satisfactoriamente para alcanzar los objetivos de la institución. Es necesario aplicar un método eficiente para preparar, programar y coordinar las tareas de mantenimiento de las instalaciones para garantizar que se realice un servicio de mantenimiento eficaz. Este estudio empírico proporcionó implicaciones fructíferas para los académicos al hacer una contribución significativa a la literatura sobre mantenimiento de instalaciones al explorar sistemáticamente el efecto de la gestión del mantenimiento de instalaciones en el desempeño de los empleados teniendo en cuenta la capacidad organizacional en una institución de educación superior dentro de la provincia del Cabo Oriental en Sudáfrica. En consecuencia, este estudio agregará evidencia que existe una relación directa entre la gestión de mantenimiento y la capacidad organizacional, para que los empleados sean eficientes en sus funciones.

Adihardja (2020). Esta investigación examinó el impacto de las competencias personales en el desempeño organizacional al realizar actividades

de mantenimiento y examina la especialización, formalización y centralización del trabajo como variables moderadoras. Para el análisis, utilizamos datos de cuestionarios de 741 encuestados de oficiales de mantenimiento en el Departamento de Señalización y Telecomunicaciones de PT KAI (Persero). Los resultados mostraron que las competencias personales afectan significativamente el desempeño organizacional con un valor de correlación de 0.001 (<0.05), y otros resultados relacionados con la Especialización y Centralización laboral como variables moderadoras demostraron que estas dos variables no podían ser tratadas como moderadoras en el fortalecimiento de la relación entre competencias y desempeño personal. Los resultados mostraron un valor de correlación de 0,847 ($>0,05$) y 0,173 ($>0,05$), respectivamente. Este estudio recomienda que los oficiales de mantenimiento tengan un mejor desempeño laboral individual cuando la gerencia se enfoca en aumentar las competencias personales o se enfoca en aumentar las capacidades organizacionales requieren habilidades especiales por el alcance del trabajo que enfrentan. Por lo que se concluye que la gestión de mantenimiento tiene una relación directa con la capacidad organizacional, mejorando el desempeño organizacional y las competencias de los empleados.

Qureshi (2022) Esta investigación examina la relación entre la gestión de la calidad total en la gestión del mantenimiento y el desempeño organizacional con el efecto mediador de la transferencia de conocimiento y las capacidades de innovación. El investigador utilizó un enfoque de investigación de encuesta cuantitativa para realizar esta investigación. La población del estudio estuvo compuesta por 240 empleados de la industria textil en Faisalabad, Pakistán. muestra que los valores de 0,890 a 0,936 son superiores al requisito mínimo de 0,70. La estimación de la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach Los resultados demostraron que la gestión de la calidad en el área de mantenimiento afecta significativamente el desempeño organizacional. Los resultados indicaron que la transferencia de conocimientos y las capacidades de innovación median la relación entre la gestión de la calidad total, la gestión del mantenimiento y el desempeño organizacional. Este estudio proporciona una base para que los especialistas personalicen las prácticas de gestión de la calidad en mantenimiento bajo diversos factores situacionales, al mismo tiempo que involucran el

intercambio de conocimientos y las capacidades de innovación de los empleados al reconocer dos direcciones cruciales distintas de las prácticas de gestión de la calidad este estudio utiliza la teoría de la contingencia como eje teórico para explicar cómo las relaciones pueden cambiar las prácticas de calidad y mantenimiento mejorando el desempeño organizacional, en conclusión, existe una relación entre la gestión de calidad, la gestión de mantenimiento y el desempeño organizacional.

Aportando igualmente, Castro, (2018), evaluó cada variable independientemente y la correlación que existe entre ellas junto a sus dimensiones empleando la metodología cuantitativamente correlacional, analítico descriptivo, tomando la muestra de 35 profesionales con dos escalas de valoración que duró dos meses concluyendo la investigación en que existe una relación entre la teoría de Higgins en relación con la administración del cambio y el rendimiento en el trabajo exhibe una inclinación hacia la promoción En el ámbito de la administración del cambio organizacional. Además, se ha encontrado una vinculación directa del 54% entre ambas variables, así como una autoevaluación positiva del desempeño laboral del 90%. También se han verificado las correlaciones en el ámbito de la administración del cambio en una organización y sus diversas facetas, tales como la valoración, la detección de la resistencia, asumir responsabilidades, desarrollar e implementar estrategias y supervisar. Sin embargo, se ha observado una correlación baja entre el desempeño laboral y sus dimensiones según la teoría de Viswesyan.

Madero (2019) en su artículo “Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores” dice que hoy en día las organizaciones tienen que elaborar estrategias que atraigan y retengan a sus trabajadores siendo más productivos, pero que sean compensados cubriendo sus necesidades sobre todo económicas. la investigación fue conocer el impacto que tienen los factores de la teoría de Herzberg sobre la satisfacción de los trabajadores, la cual fue de tipo cuantitativa, con alcance descriptivo y correlacional utilizando una encuesta de 25 ítems que fue aplicada con una muestra de 423 personas que trabajan en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México. Se destaca que los esquemas de reconocimiento al desempeño (MD = 4.64 DS = 0.77) y la autonomía para tomar decisiones (MD = 4.64 DS = 0.68) son

los aspectos no monetarios más relevantes, mientras que el aguinaldo (MD = 4.69 DS = 0.62) es el aspecto monetario más importante.

Aunque, Alvarado (2022) indica que la gestión de mantenimiento es responsable del tiempo de duración de llantas ya que las empresas no controlan por las variables que esto significa, más allá de la presión y la temperatura, que en Colombia al ser de clima tropical incide en la vida útil de las llantas, es por eso que en 2008 en Norteamérica el sistema TPMS (Dispositivo de Supervisión de la Presión de las Llantas) se ha adoptado como estándar en los automóviles de pasajeros con la finalidad de reducir la huella ecológica. y mejorar los aspectos relacionados con la seguridad vial, reduciendo los accidentes causados por problemas en los neumáticos. Actualmente, encontramos múltiples sistemas de seguridad diseñados para prolongar la durabilidad de los vehículos.

En consecuencia, Rondón, et. al. (2018) dicen que el clima organizacional por su importancia se requiere llevar a cabo una investigación para comprender el rendimiento del personal, por lo tanto, se investigó en Nissan y Renault con el objetivo de analizar la influencia del clima organizacional. Este estudio adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. El alcance fue correlacional y descriptivo, utilizando un diseño no experimental. Se empleó un cuestionario mediante la encuesta para lo cual se usó la escala Likert con 54 colaboradores de un total de 135, arrojando una fiabilidad del 77.40% en Alfa de Cronbach, correlacionando las variables dependientes con las independientes: comunicación, la colaboración en equipo, el entorno de trabajo, la motivación, el cumplimiento de metas y la satisfacción en el trabajo son factores que inciden en el desempeño laboral. La conclusión fue que el clima organizacional influye en el desempeño laboral con un 54.8%, entonces si mejora el clima organizacional mejora el desempeño laboral aumentando así la productividad. En consecuencia, se puede afirmar que el entorno de trabajo influye en el rendimiento de los empleados con lo cual las empresas serán más productivas.

Igualmente, Al-TIT (2017) manifiesta la existencia de tres dimensiones en el desempeño organizacional; siendo el desempeño basado en ventas como primera dimensión teniendo incorporados los ingresos por ventas, utilidades y retorno de la inversión como elementos principales; el desempeño basado en la organización teniendo en cuenta el rol de dirección en el desarrollo de productos,

el nivel de excelencia en la atención al cliente y el grado de contento del cliente, siendo estos los elementos de la segunda dimensión. Complementando las dimensiones tenemos al desempeño de la cadena de suministros que involucra al desempeño del aprovechamiento de los elementos disponibles y la disminución de gastos como elementos principales.

A lo que, Uforo, et. al. (2022) manifiesta que la conexión entre la administración de mantenimiento y rendimiento organizativo en empresas manufactureras del estado Akwa Ibom, en Nigeria, para lo cual adoptaron la encuesta como herramienta en una muestra aleatoria con 258 de 275 de población basadas en 5 hipótesis; El resultado obtenido fue relevante ($R=0.560$; $n=258$; $p=0.001$), lo que sugiere que tanto el mantenimiento basado en condiciones como el predeterminado tendrán una influencia en el rendimiento de la entidad. Esto se debe a que el valor p es menor a 0.05 ($p=0.001 < 0.05$), indicando que el mantenimiento predeterminado es un predictor significativo y positivo del rendimiento organizativo. De esta manera, cada incremento unitario en el mantenimiento predeterminado resulta en un aumento predictivo de 787 en las probabilidades logarítmicas de alcanzar un nivel más alto de rendimiento organizativo. analizando con un porcentaje simple y regresión logística ordinal, confirmando la correlación entre las variables de mantenimiento; preventivo y correctivo como mantenimiento predeterminado con las variables de organización, eficiencia y rentabilidad como resultados correlacionales del análisis indica que la gerencia debe de implementar una herramienta digital de gestión de mantenimiento que ayude a cumplir las actividades programadas con una comunicación de los colaboradores del área para lograr el objetivo trazado, haciendo que los equipos funcionen con normalidad con un mantenimiento correctivo y preventivo.

Gonzales, (2023) indica que uno de los desafíos de la pandemia es la posibilidad de interrupciones en el suministro, que pueden afectar cualquier estrategia de gestión. Los expertos de Getac son los mejores para trabajar con múltiples proveedores en la cadena de suministro. Además, el mantenimiento predictivo optimizado por tecnología permite que los equipos de compras prioricen los componentes imprescindibles, lo que ahorra tiempo de entrega al realizar un pedido.

La investigación actual se basa en las siguientes teorías; De la Cruz (2019) menciona a la teoría de los stakeholders, propuesta por Edward Freeman en 1984, que toda organización siempre la rodeas grupos de interés llamados stakeholders, como los accionistas, trabajadores, inversionistas, proveedores, clientes, administración y demás personas relacionadas al desarrollo de la empresa con sus sistemas internos y vez con el entorno.

Así mismo Huamán (2018) en su investigación buscó determinar la relación entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio en la Universidad del Callao en 2018. Se utilizó el método hipotético-deductivo y un enfoque cuantitativo siendo la población estudiada de 104 trabajadores administrativos de la universidad. Se aplicaron dos cuestionarios como instrumentos de medición, que fueron validados y probados para su confiabilidad, los datos recolectados se procesaron estadísticamente y los resultados se presentaron en tablas y gráficos. A través del coeficiente de correlación de Spearman, se comprobó la hipótesis, concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio en la Universidad del Callao en 2018. El coeficiente de correlación fue $Rho = ,655$, indicando una correlación positiva moderada y significativa ($p = ,000 < ,050$). Esto sugiere que, mejorando la gestión de mantenimiento, se mejorará la calidad de servicio.

Se menciona también el TPM (Mantenimiento Productivo Total) que es un sistema japonés de mantenimiento que maximiza la eficacia de la producción al prevenir pérdidas y promover la participación de todos los empleados, desde la alta dirección hasta los operadores. Este sistema considera que el operario, que trabaja diariamente con la máquina, es el más adecuado para conocer su funcionamiento. Por lo tanto, el TPM puede apoyar instalaciones de producción avanzadas y representa una nueva dirección para la producción, (Fernández2018).

En cuanto a la teoría en estudio, tenemos la teoría de restricciones es una variable central en este estudio. Esta afirmación se respalda en la idea de que, como señaló Goldratt en 1979, en cualquier sistema de producción, siempre existe al menos un punto crítico o cuello de botella en la cadena más débil. Su

definición es trascendente porque este eslabón es el encargado de fijar la velocidad de producción de la cadena. Bueno, actúa en consecuencia. Mejorar el eslabón de la cadena no significa que el conjunto vaya a mejorar, ya que el cuello de botella se encuentra en establecer los límites de producción. Por este motivo, la teoría de restricciones se basa en la identificación de estos puntos críticos y la respuesta efectiva a los mismos. La Teoría de las Restricciones (TOC) representa un cuerpo de conocimiento que abarca todos los aspectos que restringen la capacidad de una entidad para lograr sus metas. Estas limitaciones pueden ser de naturaleza física, como la fuerza laboral, los procedimientos, los suministros y otros recursos tangibles, o no físicas, como los procesos, los estados de ánimo y la capacitación (Asmat y López, 2020).

Por otro lado, la teoría de la confiabilidad se refiere a la probabilidad de que una máquina responda correctamente y sin fallas., dispositivo o persona realice una actividad definida durante un período de tiempo específico en condiciones específicas. La confiabilidad es una de las 12 características del dispositivo o diseño estructural. Proceso de manufactura. Procedimientos y mantenimientos realizados en redes o equipos. Además, se tienen en cuenta otras cuestiones técnicas, tales como la complejidad, los gastos, las dimensiones y el peso efectivo de cada componente. La confiabilidad inherente de un dispositivo o red es el nivel más alto de confiabilidad alcanzable por sus procesos de diseño y fabricación. El mantenimiento mejora la confiabilidad, pero no la confiabilidad intrínseca. Generalmente, la confiabilidad se utiliza para evaluar el rendimiento y comportamiento de estructuras, dispositivos y elementos individuales con el fin de lograr mejoras en los aspectos de diseño, calidad, producción y mantenimiento, y así reducir costos. Industria, medio ambiente y seguridad humana. Número e impacto de los errores. Calidad del producto u otros problemas. Lograr la confiabilidad generalmente significa ahorrar costos y mantener la seguridad en todo el sistema de producción. Es por ello que controlamos el mantenimiento de un equilibrio económico que nos permita alcanzar mayores niveles de confiabilidad (García, 2006).

El enfoque de sistemas de Ludwig von Bertalanffy, desarrollada en la década de los 40, se fundamenta en el concepto de que los sistemas constan de

entradas que se transforman en salidas a través de procesos. Estas salidas se comparan con los objetivos, y la retroalimentación se utiliza para mejorar la eficacia y la productividad del sistema. Esta teoría se aplicó a la gestión de mantenimiento por Visser en 2000, donde los insumos incluyen mano de obra, materiales, repuestos, herramientas, información y servicios externos, y el sistema de mantenimiento transforma estos insumos en disponibilidad, mantenibilidad, seguridad y beneficios. La teoría de sistemas es un concepto que proviene de la biología, la economía y la ingeniería, y se enfoca en principios y leyes que son aplicables a diversos sistemas. Un sistema está conformado por dos o más componentes, cuyos comportamientos tienen efectos en el conjunto, y estos comportamientos son interdependientes. Además, los subgrupos de elementos también tienen impactos en el funcionamiento del sistema en su conjunto, y la estructura avanza hacia el equilibrio a través de las interrelaciones e interdependencias entre los subsistemas. (Chiavenato, 2019, mencionados en Uforo et al. 2022).

Con respecto a las teorías relacionadas al desempeño organizacional se indica que debido a que diferentes organizaciones intentan recibir beneficios como sus productos para satisfacer a sus clientes, crean estrategias de trabajo personal, pero no notan los resultados del grupo, porque recopilan de manera más eficiente que las habilidades diversas, establecen relaciones y acumulan experiencias en una secuencia adecuada es esencial para desarrollar soluciones óptimas y mejoran el rendimiento. Además, las compañías deben demostrar eficacia en la gestión de sus recursos tecnológicos, financieros y humanos para construir un entorno laboral favorable y alcanzar una ventaja competitiva (Bernal, et al., 2015).

Las organizaciones deben adaptarse a los cambios que se producen según el entorno en el que viven. De lo contrario, la consistencia puede verse afectada. Desde la perspectiva del enfoque de contingencia de Woodward (1958) la estructura y la función organizacionales no pueden entenderse sin la interacción con las circunstancias y factores específicos del entorno y contexto en el que opera la organización (Chiavenato, 2001).

La Teoría de la equidad de Adams (1963), sugiere la idea de que la motivación depende de cómo las personas se comparan con otras en términos de

lo que aportan y lo que reciben de su trabajo. Si perciben que hay un equilibrio entre sus entradas y resultados y los de otros, se sienten satisfechos; pero si perciben que hay un desequilibrio, se sienten insatisfechos y buscan restablecer la equidad. Esta teoría trata de cómo las personas juzgan la justicia distributiva, es decir, cómo se reparten y asignan los premios en la organización. La teoría de la equidad añadió recientemente la justicia de los procesos, que se refiere a cómo se determina la repartición de los premios. Se ha comprobado que la justicia distributiva tiene más impacto en la satisfacción de las personas que la justicia de los procesos, y esto se manifiesta en la conducta de los individuos hacia la entidad, en su confianza en los líderes y en su voluntad de quedarse en la empresa. (Chiavenato, 2009, mencionado por Herrera Emilio, 2017).

La agitación ambiental, el cambio impredecible y la incertidumbre organizacional resultante cuestionan el análisis estratégico tradicional para comprender las diferencias en el rendimiento de la empresa se ve influenciado por múltiples factores, y la planificación desempeña un papel fundamental. La utilidad de la planificación en una organización no se limita únicamente a la definición de metas y estrategias, sino que también proviene del proceso de aprendizaje que surge de dicha planificación. Este proceso de planificación fomenta la adquisición de nuevos conocimientos en la gestión y otros aspectos que promueven el aprendizaje organizacional. Estos aspectos incluyen factores de competitividad, entre otros (Ahumada, 2002).

Con base en las teorías establecidas, es posible definir las variables del proyecto de investigación. La administración de mantenimiento es vista como una disciplina adicional que garantiza la disponibilidad, el funcionamiento y la preservación de los equipos, siempre que se implemente de manera adecuada y a un costo competitivo. Esto conlleva a un incremento sustancial en la durabilidad de los equipos y en su rendimiento (Hernández, 2001).

Por otro lado, el desempeño organizacional, según Yamakawa y Ostos (2011), se hace referencia a los logros obtenidos por una organización como resultado de su interacción con los factores ambientales que la conforman. En resumen, el rendimiento de una organización es un reflejo del comportamiento de un conjunto de componentes que colaboran de manera sinérgica con el fin de

lograr las metas preestablecidas, abarcando aspectos tales como el desempeño financiero, la excelencia, la organización en la operación, la creatividad, el contexto empresarial, la felicidad de los clientes, la posición en el mercado, y otros elementos análogos.

Entonces podemos mencionar las principales dimensiones derivadas de las dos variables de investigación que son: La motivación organizacional que se define como las necesidades primordiales de una persona se manifiesta por varios factores que incluyen lo emocional, afectivo y necesidades materiales como el dinero que completaría su calidad de vida que el empresario tiene que considerar ya que de esto depende los resultados de la empresa; la motivación organizacional se traduce en la “calidad en el trabajo” mencionada en la teoría de Herzberg y Giovannone, ya que la vida en el trabajo busca el desarrollo del trabajador, mediante el cual lograr la eficiencia empresarial, beneficios que favorecen tanto al trabajador satisfaciendo sus necesidades manteniendo su motivación y a la organización para dirigir actividades que ayuden alcanzar los objetivos (Giovannone, 2011)

Otra de las dimensiones relacionadas es la capacidad organizacional que es como un factor que al convertirse el entorno en una actual dinámica se van generando nuevos recursos y capacidades que se desenvuelven en teorías que fundamentan su validez, así como Wernerfelt et al., indicándonos que al existir un entorno cambiante con evolución tecnológica incluida existe mayor competencia en el mercado, éstas generan mayores ventajas competitivas al interno de la organización que logran procesos y productos de innovación fortaleciendo las ventajas competitivas organizacionales en el tiempo (Valencia, 2019).

Siendo una de las dimensiones importantes el entorno externo que refiere a las condiciones, elementos que nos rodean asociados a la cultura, social, política y económica donde se desenvuelve una organización y que se ven afectados por el impacto que estas generan en el desarrollo de sus actividades. No encontrándose un autor definido, el entorno está basado en varias disciplinas en el aspecto psicológico, social, geográfico, ecológico y político (Páez, 2018).

Ya en el siglo XX se valora la organización como un ente sistémico abierto, con características interactuantes con el entorno en donde se desarrolla, siendo influida e influyendo en su medio (Kast & Rosenzweig, 1972), surgiendo así la

teoría de sistemas creándose las manifestaciones organizacionales compuesto por diversos componentes con influencia por su entorno que llevan y traen energía permanentemente y desenvolviéndose exitosamente, (Kast & Kahn, 1996), entonces la organización es percibida como un sistema influenciada por el entorno, por lo cual diferentes teóricos le prestaron atención.

Según la teoría de la contingencia, las organizaciones se diseñan de manera diversa a lo largo del tiempo debido a las condiciones ambientales y al impacto recibido de sus diversos factores situacionales (Galbraith, 1973). Esto implica que, en respuesta a distintas condiciones ambientales, se necesitarán diferentes formas de adaptación estructural, como mencionan los autores (Marín & Cuartas, 2014).

Porter (2004), manifiesta que la ventaja competitiva y el precio al que las personas están dispuestas a desembolsar por los productos ofrecidos, pudiendo medirse por ingresos, precios y todo lo que se desee vender, manifestando que una empresa tiene rentabilidad cuando sobrepasa los costos de producción (Martínez et al. 2020).

Así mismo respecto a la gestión de mantenimiento, Rondón, (2021) manifiesta que las acciones que realizan las personas del área correspondiente con la finalidad de mantener los equipos, componentes e infraestructura relacionados a un proceso industrial para su conservación en las condiciones requeridas de funcionamiento conservando su diseño, construcción, instalación y puesta en operación; a la vez manifiesta que estas actividades están integradas con la combinación de conocimiento, experiencia, habilidades y sobre todo trabajo grupal buscando colaborar estrechamente con los otros departamentos de la organización y así realizar una gestión administrativa y operativa, con la finalidad de cumplir con indicadores de desempeño con el propósito de lograr las metas de la entidad

Igualmente, Rodríguez (2008, p,6) define la gestión de mantenimiento de la siguiente manera “Las actividades que incluyen diseño, planeamiento y control direccionadas a bajar los costos relacionados a la falla de los equipos” ; Por todo esto la gestión de mantenimiento es de un rol que presta la debida importancia en las funciones que realiza el encargado permitiendo a la vez oportunamente la generación nuevas estrategias para innovar los planes de trabajo, considerando

diversos contextos mediante el uso de indicadores diseñados para medir su rendimiento, sometiendo a pruebas tanto los aspectos técnicos como los financieros. En otro aspecto, Bayle & tome (2005), se plantea que el rendimiento de la organización se relaciona con su habilidad para adquirir y gestionar eficazmente el capital humano, los recursos materiales. y las finanzas respectivas con el propósito de lograr las metas de la entidad

De acuerdo con Madella, et al., (2005), el rendimiento organizacional se define como la capacidad de obtener y administrar de manera efectiva la gestión de los elementos humanos, materiales y económicos para el logro de las metas de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Este estudio fue de tipo básico orientada porque se amplió el conocimiento ya existente sobre determinada variable y se enriqueció más la literatura con los resultados que obtuvo sobre el análisis de dichas variables en la investigación a realizar (Ramírez y Calles,2021), En ese sentido la investigación fue básica orientada porque se analizó la gestión de mantenimiento y desempeño organizacional como variables a fin de sintetizar en conclusiones respectivas que aportaron al conocimiento mundial.

El enfoque de este estudio fue cuantitativo porque se analizó data de tipo numérico interpretando los datos y se reflejo dicha interpretación en resultados (Ramírez y Calles, 2021). En ese sentido este estudio utilizó la data recogida en los cuestionarios y procesó dicha información utilizando métodos estadísticos e interpretando dicha información con mayor facilidad.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de este estudio fue no experimental porque no se manipuló ninguna de las variables y su diagnóstico se ha hecho en su entorno natural (Rodríguez, 2020). En ese sentido la investigación tomó los datos sin manipular ni hacer ninguna intervención en las variables.

Por otro lado, el estudio fue transversal porque los datos fueron tomados en un solo momento del tiempo (Rodríguez, 2020), en ese sentido al momento que se tomaron los datos fue en función de la planificación de este estudio, se determinó una fecha única para la toma de datos.

Asimismo, el estudio fue correlacional porque identificó la relación entre dos variables (Rodríguez, 2020), en ese sentido la investigación dentro de sus objetivos determinó la asociación o vínculo de la gestión de mantenimiento con el desempeño organizacional, así como de las dimensiones de la gestión de mantenimiento en el desempeño organizacional.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de mantenimiento

La disciplina integradora se encarga de asegurar que el equipamiento esté disponible, funcional y bien conservado, siempre y cuando se aplique de manera adecuada y a un costo competitivo. Esto implica un aumento significativo en la duración de vida útil de los equipos y en su rendimiento (Hernández, 2001).

Definición operacional

La variable gestión de mantenimiento se midió a través de sus dimensiones: disponibilidad, funcionalidad y conservación.

Dimensión 1: Disponibilidad

Es el estado funcional en un tiempo dado bajo ciertas condiciones preestablecidas teniendo en cuenta los factores externos que lo requieren, como lo dice Tsarouhas (2012), se convirtió en la habilidad de cumplir la función para la cual se requiera en un tiempo dado sin ninguna falla. Se refiere al estado en que se encuentra un vehículo cumpliendo los parámetros predispuestos y que está apto para el servicio que se le asigne, teniendo en cuenta que está operativo y en espera; es decir que la cantidad de flota no está en funcionamiento diferenciándose de la disposición. Cuenta con los siguientes indicadores:

Fiabilidad

El aseguramiento de poder ser utilizado en buenas condiciones con un riesgo mínimo de los productos, equipos y sistemas y así depender con seguridad de algo o alguien funcionando de una manera específica en el entorno en que se desenvuelve cumpliendo satisfactoriamente la misión encomendada sin averías, partiendo de su operatividad (Sols, 2000).

Tiempo medio entre paradas

En las operaciones industriales es muy importante la medición del tiempo para sus sistemas de producción considerando la operatividad de la maquinaria, para lo cual no es necesario que su capacidad esté al 100%, siendo el tiempo medio entre paradas el más usado generalmente por fallas frente al tiempo medio entre fallas; Entendiéndose que el tiempo medio entre paradas es aquel que se utiliza cuando la máquina deja de trabajar por fallas de planeamiento, programación, monitoreo, generando un valor por falta de gestión y que no fueron detectadas a tiempo, parando la máquina de manera imprevista (Zegarra, 2016).

Tiempo medio hasta puesta en marcha

Es el tiempo promedio que tardan las reparaciones o cualquier intervención que se realice a la maquinaria por motivos mecánicos tomándose esto como indicador ya que es el tiempo que pasa la máquina en el taller (Zegarra, 2016).

Dimensión 2: Funcionalidad

Es la capacidad que tiene un producto, sistema o servicio cumpliendo un rol específico para el cual fue previamente establecido; esto implica su utilidad efectiva con características operacionales y que su función cumpla las expectativas para lo cual fue diseñado. Cuenta con los siguientes indicadores:

Adecuación

Es la consecuencia de arreglar un área con las condiciones requeridas y aptas para el desarrollo de las actividades como mejoramiento del espacio, Gonzales & Villegas, (2005) indican que el diseño de las estructuras se realiza con el objetivo de cumplir su función prevista de manera segura y con un nivel aceptable de seguridad, asegurando un comportamiento adecuado en condiciones normales de uso (Ordoñez, 2021).

Seguridad

Se relaciona al cumplimiento de un mantenimiento adecuado que ayude alcanzar los objetivos, garantizando la entrega de vehículos en el estado requerido otorgando fiabilidad utilizando los recursos eficientemente marcados por optimizar los costes beneficiando a la organización (Bauset et al., 2002).

Exactitud

Este indicador nos muestra lo que se ve con finura, nitidez para proyectar los materiales más exactos (Sánchez, 2014).

Dimensión 3: Conservación

Las acciones que se realizan para conservar las cualidades y características de objetos, ambiente del entorno, especie o cualquier momento y/o resultados de medidas aplicadas, se definen como conservación, así como también los resultados realizados por las personas, Gómez, (2022). Cuenta con los siguientes indicadores:

Mantenimiento de activos fijos

Se refiere a una gestión de activos que resulta del monto de las adquisiciones, TIR y depreciación con un mantenimiento profesionalizado y el seguimiento respectivo de los equipos con un software especializado que visualiza la vida útil de las inversiones de capital, recursos, rendimiento y sostenibilidad (Echeverry et al., 2020)

Mantenimiento preventivo

Se programa previamente para evitar desperfectos consistentes en la optimización de las maquinarias o equipos confirmando un funcionamiento adecuado, el cual se podrá hacer en la habilitación física y los programas inteligentes instalados (Fundación Universitaria de Popayán, 2012).

Mantenimiento correctivo

Este tipo de mantenimiento se aplicará cuando las máquinas tengan fallas consistentes en subsanar los desperfectos físicos y/o lógicos, en ocasiones si lo amerita se aplicará el mantenimiento preventivo para prevenir y otras fallas futuras (Fundación Universitaria de Popayán, 2012).

Valoración de los costos de conservación

“La valoración económica se define como un indicador importante del medio y bienestar social permitiendo realizar comparaciones con otros similares”, (Azcueta, 1,994) al considerar la protección de activos y el mantenimiento de costos se podría lograr tomando en cuenta los siguientes factores como disponibilidad de máquinas, tiempo medio entre fallas, tiempo medio para la reparación, facturación y costo para superar las fallas para lo cual se tomará en cuenta la disponibilidad de la información para los trabajos que se realizan en los talleres (Fundación Universitaria de Popayán, 2012).

Variable2.Desempeño organizacional

El desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa y Ostos (2011), es recurrentemente usado para referenciar resultados propios de una organización procedente de la dinámica de los factores del entorno en general.

Definición operacional

La variable desempeño organizacional se evaluó a través de sus dimensiones: motivación organizacional, capacidad organizacional y entorno externo.

Dimensión1: Motivación organizacional

Las necesidades primordiales de una persona se manifiestan por varios factores que incluyen lo emocional, afectivo y necesidades materiales como el dinero que completaría su calidad de vida que el empresario tiene que considerar ya que de esto depende los resultados de la empresa; la motivación organizacional se traduce en la “calidad en el trabajo” mencionada en la teoría de Herzberg y

Giovanzone, ya que la vida en el trabajo busca el desarrollo del trabajador, mediante el cual lograr la eficiencia empresarial, beneficios que favorecen tanto al trabajador satisfaciendo sus necesidades manteniendo su motivación y a la organización para dirigir actividades que ayuden alcanzar los objetivos (Giovanzone, 2011). Cuenta con los siguientes indicadores:

La decisión de comenzar la actividad

Al convertirse las organizaciones en creadores e innovadores constantes de productos, servicios, patentes y tecnologías, el capital humano tiene que ir de la mano para el éxito de las organizaciones, ya que son éstos son los que movilizan los activos, para lo cual es muy importante la toma de elección, rápida, actual y eficaz, en la gestión de conflictos actuales y futuros (Aguilera, 2017).

Nivel de perseverancia en el cumplimiento de tareas

Es importante el estado psicológico positivo de las personas, ya que esto fue medido por el nivel de perseverancia y esfuerzo, teniendo en cuenta que es un constructo de cuatro componentes: resiliencia, optimismo, eficacia y esperanza, demostrado por la fuerza y la dedicación en la realización de su trabajo (Schonfeld, et al., 2019).

Cantidad de utilización de recursos

El éxito de las operaciones de la organización se encuentra intrínsecamente ligado a la toma de decisiones efectivas y a una administración eficiente de los recursos esenciales requeridos para lograr sus procesos en el cumplimiento de las tareas y así elevar el grado de la efectividad con la optimización para la generación del servicio por los ahorros en tiempo y costo (Orozco et al., 2019).

Dimensión 2: Capacidad organizacional

Al convertirse el entorno en una actual dinámica se van generando nuevos recursos y capacidades que se desenvuelven en teorías que fundamentan su validez, así como Wernerfelt et al., indicándonos que al existir un entorno

cambiante con evolución tecnológica incluida existe mayor competencia en el mercado, éstas generan mayores ventajas competitivas al interno de la organización que logran procesos y productos de innovación fortaleciendo las ventajas competitivas organizacionales en el tiempo (Valencia, 2019). Cuenta con los siguientes indicadores:

Grado de habilidad de una organización

Refiere al procedimiento que tienen como función la empresa para dosificar los tiempos, objetivos, metas y actividades, realizadas adecuadamente tomando en cuenta el entorno y la labor a realizar (Hernández y Camargo, 2017)

Recursos y procesos para dar cumplimiento a los objetivos

La importancia del personal se hace imprescindible en las organizaciones, ya que hoy no solo son considerados como un recurso, más bien se potencia los talentos para una mejor gestión empresarial competitiva que buscará un mejor posicionamiento en el mercado cumpliendo las exigencias del cliente ofreciendo mayor calidad y eficiencia que los competidores (Armijos et al., 2019).

Cantidad de fortalezas y debilidades de las áreas involucradas

Se hace necesario la implementación de herramientas de control para poder revisar el grado de antigüedad de la empresa analizando el liderazgo, estrategia, sistema de los recursos de la empresa para visualizar las áreas con mayor fortaleza y debilidades, que sirva para la innovación, generando mayores productos de innovación (Páez, 2018).

Dimensión 3: Entorno externo

Refiere de las condiciones y elementos que nos rodean asociados a la cultura, social, política y económica donde se desenvuelve una organización y que se ven afectados por el impacto que estas generan en el desarrollo de sus actividades. No encontrándose un autor definido, el entorno está basado en varias disciplinas

en el aspecto psicológico, social, geográfico, ecológico y político (Páez, 2018). Cuenta con los siguientes indicadores:

Factores económicos

Según Sarmiento del Valle (2014) y Barro (1996) dicen que los países en desarrollo deben promover al interno para fortalecer el PBI/CÁPITA implementando una serie de factores que favorezca su crecimiento, como los acuerdos entre países, tales como Unasur, ASEAN, China, etc. (Olarte, 2017 y Bartsaqui, 2016)

Avance tecnológico

Existe una ventaja competitiva en las organizaciones, cuando haya adquisición de información y que esta se adapte a ese tipo de entorno tecnológico; convirtiéndose así la tecnología en el activo más crítico de la organización para generar mayor producción, Cohen & Olsen, (2013).

Crisis política

La crisis política se refiere a una situación complicada, que puede suceder en cualquier momento, impactando en el gobierno negativamente junto a las instituciones que soportan el gobierno, Marín, (2021).

Escala de medición

La escala de medición fue ordinal, la escala de Likert utilizada consta de cinco valores y ésta estructura de la escala permite una interpretación de los resultados menos compleja y más confiable.

3.3 Población, (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de Análisis

Población

Corresponde al conjunto de personas u objetos motivos de un estudio y de los cuales se desea investigar algún tema específico (Gutiérrez,2016), la población

materia del presente de la investigación fue de 170 trabajadores de la empresa de transportes Etsafrasa, Lima 2023 que fue compuesta por: administrativos, operadores(conductores), técnicos de mantenimiento, facilitadores y auxiliares.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión de trabajadores de la empresa Etsafrasa para la investigación sobre gestión de mantenimiento y desempeño organizacional incluyeron trabajadores administrativos y operativos con las siguientes características: trabajadores administrativos que se encontraban en planilla, trabajadores de diferentes niveles jerárquicos (gerentes, supervisores, técnicos, etc.), trabajadores operativos de diferentes departamentos relacionados con el mantenimiento (operaciones, facilitadores, auxiliares , etc.), trabajadores con diferentes años de experiencia en la organización, trabajadores que hayan estado involucrados en proyectos o iniciativas de mejora del mantenimiento, trabajadores que tengan conocimientos técnicos relevantes para la investigación, los cuales estuvieron constituidos por 36 administrativos y 94 operativos.

Criterios de exclusión:

Se excluyeron a los trabajadores operativos que no estaban relacionados directamente con el tema a investigar y que desconocían la gestión de mantenimiento y las bases del desempeño organizacional, trabajadores operativos con falta de comprensión de los conceptos clave, la ausencia de experiencia previa en el área de estudio, no haber participado en proyectos o iniciativas de mejora del mantenimiento y la falta de conocimientos técnicos relevantes para la investigación, Se excluyó a 40 trabajadores operativos de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023.

La muestra de individuos quedó delimitada a 130 trabajadores de la empresa de transportes Etsafrasa, Lima 2023 que estuvo compuesta por 36 administrativos y 94 operativos (conductores, técnicos de mantenimiento, facilitadores y auxiliares, ver en anexos 5).

Población de estudio:

La población de estudio fue de 130 trabajadores de la empresa de transportes Etsafrasa, Lima 2023 que estuvo compuesta por: 36 administrativos y 94 operativos (conductores, técnicos de mantenimiento, facilitadores y auxiliares, ver Tabla 7 en anexos.).

Muestra.

Se trata de una fracción específica de la sociedad con la cual el investigador podrá inferir o no sobre los resultados a toda la población dependiendo del tipo de muestreo (Gutiérrez, 2016). La muestra estuvo conformada por los 33 administrativos y 76 trabajadores operativos, determinado por un promedio con un cálculo de población finita y cuantitativa, utilizando la tabla de valores de la distribución normal estandarizada (Z). La muestra fue de 109 trabajadores.

Muestreo

Se realizó un muestreo probabilístico estratificado, que es una técnica en la que el investigador tomó en cuenta según Martínez (2012), quien indica que la población se divide en estratos, siempre que cada elemento pertenezca a uno solo teniendo en cuenta el tipo de investigación y los objetivos propuestos, indicando que la muestra se realizó.

Unidad de análisis

Fue el trabajador en planilla de la empresa Etsafrasa Lima 2023 con conocimientos de gestión de mantenimiento y desempeño organizacional.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas de acopio de datos corresponden a los procedimientos y acciones que confirman el problema de la variable a estudiar, confirmando que los instrumentos representan las herramientas empleadas en el proceso para recolectar datos actuales, (Bavaresco, 2001, citado en Useche, 2019). Igualmente, Hernández y Duana, (2020) indican que las técnicas para recopilar datos incluyen

procedimientos y actividades que le garantizan al investigador tener información que responden al cuestionario. El estudio de investigación utilizó técnicas de recopilación de datos de encuestas.

Instrumentos

Los instrumentos están compuestos por todas las vías que sean aplicables a una técnica seleccionada para el acopio de información (Hurtado, 2000, citado por Hernández & Duana, 2020). En el estudio, los datos de 119 trabajadores de la entidad que se estudió fueron recolectados a través de cuestionarios, que constaron de 33 ítems, 18 ítems que trató sobre gestión de mantenimiento y 15 ítems sobre desempeño organizacional. Se utilizó una escala tipo Likert compuesta por 05 escalas para medir la gestión de mantenimiento de los empleados de la empresa ETSAFRASA y el desempeño organizacional de esta empresa de transporte de pasajeros.

Validez

Para validar un instrumento se realizó lo siguiente: a) La validación lógica del constructo implica que se somete a evaluación por parte de expertos, lo que incluye la validación de la teoría subyacente del constructo, la definición operativa la estructura del diseño y los componentes que lo integran, como se mencionó en un estudio previo realizado por (Bakieva, 2016, mencionado por Tarazona, 2020), La evaluación del instrumento fue realizada por 5 expertos, y el cuestionario se evaluó como “aplicable”, y los resultados de la evaluación de expertos se muestran en el Anexo

Confiabilidad

La consistencia interna de la escala se determinó mediante prueba piloto, y aplicando el Alfa de Cronbach se obtuvieron resultados de 0,82 para los ítems de la variable gestión de mantenimiento 0,84 para los ítems de la variable desempeño organizacional, estos resultados mostraron que nuestro instrumento fue efectivo para ambas variables, que fueron calificadas como “buena” (George y Mallery, 2003, citado en Hernández y Barrera, 2018). Las medidas de

confiabilidad vía Alfa de Cronbach admitieron que estas preguntas (medidas vía Likert) computaron la misma estructura porque estuvieron altamente correlacionadas (Welch & Comer, 1988, citado en Hernández y Barrera, 2018). Los resultados se presentan en el Anexo.

3.5 Procedimientos

Con el uso del internet y los diferentes buscadores como Scopus, Scielo, WOS, My Loft, google académico y otros, se realizó una búsqueda exhaustiva y rigurosa de la información relacionada al tema investigado, la información seleccionada se introdujo en una matriz operacionalizando las variables. Para obtener la data necesaria de una investigación cuantitativa se elaboraron dos cuestionarios impresos con preguntas que tienen escalas de respuestas tipo Likert y que se llevaron a cabo de manera presencial a los 109 trabajadores entre administrativos y operativos, previo a ello se obtuvo el permiso pertinente por parte de Etsafrasa para la realización de estas encuestas. Luego esta data se analizó estadísticamente en la etapa de desarrollo el cual permitió la realización de los capítulos finales del presente trabajo de investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos fueron la estadística descriptiva e inferencial. La estadística descriptiva que muestra recomendaciones para reducir la información de un artículo en un cuadro, tabla, figura o gráfico de manera precisa y sencilla. Se realizaron los análisis, considerando los objetivos del estudio determinando la escala de medición de las variables de estudio. (Rendón, Villasís - Miranda-Novales, 2016).

El análisis inferencial debe utilizarse en estudios que buscan comparar resultados entre 2 o más variables o quieren establecer variación dentro de grupos. La inferencia es la extracción de conclusiones a partir de pruebas realizadas sobre información obtenida de una muestra de población (Flores, Miranda & Villacís, 2017).

3.7 Aspectos éticos

La investigación se llevó a cabo con estricta adhesión a los estándares éticos tanto a nivel internacional como nacional. Además, se siguió minuciosamente el Código de Investigación de la Universidad César Vallejo. Específicamente, se tuvieron en cuenta los aspectos relacionados con la Política Anti-plagio, los Derechos de Autor, el Investigador Principal y el Personal Investigador, que se encuentran en los artículos 15, 16 y 17. Además de cumplir con estos preceptos, se aplicaron los principios de buena fe, ausencia de malicia y respeto a la autonomía de los participantes en el estudio. Se garantizó, en todas las etapas de la investigación, la confidencialidad de las identidades de los participantes. Por lo tanto, el documento se desarrolló de manera coherente y sostenible tanto desde una perspectiva científica como ética.

Por su propia naturaleza, las actividades de investigación fueron rigurosas para dar confianza en los resultados de los descubrimientos, que a su vez están sustentados en fuentes actualizadas y de reconocida integridad científica. (Martínez-Pineda, 2000). De acuerdo con este principio, se utilizaron fuentes de bases de datos reconocidas internacionalmente, así como referencias citadas por los autores.

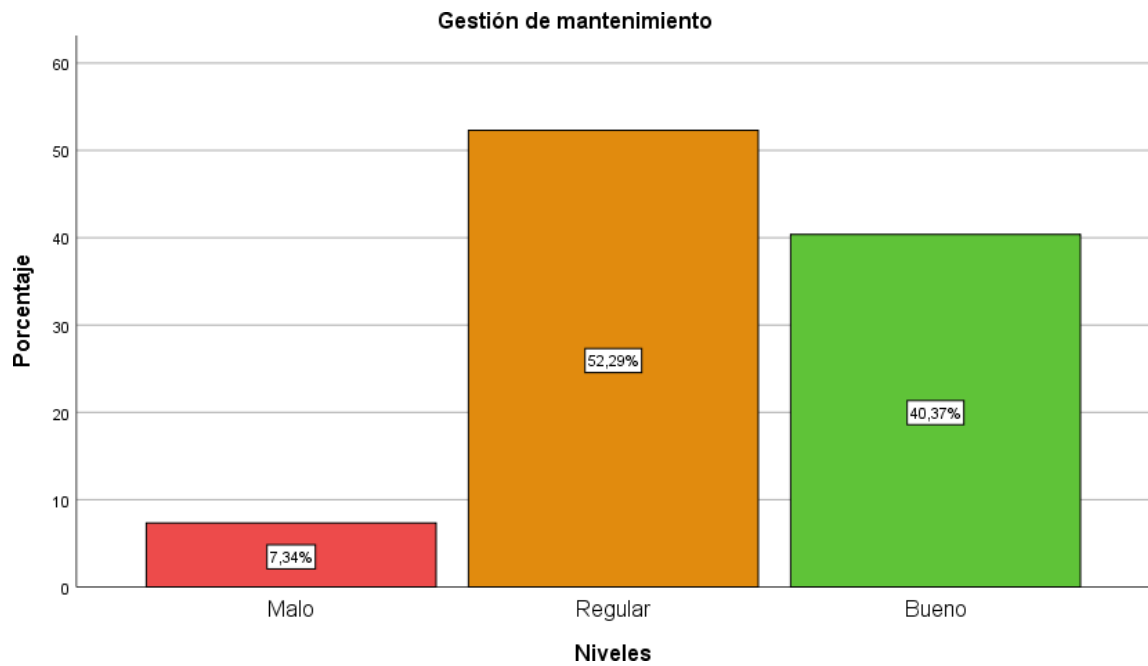
IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Variable 1 Gestión de mantenimiento

Figura 1

Nivel de la gestión del mantenimiento de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023



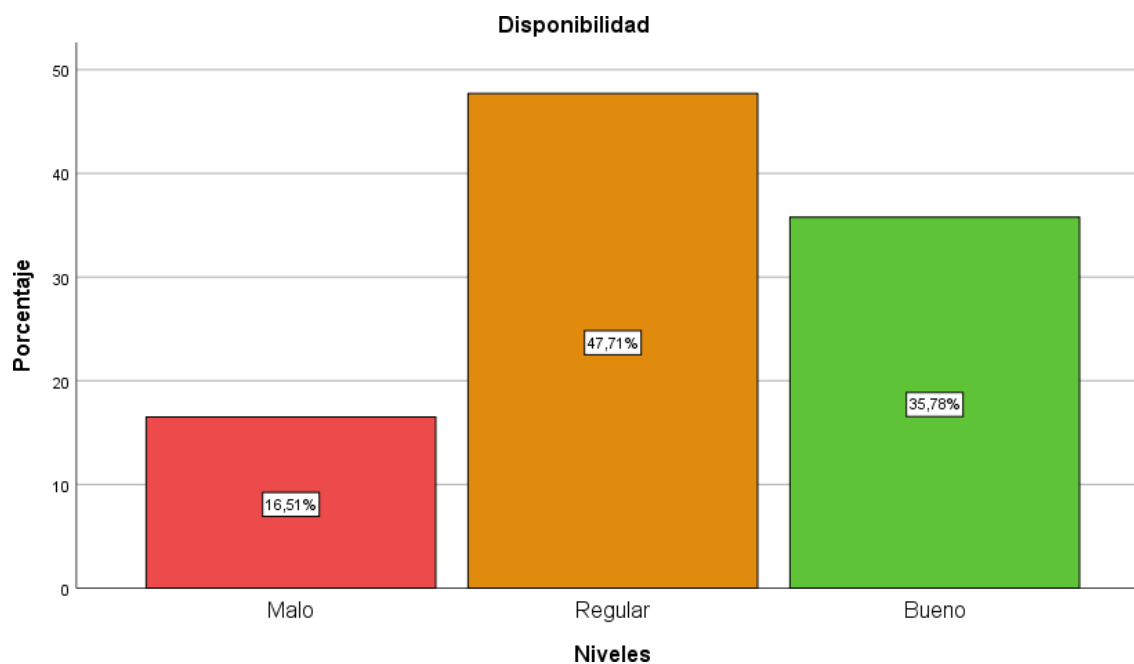
Nota. El grafico representa la valoración en porcentajes de la variable gestión de mantenimiento por parte de los trabajadores de la empresa Etsafrasa. Elaboración propia

Tras analizar los datos, se puede constatar que la percepción sobre la gestión de mantenimiento entre los empleados de la Empresa de Transportes Etsafrasa no es muy positiva. Un 59,6% la califica como regular y malo. Solo un 40,4% de los encuestados opina que es buena.

Dimensión Disponibilidad

Figura 2

Nivel de disponibilidad de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023.



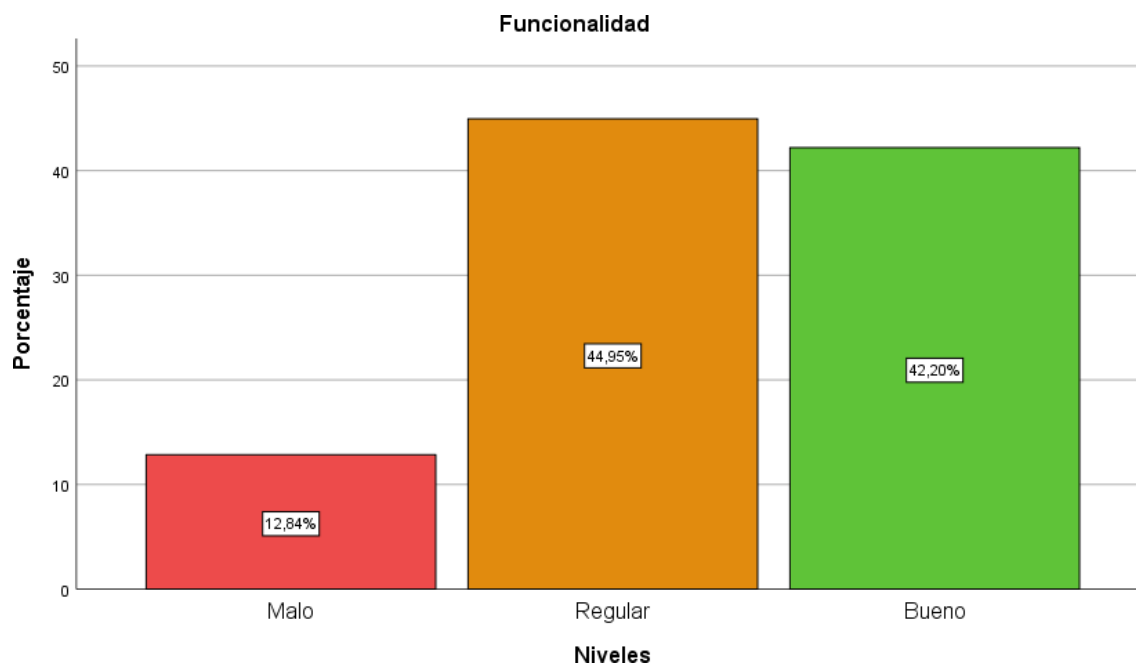
Nota. El grafico representa la valoración en porcentajes de la dimensión disponibilidad por parte de los trabajadores de la empresa Etsafrasa. Elaboración propia

Tras analizar los datos, se ha constatado que la disponibilidad de los trabajadores de la Empresa de Transportes Etsafrasa es insatisfactoria, con un 16,5% de ellos calificándola como mala. Casi la mitad, el 47,7%, la considera regular, mientras que solo el 35,8% la califica como buena, demostrándose que la disponibilidad de flota en la empresa Etsafrasa requiere mejorar.

Dimensión Funcionalidad

Figura 3

Nivel de funcionalidad de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023.



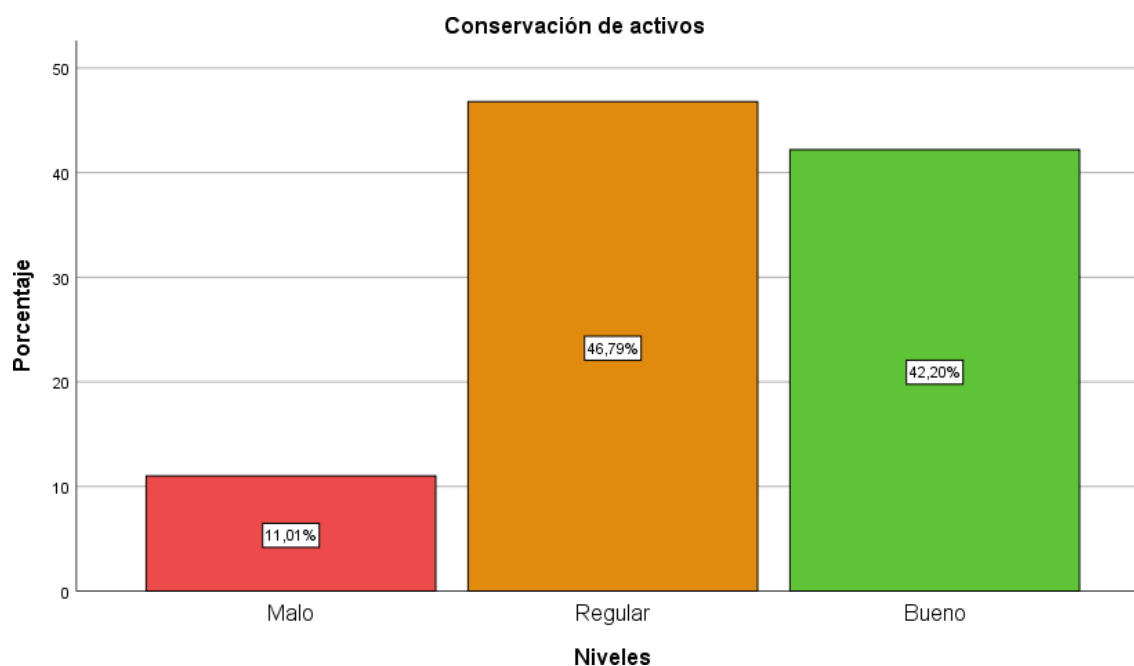
Nota. El grafico representa la valoración en porcentajes de la dimensión funcionalidad por parte de los trabajadores de la empresa Etsafrasa. Elaboración propia

Tras el análisis de los datos, se ha constatado que la funcionalidad en la Empresa de Transportes Etsafrasa se requiere mejoras siendo que entre regular y malo existe un 57.79% percibida por los empleados, mientras que solo el 42,2% opina que es buena.

Dimensión conservación de activos

Figura 4

Nivel de conservación de activos de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023.



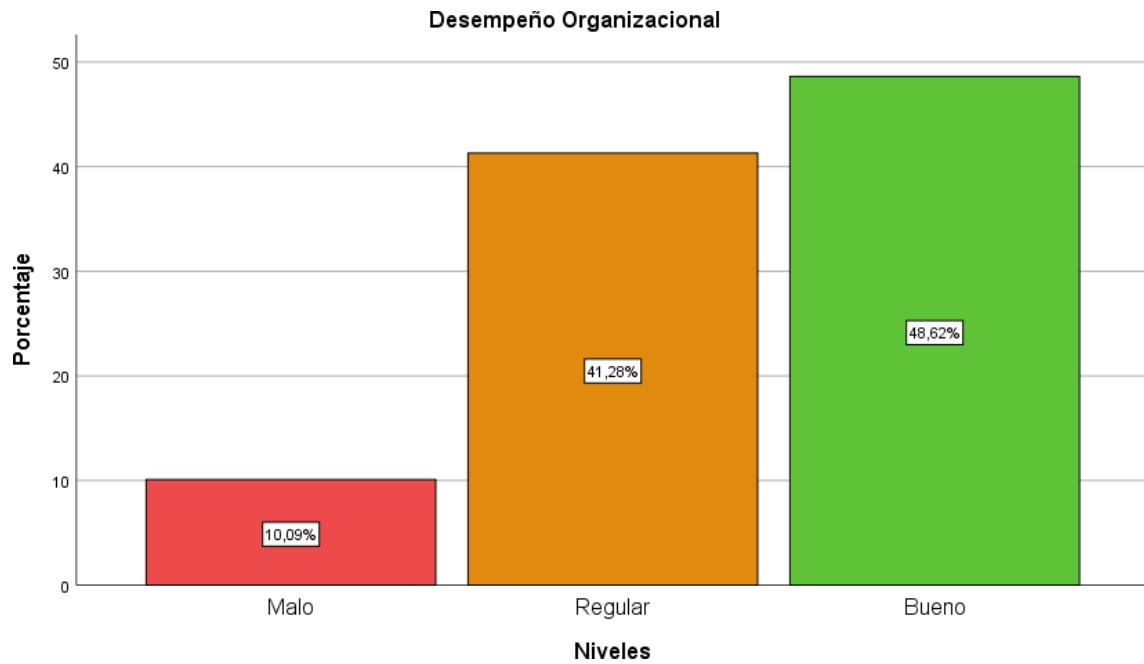
Nota. El grafico representa la valoración en porcentajes de la dimensión conservación de activos por parte de los trabajadores de la empresa Etsafrasa. Elaboración propia

Luego de procesar los datos, se ha observado que la gestión de activos entre los empleados de la Empresa de Transportes Etsafrasa es deficiente, con un 11% calificándola como mala. Por otro lado, el 46,8% la considera regular y solo el 42,2% la califica como buena.

Variable 2 Desempeño Organizacional

Figura 5

Nivel de desempeño organizacional de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023.



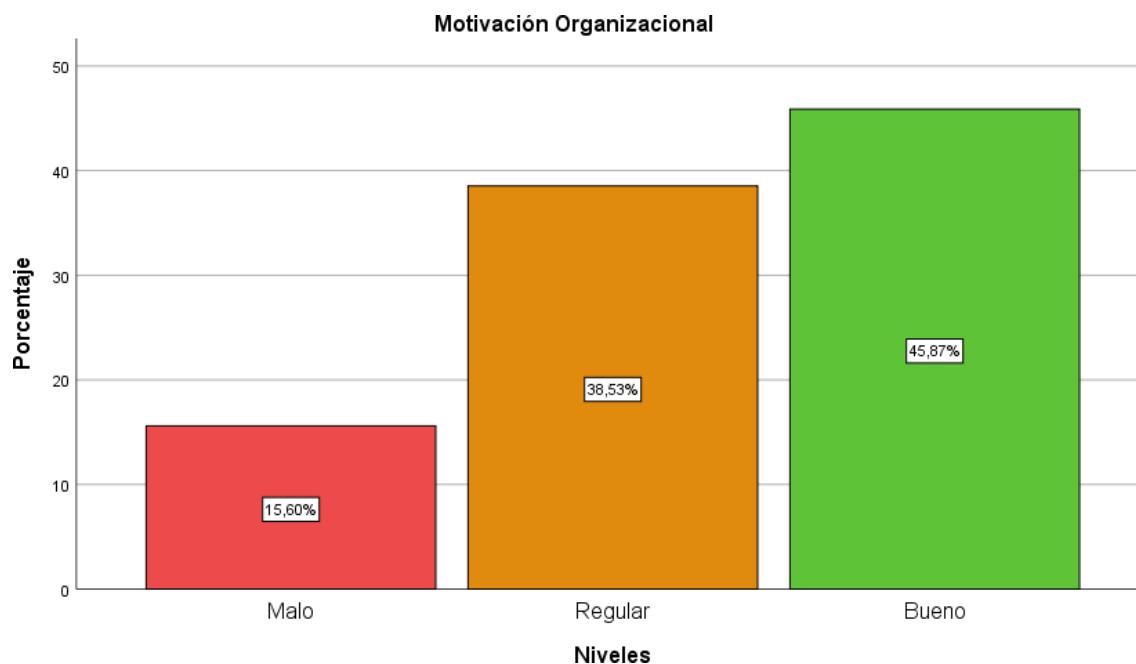
Nota. El grafico representa la valoración en porcentajes de la variable desempeño organizacional por parte de los trabajadores de la empresa Etsafrasa. Elaboración propia

Tras el análisis de los datos, se ha determinado que el rendimiento organizacional de los empleados de la Empresa de Transportes Etsafrasa es deficiente, con un 10,1% que lo califica como malo. Además, el 41,3% lo considera regular y solo el 48,6% lo califica como bueno.

Dimensión Motivación organizacional

Figura 6

Nivel de motivación organizacional de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023.



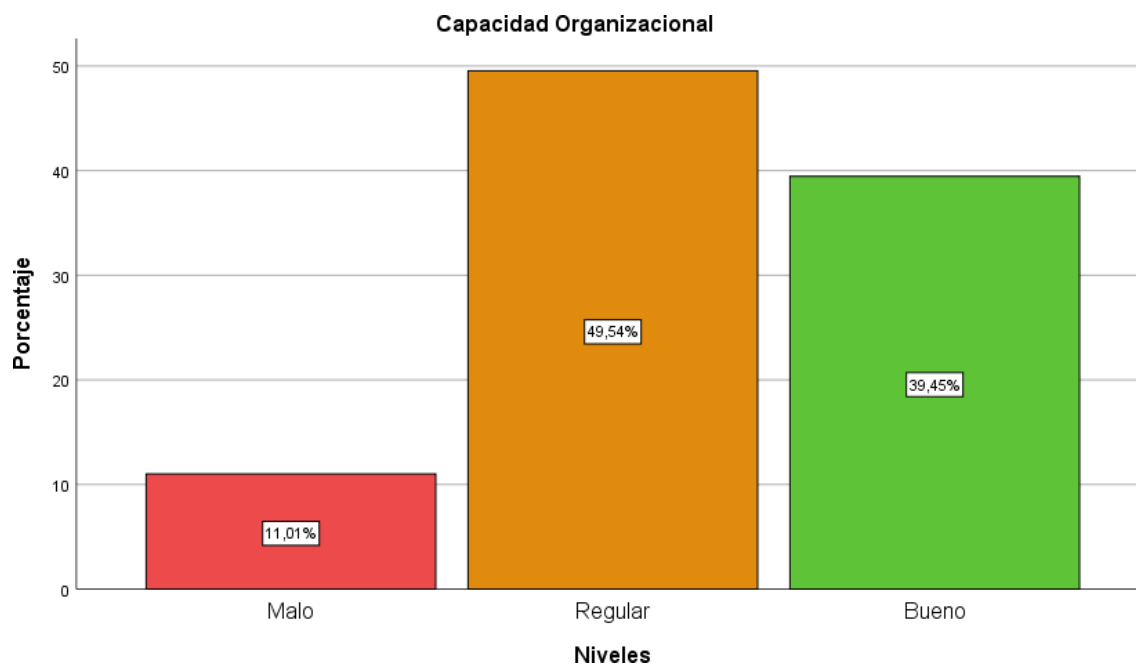
Nota. El grafico representa la valoración en porcentajes de la dimensión motivación organizacional por parte de los trabajadores de la empresa Etsafrasa. Elaboración propia.

Luego de analizar los datos, se ha identificado que la motivación organizacional entre los empleados de la Empresa de Transportes Etsafrasa es insatisfactoria, con un 15,5% que la considera mala. Además, el 38,5% la califica como regular y solo el 45,9% la percibe como buena.

Dimensión Capacidad Organizacional

Figura 7

Nivel de capacidad organizacional de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023.



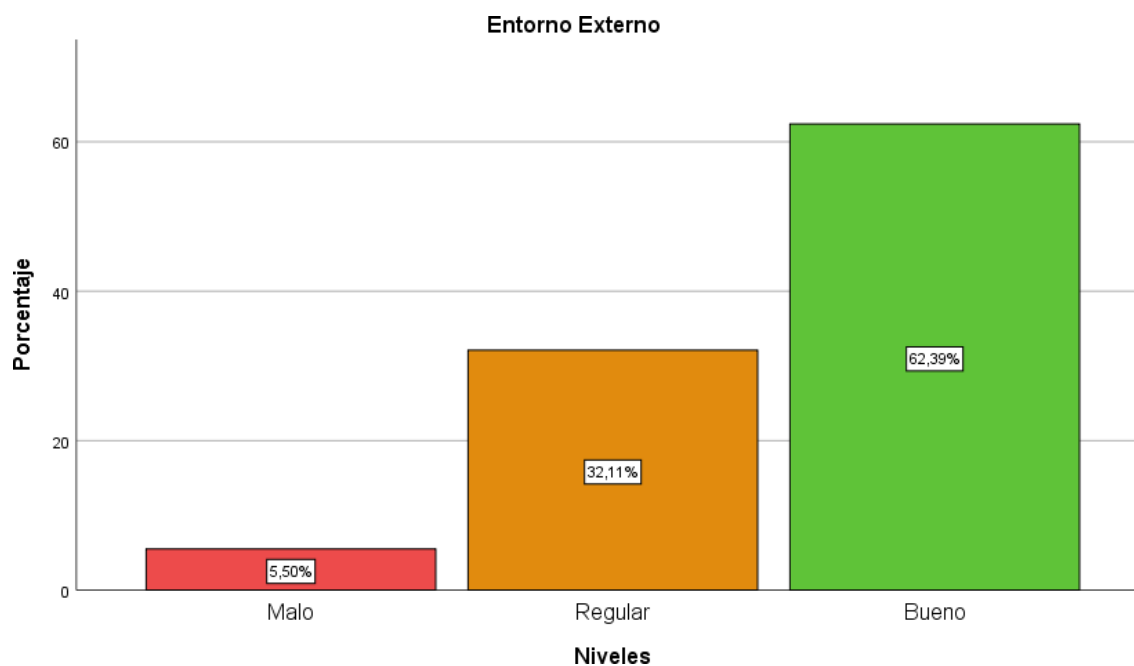
Nota. El grafico representa la valoración en porcentajes de la dimensión capacidad organizacional por parte de los trabajadores de la empresa Etsafrasa. Elaboración propia

Después de analizar los datos, se ha descubierto que la capacidad organizacional entre los empleados de la Empresa de Transportes Etsafrasa es deficiente, con un 11% que la califica como mala. Por otro lado, el 49,5% la considera regular y solo el 39,4% la percibe como buena.

Dimensión Entorno Externo

Figura 8

Nivel del entorno externo de los trabajadores de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023.



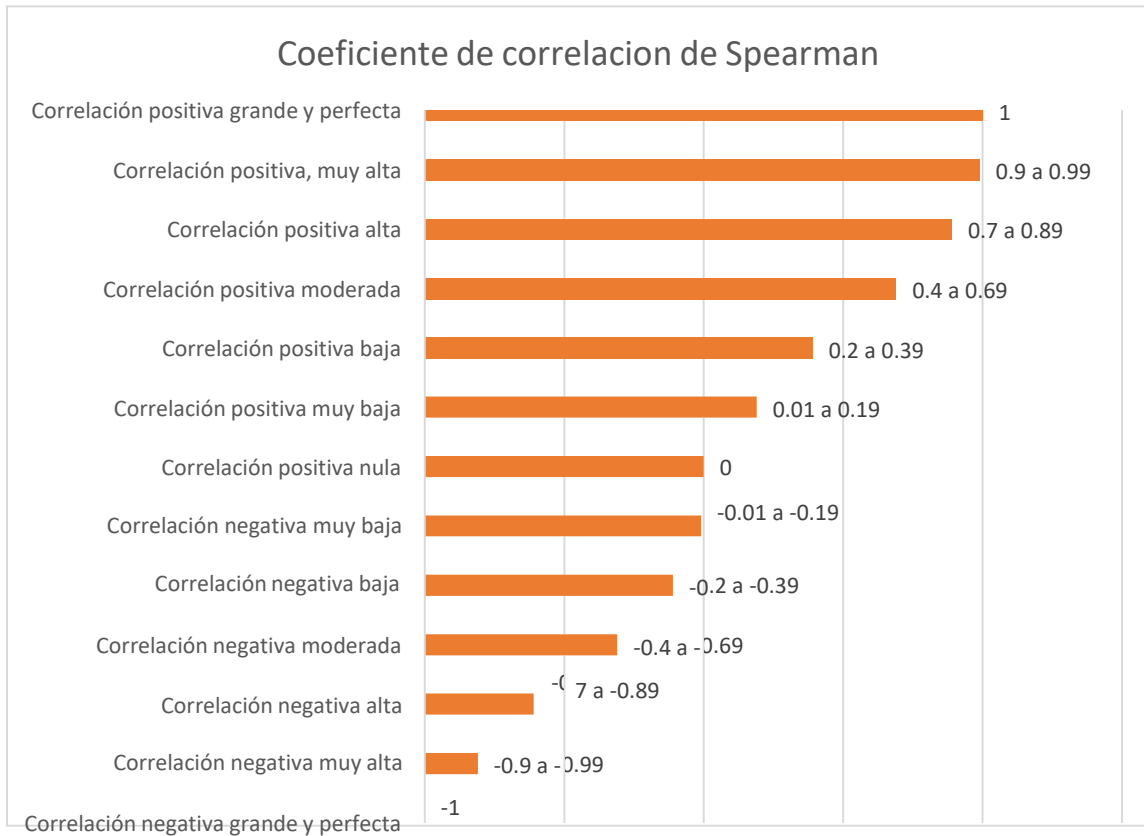
Nota. El grafico representa la valoración en porcentajes de la dimensión entorno externo por parte de los trabajadores de la empresa Etsafrasa. Elaboración propia

Tras procesar los datos, se ha observado que la percepción del entorno externo entre los empleados de la Empresa de Transportes Etsafrasa es deficiente para un 5,5% de ellos. Además, el 32,1% la considera regular y solo el 62,4% la califica como buena.

4.2 Análisis Inferencial

Figura 9

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.



Nota. Fuente Martínez y Campos (2015)

Regla de decisión

Sig. Bilateral $\leq 0,05$ en este caso se rechaza el H0 y se acepta la H1

Sig. Bilateral $> 0,05$ en este caso se rechaza el H1 y se acepta la H0

Hipótesis General

H0: No existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y el desempeño organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima 2023

H1: Existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y el desempeño organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima 2023

Tabla 1

Prueba de hipótesis correlacional, gestión de mantenimiento y desempeño organizacional

| | | | Gestión de mantenimiento | Desempeño Organizacional |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de mantenimiento | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,708** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 109 | 109 |
| | Desempeño Organizacional | Coeficiente de correlación | ,708** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 109 | 109 |

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

Fuente: Elaboración propia

Se observa de la tabla 1, resultados de significancia menor a 0.05 (0.000) y un coeficiente de relación de 0.708. Por ello, se concluye que se refuta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por ser significativa y de correlación positiva alta. Lo que quiere decir que mientras la gestión de mantenimiento mejora, también el desempeño organizacional mejorará.

Hipótesis específicas.

Primera Hipótesis específica

H0: No existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y la motivación organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima 2023

H1: Existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y la motivación organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima 2023

Tabla 2

Prueba de hipótesis correlacional, gestión de mantenimiento y motivación organizacional.

| | | | Gestión de mantenimiento | Motivación organizacional |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de mantenimiento | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,667** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 109 | 109 |
| | Motivación organizacional | Coefficiente de correlación | ,667** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 109 | 109 |

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

Fuente: Elaboración propia

Se observa de la tabla 2, resultados de significancia menor a 0.05 (0.000) y un coeficiente de relación de 0.667. Por ello, se concluye que se refuta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por ser significativa y de correlación positiva moderada. Lo que quiere decir que mientras la gestión de mantenimiento mejora, también la motivación organizacional mejorará.

Segunda Hipótesis específica

H0: No existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y la capacidad organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima 2023

H1: Existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y la capacidad organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima 2023

Tabla 3

Prueba de hipótesis correlacional, gestión de mantenimiento y capacidad organizacional.

| | | | Gestión de mantenimiento | Capacidad organizacional |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de mantenimiento | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,708** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 109 | 109 |
| | Capacidad organizacional | Coefficiente de correlación | ,708** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 109 | 109 |

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

Fuente: Elaboración propia

Se observa de la tabla 3, resultados de significancia menor a 0.05 (0.000) y un coeficiente de relación de 0.708. Por ello, se concluye que se refuta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por ser significativa y de correlación positiva moderada. Lo que quiere decir que mientras la gestión de mantenimiento mejora, también la capacidad organizacional mejorará.

Tercera Hipótesis específica

H0: No existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y el entorno externo en la empresa Etsafrasa, Lima 2023

H1: Existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y el entorno externo en la empresa Etsafrasa, Lima 2023

Tabla 4

Prueba de hipótesis correlacional, gestión de mantenimiento y entorno externo.

| | | | Gestión de mantenimiento | Entorno externo |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------|
| Rho de Spearman | Gestión de mantenimiento | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,504** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 109 | 109 |
| | Entorno externo | Coefficiente de correlación | ,504** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 109 | 109 |

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

Fuente: Elaboración propia

Se observa de la tabla 4, resultados de significancia menor a 0.05 (0.000) y un coeficiente de relación de 0.504. Por ello, se concluye que se refuta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por ser significativa y de correlación positiva moderada. Lo que quiere decir que mientras la gestión de mantenimiento mejora, también el entorno externo organizacional mejorará.

V. DISCUSIÓN

Se planteó determinar la asociación entre la gestión de mantenimiento y desempeño organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023, cuyos resultados fueron de significancia menor a 0.05 (0.000) y un coeficiente de correlación de 0.708. Por ello, se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por ser significativa y de correlación positiva alta. Lo que quiere decir que mientras la gestión de mantenimiento mejora, también el desempeño organizacional mejorará. Los resultados obtenidos de acuerdo al objetivo general de la investigación, se orientan a lo dicho por Goldratt (1979) que de acuerdo a la teoría de restricciones que se basa en la identificación de los puntos críticos de una organización y la respuesta efectiva a los mismos.

Dichas conclusiones están de acuerdo con los resultados de las investigaciones de Uforo et al. (2022) que confirma la correlación de la gestión de mantenimiento y rendimiento organizativo en empresas manufactureras del estado Akwa Ibom, en Nigeria, después de aplicar una muestra aleatoria a 258 de 275 de población basada en 5 hipótesis; El estudio revela que el mantenimiento predeterminado es un factor clave para mejorar el rendimiento organizativo ($R=0.560$; $n=258$; $p= 0.001$). Cada incremento en este mantenimiento aumenta 0.787 significativamente las probabilidades de alcanzar un mayor nivel de rendimiento.

Así mismo Rondón & Millones (2018) realizaron un estudio en Nissan y Renault para analizar la influencia del clima organizacional en el rendimiento del personal, El estudio, de enfoque mixto, correlacional y descriptivo, utilizó un cuestionario con escala Likert aplicado a 54 de 135 colaboradores. Los factores evaluados incluyeron comunicación, colaboración en equipo, entorno de trabajo, motivación, cumplimiento de metas y satisfacción laboral. La fiabilidad del cuestionario fue del 77.40% según el Alfa de Cronbach. La conclusión fue que el clima organizacional influye en un 54.8% en el desempeño laboral: si mejora el

clima organizacional, también mejora el desempeño laboral, lo que aumenta la productividad de la empresa.

Esta investigación tiene un grado de asociación de 0.708 indicándonos una correlación alta acercándose a la teoría de sistemas (Chiavenato, 2019), mencionadas en la investigación de Uforo et al. (2022) considerando a la empresa como un sistema y su comportamiento como subsistemas interdependientes pero interrelacionadas, siendo la empresa Etsafrasa el sistema y el área de mantenimiento es considerado como un subsistema siendo así que lo que le suceda a un subsistema o área afectará a todo el sistema, cumpliéndose el grado de correlación mostrado en los resultados de gestión de mantenimiento y desempeño organizacional de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023, con un 59.6% entre malo y regular y con apenas un 40.4% de trabajadores que dice que es buena; concluyendo que los movimientos de las variables son interdependientes dentro de un sistema los cuales impiden alcanzar con normalidad los objetivos de la empresa.

Así mismo entonces se concluye que la metodología que se empleó a la gestión de mantenimiento por medio de la funcionalidad, disponibilidad y conservación de activos mejora el desempeño organizacional, aplicando la encuesta como instrumento seleccionado para la investigación y que los resultados obtenidos nos indican porcentajes que mejorar en la gestión de mantenimiento para conseguir un buen desempeño organizacional.

Del mismo modo, en relación al primer objetivo específico, se planteó determinar la asociación entre la gestión de mantenimiento y la motivación en la organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023. El análisis de hipótesis reveló que el valor de significancia bilateral es 0.000, < 0.05 . Esto significa que la hipótesis nula ha sido rechazada, y la hipótesis alternativa ha sido aceptada. En consecuencia, se puede concluir que la gestión del mantenimiento y la motivación en la organización en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023 están positivamente relacionadas de manera directa, con un coeficiente de correlación de 0.667, lo que indica una correlación positiva moderada. Además, los resultados indican que el 54.1% de los trabajadores encuestados se encuentran insatisfechos.

Es por eso que se toma en cuenta lo que indica Madero (2019) en su artículo “Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores” dice que hoy en día las organizaciones tienen que elaborar estrategias que atraigan y retengan a sus trabajadores siendo más productivos, pero que sean compensados cubriendo sus necesidades sobre todo económicas. La teoría de las restricciones en la gestión del mantenimiento se relaciona con la teoría de la motivación de Herzberg a través del enfoque en la identificación y eliminación de las restricciones que limitan el rendimiento y la satisfacción laboral, lo que a su vez puede aumentar la motivación y el compromiso de los empleados. La investigación determinó el impacto que tienen los factores de la teoría de Herzberg sobre la satisfacción de los trabajadores, la cual fue de tipo cuantitativa, con alcance descriptivo y correlacional utilizando una encuesta de 25 ítems que fue aplicada con una muestra de 423 personas que trabajan en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México. Se destaca que los esquemas de reconocimiento al desempeño (MD = 4.64 DS = 0.77) y la autonomía para tomar decisiones (MD = 4.64 DS = 0.68) son los aspectos no monetarios más relevantes, mientras que el aguinaldo (MD = 4.69 DS = 0.62) es el aspecto monetario más importante. Coincidiendo con el autor sobre la necesidad de implementar herramientas que motiven al personal de Etsafrasa.

Complementando con la investigación de Huamán (2018) quien determinó una relación significativa entre la gestión de mantenimiento y la calidad de servicio en la Universidad del Callao. Se utilizó un método hipotético-deductivo y un enfoque cuantitativo. La población estudiada consistió en 104 trabajadores administrativos de la universidad. Los datos recolectados se procesaron estadísticamente, y los resultados indicaron que una mejora en la gestión de mantenimiento podría mejorar la calidad del servicio. El coeficiente de correlación fue $Rho = ,655$, indicando una correlación positiva moderada y significativa ($p = ,000 < ,050$). Esto sugiere que, mejorando la gestión de mantenimiento, se mejorará la calidad de servicio. Sosteniendo estas posiciones el TPM (Mantenimiento Productivo Total) que es un sistema japonés de mantenimiento que maximiza la eficacia de la producción al prevenir pérdidas y promover la participación de todos los empleados, desde la alta dirección hasta los

operadores. Este sistema considera que el operario, que trabaja diariamente con la máquina, es el más adecuado para conocer su funcionamiento. Por lo tanto, el TPM puede apoyar instalaciones de producción avanzadas y representa una nueva dirección para la producción, (Fernández 2018).

En el estudio, el segundo objetivo específico se determinó que existe una relación positiva entre la gestión de mantenimiento y la capacidad organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023 siendo que el coeficiente de correlación de 0.708 (Rho Spearman) y la significancia (sig.) de $0.000 < 0.05$ Asimismo los resultados indican que el 40.37% de los trabajadores consideró que la gestión de mantenimiento es efectiva, y un 39.4% opinó que el desempeño organizacional se encuentra en un nivel alto. Resultados que al ser comparados con los de Gomes (2020) coinciden que la gestión de mantenimiento y la capacidad organizacional tienen una asociación positiva y que debe ser analizada desde los gerentes de mantenimiento para identificar las medidas de desempeño considerando la capacidad organizacional en su estudio cuantitativo y correlacional utiliza las respuestas de un cuestionario de una muestra de noventa y cinco (95) gerentes de mantenimiento experimentados en Portugal, donde considero la teoría de las restricciones ya que busco identificar los puntos críticos para mejorar el desempeño organizacional en la gestión del mantenimiento Goldratt en 1984, se demostró que la gestión de mantenimiento tiene una relación positiva alta con la capacidad organizacional mostraron un valor de correlación de 0,812 ($>0,05$). para llevar a cabo eficientemente sus funciones y alcanzar sus objetivos buscando arrojar algo de luz sobre la necesidad de tener coherencia entre la naturaleza del sistema y su objetivo estratégico.

También en ese sentido podemos señalar los resultados encontrados por Ntshebe (2022) quien, a partir de un estudio cuantitativo en el Cabo Oriental de Sudáfrica, donde participaron 150 empleados que fueron elegidos a través de un método de muestreo aleatorio. Indico que es necesario aplicar un método eficiente para preparar, programar y coordinar las tareas de mantenimiento de las instalaciones para garantizar que se realice un servicio de mantenimiento eficaz, basado en la de la teoría de la contingencia de Joan Woodward en 1958 y al explorar sistemáticamente el efecto de la gestión del mantenimiento de

instalaciones en el desempeño de los empleados teniendo en cuenta la capacidad organizacional, demuestra que existe una relación directa 0,851 ($>0,05$). entre la gestión de mantenimiento y la capacidad organizacional, para que los empleados sean eficientes en sus funciones.

Los hallazgos encontrados podemos compararlos con los de Adihardja (2020). quien encontró un resultado similar que la gestión de mantenimiento tiene una relación directa con la capacidad organizacional, mejorando el desempeño organizacional y las competencias de los empleados, donde se consideró el enfoque de sistemas que busca considerar las interacciones entre sus subsistemas o áreas y cómo afectan al funcionamiento global del sistema cuyos resultados mostraron un valor de correlación de 0,847 ($>0,05$), por lo que se concluye que la gestión de mantenimiento tiene una relación directa con la capacidad organizacional, mejorando el desempeño organizacional y las competencias de los empleados.

Ante estos descubrimientos, es relevante destacar ciertas investigaciones anteriores, como el estudio cuantitativo de Akpan (2022) en su estudio sobre Gestión del Mantenimiento y el desempeño organizacional entre empresas de Nigeria. Se utilizó la encuesta para el estudio y se extrajo un tamaño de muestra de 275 sujetos de Nigeria, Del análisis, el coeficiente para la hipótesis = 0,590, lo que sugiere un fuerte predictor positivo entre el mantenimiento correctivo y la capacidad organizacional, El resultado fue estadísticamente significativo ($R= 0,592$; $p= 0,000$). Con base en esto, se supone que el mantenimiento correctivo influirá en la capacidad organizacional ya que el valor p es menor que 0,05 ($p=0,001 < 0,05$). Por lo que la gestión de mantenimiento correctivo se relaciona positiva y significativamente con la capacidad organizacional.

Por otro lado, Otić et al. (2021) Basado en el modelo o enfoque sistémico, para todas sus variables, en su estudio de enfoque cuantitativo se hicieron declaraciones que las describen, sobre las cuales 136 encuestados dieron sus puntos de vista. Mediante el método de Modelado de Ecuaciones Estructurales (SEM) para determinar la variable más influyente en la sostenibilidad de la gestión de mantenimiento de sistemas técnicos en la república de Serbia. Se obtuvo que la gestión de los recursos de mantenimiento, y capacidad de organización del

proceso de mantenimiento se clasifican por importancia en función de los valores más altos de 33,94, 32,77 y 28,67 y en lo referente a Gestión de los recursos de mantenimiento y capacidad organizacional, Se concluyó que la capacidad organizacional está directamente relacionada con el desempeño de la gestión de mantenimiento.

Finalmente, en el estudio de Igboke & Onwuachu (2022) en su estudio sobre la gestión de mantenimiento y la capacidad organizacional en organizaciones educativas de Nigeria, donde el estudio fue de 165 profesores y 10 auxiliares de laboratorio del Departamento de Educación Empresarial. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado con 21 ítems. El cuestionario fue validado y utilizado para determinar el coeficiente de confiabilidad del instrumento mediante el enfoque Alfa de Cronbach, obteniendo como coeficiente de confiabilidad 0,84. Se utilizaron la media y la desviación estándar para encontrar la respuesta a las preguntas de investigación, mientras que las hipótesis se probaron utilizando la estadística de prueba t con un nivel de probabilidad de 0,05. Los resultados del análisis mostraron que los Departamentos de Educación Empresarial adoptaron prácticas de gestión mantenimiento tanto preventivo como correctivo en relación con su capacidad organizacional basada en la combinación de recursos, habilidades, conocimientos y procesos que una organización posee y utiliza para lograr resultados exitosos, por lo que se concluyó que la gestión de mantenimiento tiene una influencia positiva en la capacidad organizacional.

En este estudio, el tercer objetivo específico tuvo como resultado: existe una asociación positiva entre la gestión de mantenimiento y el entorno externo en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023, esto se determinó debido a que se obtuvo un valor de 0.504 (Rho de Spearman) y un valor de sig.= 0.000, < 0.05, la. Además, los resultados descritos indican que el 40.37% de los encuestados consideraron que la gestión de mantenimiento es buena, y el 62.4% opinó que el entorno externo se encuentra en un nivel alto.

Los hallazgos encontrados podemos compararlos con los de Kayan (2019) sobre la importancia de la gestión del mantenimiento sostenible en empresas de Malasia, abarcando en el entorno externo aspectos económicos, ambientales y sociales. Identificó una falta de atención en la evaluación y practicidad de las

estrategias de mantenimiento que determinó que el enfoque de evaluación influye en la toma de decisiones para promover un patrimonio sostenible. Basado en el Modelo conceptual aceptado de “Mantenimiento Verde” haciendo referencia a la teoría de la contingencia que toda organización puede variar dentro de los ámbitos ambiental, social y económico de acuerdo con las circunstancias. La evaluación de la gestión del mantenimiento permite medir la eficiencia mediante encuestas y análisis estadísticos. Se determinó que un aspecto importante para mejorar la gestión del mantenimiento es la dimensión de empatía con el entorno, con las puntuaciones medias de brecha más altas de $-1,772$ y $-1,288$, respectivamente, Concluyó que la empatía es la dimensión significativa que influye en la evaluación de los servicios de mantenimiento de ambos, el muestreo y la gestión del mantenimiento con el entorno externo se relacionan de manera directa. para lograr el desarrollo sostenible.

Finalmente, en el estudio de Hassan(2021) manifiesta que debido al rápido deterioro del entorno en los países en desarrollo causado por las prácticas de gestión de mantenimiento en de las organizaciones investigo la relación subyacente entre la gestión de mantenimiento basado en la calidad total (TQM) y el nivel de Implementación de prácticas de fabricación verde (GM) en empresas palestinas de fabricación de alimentos, Se basa en la teoría de los stakeholders donde propone que una organización debe considerar y gestionar los intereses de todas las partes interesadas. Se investigó cómo las prácticas de GM median la relación entre TQM y el desempeño organizacional (OP) de empresas palestinas. Un método de investigación cuantitativa que utilizó un instrumento de encuesta recopiló datos de gerentes senior, de calidad y de recursos humanos (RRHH) de 250 empresas. El análisis de los datos estadísticos indicó una correlación positiva significativa entre las prácticas de gestión de mantenimiento con TQM y la OP general ($r = 0,605$; $p \leq 0,01$). Esto indica que las prácticas de gestión de mantenimiento TQM apoyan significativamente el logro de los objetivos generales del OP. Además, los resultados encontraron una correlación positiva significativa entre las prácticas de TQM y el nivel de implementación de las prácticas de GM con el entorno externo ($r = 0,650$; $p \leq 0,01$), lo que sugiere el papel importante de la TQM en la mejora de las capacidades organizacionales en la implementación de prácticas de GM. por lo que se concluyó que la gestión de

mantenimiento tiene una influencia positiva en el entorno externo ya que se aprovechan las oportunidades y se evitan las amenazas permitiendo el planteamiento e implementación de estrategias para la gestión de mantenimiento de manera oportuna

En relación a la discusión sobre la metodología utilizada, este estudio empleó el método hipotético deductivo y se basó en un enfoque cuantitativo para recopilar y analizar los datos necesarios. Al igual que otros estudios previos (Gomes (2020); Ntshebe (2022); Adihardja (2020), Akpan (2022), Otić et al.

(2021), Igboke (2022); Kayan (2019); Hassan (2021) mencionados en el marco teórico, se optó por esta metodología debido a sus ventajas comparativas, como mayor confiabilidad y capacidad de medir y segmentar grupos. El enfoque cuantitativo analizó data de tipo numérico, interpretar los datos y reflejo dicha interpretación en resultados (Ramírez y Calles, 2021).

Habiendo visto estos resultados, podemos corroborar lo señalado por Chiavenato (2019), quien menciona la gestión desde la perspectiva de la teoría de sistemas o enfoque sistémico considera a las organizaciones como sistemas complejos e interdependientes, donde los diferentes elementos se relacionan entre sí y afectan el funcionamiento global de la organización. Este enfoque promueve la integración y coordinación de los diferentes subsistemas de la organización para lograr un mejor desempeño y adaptación al entorno. Así mismo, aplicándolo en la gestión de mantenimiento se traduce en la importancia de que los sistemas se pueden entender y analizar como un conjunto de elementos interconectados que trabajan juntos para lograr un objetivo común con capacitación, trabajo colaborativo y la comunicación efectiva, buscando un óptimo desempeño organizacional, porque se considera a la empresa como un sistema compuesto por diferentes subsistemas, como operaciones, logística, recursos humanos, marketing, mantenimiento, entre otros. Se busca optimizar la interacción y coordinación entre estos subsistemas para lograr una mayor eficiencia y eficacia en la entrega de servicios y /o productos, así como una mejor adaptación a los cambios del mercado.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que existe una asociación positiva alta entre la gestión del mantenimiento y el desempeño organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023. Porque se encontró una rho Spearman de 0.706 con la prueba de Rho Spearman y 0.000 de significancia bilateral. La correlación indicó que a medida que mejora la gestión del mantenimiento, también mejora el desempeño organizacional. Por otra parte, según el 59,63% de los encuestados, la gestión de mantenimiento es regular y malo, y en cuanto al desempeño organizacional el 52,4% manifiesta que se encuentran en un nivel deficiente.

Segunda

En cuanto al primer objetivo se determinó que existe una asociación positiva moderada entre la gestión del mantenimiento y la motivación organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima 2023. Además, se encontró una correlación de 0.667 con la prueba de rho Spearman y de 0.000 de significancia bilateral. La asociación positiva indica que a medida que mejora la gestión del mantenimiento, también aumenta la motivación organizacional. Sin embargo, la correlación moderada sugiere que esta relación no es extremadamente fuerte, pero aun así es relevante. Además, se evidenció que el 54,13% del personal encuestado considera que la dimensión motivación organizacional se encuentra en un nivel deficiente.

Tercera

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que existe una asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y la capacidad organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima 2023. Además, se encontró una correlación positiva alta con un grado de correlación de 0.708 con la prueba de rho Spearman y de 0.000

de significancia bilateral. Esto indica que a medida que mejora la gestión del mantenimiento, también aumenta la capacidad organizacional de la empresa. Por otro lado, los resultados reflejaron que la dimensión capacidad organizacional está en un nivel deficiente, según el 60,55% es regular y malo como percepción de los encuestados.

Cuarta

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico, se pudo determinar que existe una asociación positiva moderada entre la gestión del mantenimiento y el entorno externo en la empresa Etsafrasa, Lima 2023. Además, se encontró una correlación positiva moderada con un grado de correlación de 0.504 con la prueba de rho Spearman y de 0.000 de significancia bilateral. Esto indica que la gestión del mantenimiento en la empresa está relacionada de manera moderada con el entorno externo en el que opera. Sin embargo, la correlación moderada sugiere que esta relación no es extremadamente fuerte, pero aun así es relevante. Asimismo, se evidenció que solo el 62,4% del personal encuestado considera que la dimensión del entorno externo mejorará.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se sugiere al gerente general de la empresa Etsafrasa, elaborar un plan de mantenimiento integrando a todas las áreas estableciendo el porcentaje de disponibilidad de la flota con KPIs como la confiabilidad, tiempo medio entre fallas, tiempo de duración en el taller, entre otros; con la colaboración y comunicación efectiva entre las áreas involucrados y transversales en el mantenimiento y otras áreas de la organización, lo que ayudará a alinear los objetivos y maximizar los resultados y realizar evaluaciones periódicas del desempeño organizacional para identificar oportunidades de mejora y ajustar las estrategias de gestión del mantenimiento.

Segunda

Se recomienda al coordinador de mantenimiento, formar equipos de trabajo potenciando las fortalezas de cada técnico de mantenimiento con estrategias de compromiso dedicación y voluntad con la asignación de nuevos proyectos.

Tercera

Por otro lado, se aconseja al gerente de gestión humana fomentar el desarrollo del personal involucrado en la gestión de mantenimiento registrando en una matriz de datos que contemple la implementación de metodologías en optimización de métodos y diagnósticos de fallos y de mantenimiento productivo total, herramientas tecnológicas y sistemas de control. Así mismo, se podría implementar sistemas de gestión de calidad y certificaciones que ayuden a estandarizar los procesos y garantizar altos estándares de desempeño.

Cuarta

Se recomienda a la gerente financiera realizar un análisis financiero cada tres meses para tener un control de costes buscando el equilibrio económico

exhaustivo tomando en cuenta el entorno externo, para identificar oportunidades y amenazas que puedan afectar la gestión del mantenimiento, realizar análisis periódicos de riesgos y oportunidades del entorno externo para anticiparse a posibles cambios y tomar medidas proactivas en la gestión del mantenimiento.

REFERENCIAS

- Adihardja, HS y Hendarsjah, H. (2020). Análisis de la relación entre las competencias personales y el desempeño laboral individual con la especialización, formalización y centralización laboral como moderadoras. *Revista asiática de gestión tecnológica (AJTM)* , 13 (3), 243–256. <https://doi.org/10.12695/ajtm.2020.13.3.5>
- Aguilera Diaz, Anailys. (2017). Cost-benefits as a Decision Tool for the Investment in Scientific Activities. *Cofín Habana*, 11(2), 322-343. Recuperado en 24 demayode2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200022&lng=es&tlng=en.
- Akpan (2022). Gestión del mantenimiento y desempeño organizacional en empresas manufactureras seleccionadas, *Revista internacional de revisión de gestión y negocios*. <https://doi.org/10.37745/ijbmr.2013/vol10no4pp.37-58> .
- Alejo González Prandi. (2023, Mar 30). La gestión de la flota representa un grandesafo. *CENoticias Financieras* <https://www.proquest.com/wire-feeds/la-gesti3n-de-flota-representa-un-gran-desafio/docview/2793421562/se-2>
- Alfredo Marín García, 01 de julio, 2021 *Crisispolítica*. Economipedia.com <https://economipedia.com/definiciones/crisis-politica.html>
- Almanza Jiménez, R., Calderón Campos, P., Vargas Hernández, J. G., Casas Cárdenas, R., & Palomares Salceda, F. (2019). Aprendizaje y Desempeño Organizacional Bajo el Enfoque de las Teorías Organizacionales. *Revista De Economía & Administración E-ISSN 2463-1035 ISSN 1794-7561*, 13(1), 84-94. Recuperado <https://revistas.uao.edu.co/ojs/index.php/REYA>

[/article/view/10](#)

- Alcaraz, J. L. G. (2011). Factores relacionados con el éxito del mantenimiento productivo total/Factors related with success of total productive maintenance. *Revista Facultad De Ingeniería Universidad De Antioquia*, (60), 129-140. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/factores-relacionados-con-el-éxito-del/docview/1614350062/se-2>
- Aragón, C.L.M., González, A.A., &Mendívil, B.C. (2020). La creación de la ventaja competitiva desde la perspectiva de las teorías administrativas. *Revista de la facultad de Ciencias Económicas*, 24(1), 72-92. DOI: <http://dx.doi.org/10.30972/rfce.2414.362>
- Aránguiz, A., Gatica, N., Böhme, J., Wolfgang, W., & Parra, C. (2019). *Desarrollo de la auditoría integral AMORMS (Asset Management, Operational Reliability & Maintenance Survey), aplicada a los procesos de gestión de activos y mantenimiento de una planta de Celulosa* (Doctoral dissertation, Tesis de Postgrado, programa de Magister en Gestión de Activos y Mantenimiento, en la Universidad Técnica Federico Santa María, Chile).
- Armijos Mayon, Franklin Brian, Bermúdez Burgos, Aaron Isaac, & Mora Sánchez, Norman Vinicio. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Epub 02 de septiembre de 2019. Recuperado en 24 de mayo de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es.
- Al-Tit, A.A. (2017). Factors affecting the organizational performance of manufacturing firms, *International journal of engineering business management* (9), 1-9. <https://doi.org/10.1177/1847979017712628>

Barradas Martínez, M. del R., Rodríguez Lázaro, J., & Maya Espinoza, I. (2021).

Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y formas de medición. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 10(28).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968301002>

Barrera Guerra, J. L., & Hinojosa Cruz, A. (2022). Utilización de encuesta de escala Likert para precisar el grado de aplicación del modelo de control interno COSO 2013. Vinculatégica EFAN, 7(1), 593–603. <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-47>.

Bauset, S., González, P., Martínez, V.M., & Martínez, B.T. (2002). El mantenimiento de las flotas de transporte. Técnicas Industriales, 42-47.

Bédard, R. (2004). Los Fundamentos del Pensamiento y las Prácticas Administrativas. 1- el rombo y las cuatro dimensiones filosóficas. Estudios Gerenciales, 20(91), 5-30.

Bernal, et al. (2020) El capital humano y su relación con el desempeño organizacional <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>

Alberto Blázquez Manzano, Sebastián, F. M., & Gutiérrez Caballero, J. M. (2023). Autonomía laboral como predictor de personalidad resistente y motivación en dinamizadores deportivos. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 18(56) <https://doi.org/10.12800/ccd.v18i56.1975>

Bravo, V., & Muñoz, M. (2021). Diseño de mejora en el sistema de mantenimiento preventivo y correctivo para aumentar la disponibilidad de las máquinas Terrot, Orizzio y Mayer de la

empresa textil Caysalu S.A. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/27593>

Ccahua y Anampa, D.A. (2020).

Sistema de información para la gestión de mantenimiento de la flota vehicular en la empresa lima vías express, chorrillos, 2020.

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1337>

Canto de Gante, Á. G., Sosa González, W. E., Bautista Ortega, J., Escobar Castillo., & Santillán Fernández, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la alta tecnología y sociedad*, 12(1). <https://www.researchgate.net/publication/3615335>

22

Cárdenas Arévalo, S., & Gonzales Cevasco, E. (2022). *Avance tecnológico en la atención al cliente en la hotelería.* <http://hdl.handle.net/10757/667145>

Castro Espinoza, E. I. (2018). *La Gestión Del Cambio Organizacional (Teoría De Higings) Y El Desempeño Laboral De Los Profesionales En La UGEL Quispicanchi*, 2018.

Chacca Llaique, R. (2021). *Ejecución del plan de mantenimiento preventivo para incrementar la disponibilidad de flota Wari Servicie SAC en el traslado de concentrado, Compañía Minera Las Bambas*, 2019.

Chacón-Henao, J., López-Zapata, E., & Arias-Pérez, J. (2022). Liderazgo compartido en equipos directivos y desempeño organizacional: el rol mediador del capital social. [Shared leadership in management teams and organizational performance: The mediating role of social Capital Liderança compartilhada em equipes de gestão e desempenho organizacional: o papel mediador do capital social] *Estudios Gerenciales*, 38(162), 32-44. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4524>

Duque, P., Parra, C., Pizarro, F., Aránguiz, A., Vega, E. (2023). *Modelos de Auditoría para Procesos de Gestión, Mantenimiento y Confiabilidad de*

Activos: Un Caso de Estudio Aplicado a la Planta Desaladora. En: Crespo Márquez, A., Gómez Fernández, J.F., González-Prida Díaz, V., Amadi-Echendu, J. (eds) 16ª Acta WCEAM. WCEAM 2022. Apuntes de Cátedra en Ingeniería Mecánica. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-25448-2_36

Díaz Concepción, A., Villar Ledo, L., Rodríguez Piñeiro, A. J., & Tamayo Mendoza, J. E. (2019). Methodology for maintenance management based on diagnostic criteria. Revista DYNA, 6(211), 220-226. DOI: <https://doi.org/10.15446/dyna.v86n211.77704>

Dinis, D., Barbosa-Póvoa, A., & Teixeira, Â. (2019). Un marco de apoyo para la planificación y programación de la capacidad de mantenimiento: desarrollo y aplicación en la industria MRO de aeronaves. Revista Internacional de Economía de la Producción. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.04.029>

Drozyner, P. (2020). El impacto de la implementación del sistema de gestión en la percepción del papel y las tareas de los servicios de mantenimiento y la eficacia de su funcionamiento. Revista de Calidad en Ingeniería de Mantenimiento. <https://doi.org/10.1108/jqme-09-2019-0089>

Echeverri, E.J.L., & Velásquez, I., Cristina Piedrahita. (2020). Propuesta Metodológica para el Aprovechamiento de Activos Fijos Improductivos en una empresa del sector asistencial en Colombia. [Methodological Proposal for the Use of Unproductive Fixed Assets in a company in the health care sector in Colombia] Revista Cintex, 25(2), 67-80. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/propuesta-metodológica-para-el-aprovechamiento-de/docview/2676152625/se-2>

Ediciones UTMACH Gestión de proyectos editoriales universitarios 104 pag; 22 X19cm (Colección REDES 2017) Título: Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Carlos Leonel Escudero Sánchez / Liliana Alexandra Cortez Suárez (Coordinadores) ISBN: 978-9942-24-092-7 Publicación digital

Fernández Álvarez (2018) *Gestión de Mantenimiento: Lean Maintenance y TPM*

Franciosi, C., Pasquale, V., Iannone, R. y Miranda, S. (2020). Perspectivas de múltiples partes interesadas sobre indicadores para el

- desempeño del mantenimiento sostenible en contextos de producción: un estudio exploratorio. Revista de Calidad en Ingeniería de Mantenimiento, 1-23. <https://doi.org/10.1108/jqme-03-2019-0033>
- Franco, S. (2021). La influencia de los entornos externo e interno de las empresas multinacionales en el compromiso de sostenibilidad de sus filiales: un análisis de conglomerados. Revista de Producción Más Limpia, 297, 126654. <https://doi.org/10.1016/J.JCLEPRO.2021.126654>
- Giovannone, P.M. (2012). La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg (Doctoral disertación, Universidad Nacional de La Plata)
- Gomes, C., Yasin, M. y Simões, J. (2020). El papel organizacional emergente de la función de mantenimiento: una perspectiva estratégica. Revista de Calidad en Ingeniería de Mantenimiento. <https://doi.org/10.1108/jqme-03-2017-0012>.
- Gómez Molina, P. (Julio2022). Definición de Conservación/Conservar. Definición ABC. Desde <https://www.definicionabc.com/medio-ambiente/conservacion.php> Google indexó giro limpio.cl por primera vez en August 2018 recuperado [/https://www.girolimpio.cl/wp-content/uploads/2021/08/Guia-de-Adecuacion-Operacional.pdf](https://www.girolimpio.cl/wp-content/uploads/2021/08/Guia-de-Adecuacion-Operacional.pdf)
- Guerra Calzada, J.M.A.,& Lanazca Salinas, S.I. (2020). Gestión de mantenimiento para mejorar la disponibilidad de la flota de transporte de la empresa grupo Corii SAC, Ate 2020
- Hassan, A. y Jaaron, A. (2021). Gestión de la calidad total para mejorar el desempeño organizacional: el papel mediador de las prácticas de fabricación ecológica. Revista de Producción Más Limpia. <https://doi.org/10.1016/J.JCLEPRO.2021.127366>.
- Herrera Soto, J. E. (2017). Motivación organizacional y compromiso laboral en los colaboradores de la Secretaría Institucional de la SUNAT Lima 2015. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6320>
- Holgado, M., Macchi, M. y Evans, S. (2020). Explorar los impactos y contribuciones de la función de mantenimiento para la fabricación

- sostenible. *Revista Internacional de Investigación en Producción*, 58, 7292 - 7310. <https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1808257>
- Huamani, S. (2019) Habilidades de investigación pedagógica en los docentes de primaria <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI,%20SOFIA.pdf?sequence=1>
- Huamán Leiva, G. (2019). Gestión de mantenimiento y calidad del servicio en la Universidad Nacional del Callao, 2018. <https://hdl.handle.net/20500.12692/27697>
- Igboke, D. y Onwuachu, R. (2022). Prácticas de mantenimiento preventivo y correctivo de tecnologías de instrucción adoptadas para una impartición de instrucción eficaz por parte de los departamentos de educación empresarial en las facultades de educación de Nigeria. *Noble Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*. <https://doi.org/10.51550/nijssr.71.33.39>
- Jacobo, C., Duarte, F., & Ochoa, S. (2020). leadership styles and organizational performance in convenience stores in Mexico. [estilos de liderazgo y desempeño organizacional en tiendas de conveniencia en MÉXICO] *Revista Orbis*, 15(45), 38-52. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/leadership-styles-organizational-performance/docview/2641126119/se-2>
- J. Ramírez, "Evaluación del impacto de un plan de mantenimiento preventivo en la eficiencia operativa y financiera de una empresa de transporte urbano en Lima, Perú," Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú, 2021. Mectronics
- Jordá-Borrell, R., & López-Otero, J.. (2020). Factores de crecimiento económico en los países en desarrollo: el papel de las TICs. *Boletín De La Asociación De Geógrafos Españoles*, (86). <https://doi.org/10.21138/bage.2979>
- Kayan, B. (2019). Patrimonio construido sostenible: enfoque de valoración de la gestión del mantenimiento. *Revista de Gestión del Patrimonio Cultural y Desarrollo Sostenible*. <https://doi.org/10.1108/JCHMSD-10-2018-0074>
- Madella, A., Bayle, E., y Tome, J. (2005). The organisational performance of national swimming federations in Mediterranean countries: A comparative

approach. *European Journal of Sport Science*, 5(4), 207–
220. <https://doi.org/10.1080/17461390500344644>

Madero Gómez, Sergio Manuel. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. Epub 11 de septiembre de 2020. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Marín Indágarra, D.A. & Cuasrtas, J.C. (2014). *Teorías del análisis y diseño organizacional: una revisión a los postulados contingentes y de la alineación estratégica*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12010/9308>

- MARTINELLI, Maria Lucia. "Notas sobre las mediaciones: algunos elementos para la sistematización de la reflexión del tema". En: "El Diagnostico Social". Varios autores. Espacio Editorial. Buenos Aires. 2001.
- Miranda, E., & Nestarez, L. (2019). Estrategias para la gestión de repuestos de mantenimiento: Una revisión de la literatura científica (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperadode <http://hdl.handle.net/11537/21879>
- Mishra, R.P. and Mungi, P. (2018), "A system framework for a sustainable approach to maintenance", in Sustainable Operations in India, Springer, Singapore, pp. 79-91.
- Ntshebe, S., Mapuranga, M., Lose, T. y Lukman, Y. (2022). Gestión del mantenimiento de instalaciones y sus efectos en el desempeño de los empleados: un enfoque positivista. Revista Internacional de Educación Superior. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v11n7p47>.
- Ordoñez, A.A. (2021). Adecuación estructural dentro de una planta de procesamiento de alimentos [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/28660>
- Organización de las naciones unidas para la alimentación y la agricultura, fortalecimiento de las capacidades. <https://www.fao.org/capacity-development/resources/practical-tools/analyse-organizational-performance/es/#:~:text=El%20marco%20para%20la%20EDO,organizacional%20y%20el%20entorno%20externo>.
- Orozco-Crespo, Erik, Sablón-Cossio, Neyfe, Saraguro- Piarpuezán, Ramiro, Hermoso, Dalila, & Rodríguez-Sánchez, Y adamys. (2019). Optimización de Recursos mediante la Simulación de Eventos Discretos. Revista Tecnología en Marcha, 32(2), 146-164. <https://dx.doi.org/10.18845/tm.v32i2.4356>

Ortiz-Gutiérrez, M.F., Galindo-Henao, A.M., Valbuena-Rodríguez, P.D., Clavijo - Peña, A. V., y Duarte- Leguizamo, J. D.. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 25–42. <https://doi.org/10.22463/24221783.3162>

Osorio Múnera, J.D.(1). VALORACIÓN ECONÓMICA DE COSTOS AMBIENTALES: MARCO CONCEPTUAL Y MÉTODOS DE ESTIMACIÓN. *Semestre Económico*, 7(13), 160-192. Recuperado a partir de <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/1141>

de

Otić, G., Momčilović, O., Radovanović, L., Jovanov, G., Radosav, D. y Pekez, J. (2021). Análisis matemático de criterios para el mantenimiento de sistemas técnicos en función de lograr la sostenibilidad. *Sostenibilidad*. <https://doi.org/10.3390/SU13041680>

Otondo Briceño, Maite, & Torres Lara, Monserrat del Pilar. (2020). Metacognitive Organizational Skills in Higher Education. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39 (2), e14. Epub 01 de agosto de 2020. Recuperado en 24 de mayo de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200014&lng=es&tlng=en.

Páez, G., Rohvein, C., Paravie, D., & Jaureguiberry, M. (2018). Revisión de modelos de madurez en la gestión de los procesos de negocios. [Review of maturity models in business process management] *Ingeniare: Revista Chilena De Ingeniería*, 26(4), 685-698. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/revisión-de-modelos-madurez-en-la-gestión-los/docview/2202737409/se-2>

Pantoja-Aguilar, M. P., y Salazar Garza-Treviño, J. R. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 139–154. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>

Pérez Rondón, F. (2021). *Conceptos generales en la gestión del mantenimiento industrial*. Universidad Santo Tomás. <https://orcid.org/0000-0003-3379->

[7434](#)

Pérez Porto, J. (17 de marzo de 2023). Investigación no experimental - Qué es, definición, características y tipos. Definición. de. Recuperado el 17 de mayo de 2023 de <https://definicion.de/investigacion-no-experimental/>

Pérez, P. P., Vásquez, O. J., & González, R. R. (2021). Concentración y tasas de Interés en el sistema financiero ecuatoriano. Revista Economía, 73(117), 93-104.

Qureshi, A., Nawaz, A. y Khan, N. (2022). papel de la gestión de la calidad total en el mantenimiento hacia el desempeño organizacional a través de la transferencia de conocimiento y capacidades de innovación. Diciembre 2022. <https://doi.org/10.51380/qujr-38-04-04>.

Ridecell Fleet Ops acelera el tiempo de mantenimiento de los vehículos y conserva las flotas en condiciones óptimas.(2019,Sep10).PR Newswire En Español(South América)
<https://www.proquest.com/wire-feeds/ridecell-fleet-ops-acelera-el-tiempo-de/docview/2287381335/se-2>

. Rodríguez, J. (2008). Gestión de mantenimiento. Introducción a la teoría del mantenimiento. Disponible en <http://www.scribd.com/doc/7497765/Gestion-del-mantenimiento>

Rodríguez Pulido, C.A. (2022). Propuesta de mejora del plan de mantenimiento para buses tipo padrón marca blue bir operados por consorcio expresss. a.s
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/47613/2022camilorodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rondon, L., Millones, C. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Reparaciones y Servicios del Sur S.A.C. de la ciudad de Arequipa 2017 [Tesis, Universidad Católica San Pablo].
<http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15599>

Rullkötter, L. (2007). Robert S. Kaplan, David P. Norton Alignment -- Mit der Balanced Scorecard Synergien schaffen: Schäffer-Poeschel Verlag,

Stuttgart 2006 282 Seiten, 39,95 [euro] ISBN 3-7910-2522-8. *Controlling & Management*, 51(4), 294.

<https://doi.org/10.1007/s12176-007-0120-y>

Sánchez Chira, P.J. (2020). Propuesta de gestión del mantenimiento para la mejora de la productividad de las máquinas de soldar en el área de producción de una empresa metalmecánica Talara-2020.

Santos-Munguía, R.J., & Juan Miguel Pérez. (2020). Efecto de remesas de trabajadores sobre reservas internacionales, crecimiento económico e índice de tipo de cambio real en Honduras.

CuadernosDeEconomía,39(81),703-

729.<https://doi.org/10.15446/cuad.econ.v39n81.76893>

Schönfeld, F.S., & Hess, C.D. (2019). Asociación entre capital psicológico, engagement y rendimiento académico en estudiantes de nivel secundario de Entre Ríos.

Uforo Akpan Ekanem, Malachi Udo Usoro, and Don Baridam (2022) Maintenance Management and Organizational Performance in Selected Manufacturing Firms, Akwa Ibom State, *International Journal of Business and Management Review*, Vol.10, No.4, pp.37-59

Useche, M, Artigas, W, Queipo, B y Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>

Valencia-Rodríguez, Marino. (2019). Relación entre la innovación de productos y capacidades organizacionales. *Ingeniería Industrial*, 40(2), 194-201. Epub01 de agosto de 2019. Recuperado en 23 de mayo de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000200194&lng=es&tlng=pt.

Viveros, P., Stegmaier, R., Kristjanpoller, F., Barbera, L., & Crespo, A. (2013). Propuesta de un modelo de gestión de mantenimiento y sus principales herramientas de apoyo/Proposal of a maintenance management model and its main support tools. *Ingeniare : Revista Chilena De Ingeniería*, 21(1), 125-

138. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/propuesta-de-un-modelo-gesti3n-mantenimiento-y/docview/1367082676/se-2>

Viveros, Pablo, Stegmaier, Ra3ul, Kristjanpoller, Fredy, Barbera, Luis, & Crespo, Adolfo. (2013). Propuesta de un modelo de gesti3n de mantenimiento y sus principales herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingenier3a*, 21(1), 125-138. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052013000100011>

Wang, X., Lin, Y. y Shi, Y. (2019). El papel moderador de los entornos organizacionales en la relaci3n entre la escasez de inventario y la supervivencia de las empresas en la fabricaci3n china. *Revista de gesti3n de tecnolog3a de fabricaci3n*. <https://doi.org/10.1108/jmtm-04-2019-0129>

Zambrano-Ascencio, J. A., & P3rez-Guerrero, J. N. (2021). Caracterizaci3n del estado de aplicaci3n de las t3cnicas de mantenimiento predictivo de la flota atunera industrial que opera en el Pac3fico Oriental. *Revista Cient3fica INGENIAR: Ingenier3a, Tecnolog3a E Investigaci3n*. ISSN: 2737-6249., 4(8Ed.esp.), 79-95. <https://doi.org/10.46296/ig.v4i8edespdic.0052>

Zegarra, M. (2016). Indicadores para la gesti3n del mantenimiento de equipos pesados. *Ciencia y desarrollo*, 19(1), 25-37.

Zlatic, M. (2019). TPM-mantenimiento productivo total. *Procedimientos sobre Ciencias de la Ingenier3a*, 1(2), 581-590.

Zavaleta Roncal, Claudia Denisse (2022) Gesti3n de mantenimiento para aumentar la disponibilidad de la flota de transporte de mineral de unamineraaur3fera, 2022 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33503>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización De Variables

Operacionalización De Variables

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---------------------------|--|--|---------------------------|--|--------------------|
| Gestión del mantenimiento | Disciplina integradora que garantiza la disponibilidad, funcionalidad y conservación del equipamiento, siempre, siempre que se aplique correctamente, a un costo competitivo. Esto significa un incremento importante de la vida útil de los equipos y su prestación es (Hernández,2001) | La variable Gestión de Mantenimiento se medirá a través de sus dimensiones: disponibilidad, funcionalidad, conservación. | Disponibilidad | Fiabilidad | Ordinal |
| | | | | Tiempo Medio Entre paradas | |
| | | | | Tiempo Medio Hasta Puesta En Marcha | |
| | | | | Adecuación | |
| Desempeño Organizacional | El desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa y Ostos(2011), es un término comúnmente utilizado para | La Variable Desempeño Organizacional se medirá a través de sus dimensiones: motivación organizacional, capacidad organizacional y entorno externo. | Motivación organizacional | La Decisión De Comenzar La Actividad | Ordinal |
| | | | | Perseverancia en el cumplimiento de tareas | |
| | | | | Grado De Habilidad Una Organización | |
| | | | | Conservación de activos | |
| | | | | Valoración Los Costos De Conservación | |

Hacer referencia a los resultados que genera la organización derivada de la combinación de los factores internos y externos que la componen. Es decir, el desempeño organizacional refleja el comportamiento de un conjunto de elementos que de manera integral intervienen en el logro de los objetivos establecidos, como por ejemplo los resultados financieros, la calidad, la estructura funcional, la innovación, el ambiente de los negocios, la satisfacción de los clientes, las cuotas de mercado, entre otros.

Utilización de Recursos para dar cumplimiento a los objetivos

Cantidad de fortalezas y debilidades de las áreas involucradas

Factores Económicos

Nivel De Avances Tecnológicos La competencia

Entorno Externo

Crisis Política

Nota: Elaboración Propia

Anexo 2. Instrumento De Recolección De Datos

“Cuestionario para medir la gestión de mantenimiento Y el desempeño organizacional”

OBJETIVO: Estimado participante, el propósito de este cuestionario es recopilar información sobre actitudes en el marco de un trabajo de investigación. Garantizamos la confidencialidad de tus respuestas, ya que el cuestionario es anónimo y se manejará con discreción.

Escala de Respuestas:

1=Totalmente En Desacuerdo;2=Desacuerdo;3=Ni Acuerdo Ni Desacuerdo;4=De Acuerdo; y 5= Totalmente De Acuerdo

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

| TOTAL DESACUE RDO | DESACUERD O | INDIFERENT E | ACUERD O | TOTAL ACUERD O |
|-------------------------|----------------|-----------------|-------------|----------------------|
| T D | D | I | A | T A |

| ÍTEM | V1. GESTION MANTENIMIENTO PREGUNTA | VALORACIÓN | | | | |
|--------------------------|---|------------|---|---|---|----|
| | | TD | D | I | A | TA |
| D1.DISPONIBILIDAD | | | | | | |
| 1 | Existe confianza en los equipos entregados para la disponibilidad de buses. | | | | | |
| 2 | Se mide constantemente la disponibilidad de los equipos de los equipos la gestión mantenimiento | | | | | |
| 3 | Existe un tiempo máximo de inactividad aceptable la dimensión de disponibilidad | | | | | |
| 4 | La frecuencia de parada por fallo no es recurrente | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 5 | Es importante la disponibilidad en la eficiencia operativa de los equipos | | | | | |
| 6 | Se Cuenta Con Herramientas Que Facilitan La Reparación De maquinarias. | | | | | |
| D2.FUNCIONALIDAD | | | | | | |
| 7 | El ambiente está adecuado para el mantenimiento de los buses | | | | | |
| 8 | Cuenta con algún nivel ISO para el desenvolvimiento seguro de las actividades de mantenimiento | | | | | |
| 9 | Cuenta con personal de prevención en gestión de riesgo para asegurarlas actividades mantenimiento | | | | | |
| 10 | Se reporta la tasa de fallos promedio en nuestros equipos de mantenimiento | | | | | |
| 11 | Existe Mantenimiento preventivo para asegurar la funcionalidad de nuestros equipos | | | | | |
| 12 | Hemos experimentado riesgos en nuestros procesos de mantenimiento en el último año | | | | | |
| D3.CONSERVACIONDEACTIVOS | | | | | | |
| 13 | Se calcula la disponibilidad de un sistema de mantenimiento | | | | | |
| 14 | Utilizamos Estrategias Para la conservación de los equipos y activos | | | | | |
| 15 | Priorizamos las tareas de corrección dentro del plan de mantenimiento | | | | | |
| 16 | Utilizamos Indicadores Para Medir La Eficacia | | | | | |
| 17 | Utilizamos indicadores para medir la eficacia de las labores de las intervenciones correctivas individualizadas | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------------|---|------------|---|---|---|----|
| 18 | Hemos experimentado riesgos en nuestros procesos de mantenimiento en el último año | | | | | |
| | | | | | | |
| ÍTEM | V2. DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL | VALORACIÓN | | | | |
| | | TD | D | I | A | TA |
| PREGUNTA | | | | | | |
| D1.MOTIVACION ORGANIZACIONAL | | | | | | |
| 1 | Conoce los procesos para tomar decisiones con empoderamiento | | | | | |
| 2 | La motivación tiene impacto en el desempeño individual de los colaboradores | | | | | |
| 3 | Existe satisfacción de los empleados en las oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización | | | | | |
| 4 | Se ofrecen incentivos para motivar a los empleados alcanzar sus metas y objetivos | | | | | |
| 5 | Existe satisfacción en la entrega de los recursos para la realización de sus actividades | | | | | |
| D2.CAPACIDAD ORGANIZACIONAL | | | | | | |
| 6 | Se evalúa el nivel de asignación de recursos de su empresa | | | | | |
| 7 | La toma de decisiones influye en el desempeño de su empresa | | | | | |
| 8 | Se utiliza indicadores para medir la capacidad de aprendizaje y adaptación al cambio en su empresa | | | | | |
| 9 | Se implementan acciones para mejorar la toma de decisiones de su empresa | | | | | |
| 10 | Se desarrolla la estructura y diseño organizacional de su empresa a lo largo del tiempo con un presupuesto | | | | | |

D3.ENTORNO EXTERNO

| | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| 11 | Los factores legales influyen para lograr altos niveles de desempeño | | | | | |
| 12 | Los factores económicos influyen en el desempeño de una organización | | | | | |
| 13 | Considera que los factores tecnológicos están relacionados con el éxito del desempeño organizacional | | | | | |
| 14 | Dentro de los factores tecnológicos considera que la empresa es competitiva y cómo afectan su desempeño | | | | | |
| 15 | Se aprovechan las oportunidades, socioculturales y políticas para mejorar su desempeño | | | | | |

ANEXO 3: MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO*

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título La investigación: Gestión de mantenimiento y desempeño organizacional de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023.

Investigador (a) (es): Narcisa Centeno Cárdenas, César Paulo Díaz Álvarez.

Propósito Del Estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de mantenimiento y desempeño organizacional de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la asociación entre la gestión del mantenimiento y la motivación organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima, Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre la asociación entre la gestión del mantenimiento y la motivación organizacional en la empresa Etsafrasa, Lima, 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Gestión de mantenimiento y desempeño organizacional de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en las instalaciones de la empresa estudiada. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación Voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacertodas laspreguntaspara aclararsus dudas antes de decidirse a participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principios no maleficencia):

Indicar al participante a existencia que NO existe riesgo daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principios beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo de terminado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (es), Narcisca Centeno Cárdenas, email: ccentenoca87@ucvvirtual.edu.pe, César Paulo Díaz Álvarez email cdiazal2@ucvvirtual.edu.pe. y Docente asesora: Luna Gamarra Magaly Ericka email: mlunag12@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

**ANEXO4: EVIDENCIAS Y PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
(FORMATO DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS, INCLUIR SCREEN
DEL REGISTRO DE GRADOS Y TITULOS DE LOS VALIDADORES POR
SUNEDU)**

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de mantenimiento y desempeño organizacional de la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | GRADOS VASQUEZ MARTIN MANUEL |
| Grado profesional: | Maestría () Doctor (x) |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Administración, economía, educación |
| Institución donde labora: | UCV |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | SI. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Validación de cuestionario a los trabajadores |
| Autores: | Díaz Alvarez, César Paulo y Centeno Cárdenas, Narcisa |
| Procedencia: | Lima |
| Administración: | |
| Tiempo de aplicación: | 10 – 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | ETSAFRASA |
| Significación: | 1.- Totalmente de acuerdo 2.- De acuerdo 3.- Indiferente 4.- En desacuerdo 5.- Totalmente en desacuerdo |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Variable | Subescala (dimensiones) | Definición |
|--------------------------|---------------------------|---|
| Gestión de mantenimiento | Disponibilidad | Disciplina integradora que garantiza la disponibilidad, funcionalidad y conservación del equipamiento, siempre, siempre que se aplique correctamente, a un costo competitivo. Esto significa un incremento importante de la vida útil de los equipos y sus prestaciones (Hernández, 2001) |
| | Funcionalidad | |
| | Conservación de activos | |
| Desempeño organizacional | Motivación organizacional | El desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa y Ostos (2011), es un término comúnmente utilizado para hacer referencia a los resultados que genera la organización derivada de la dinámica de los factores internos y externos que la componen. Es decir, el desempeño organizacional refleja el comportamiento de un conjunto de elementos que de manera integral intervienen en el logro de los objetivos establecidos, como por ejemplo los resultados financieros, la calidad, la estructura funcional, la innovación, el ambiente de los negocios, la satisfacción de los clientes, las cuotas de mercado, entre otros. |
| | Capacidad organizacional | |
| | Entorno externo | |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa ETSAFRASA, Elaborado por Centeno Cárdenas, Narcisa y Díaz Álvarez, César Paulo, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Variable 1.

- Primera dimensión: Disponibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

| Indicadores | Ítems | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Fiabilidad | Existe confianza en los equipos entregados para la disponibilidad de buses | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| | Se mide constantemente la disponibilidad de los equipos de transporte en la gestión de mantenimiento. | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| Tiempo medio entre paradas | Existe un tiempo máximo de inactividad aceptable en la disponibilidad de los equipos de unidades | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| | La frecuencia de paradas por fallo no es recurrente | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| Tiempo medio hasta puesta en marcha | Es importante la disponibilidad en la eficiencia operativa de los equipos | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| | Se cuenta con herramientas que facilitan la reparación de maquinarias de mantenimiento. | 4 | 4 | 4 | Ninguna |

- Segunda dimensión: Funcionalidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Adecuación | El ambiente está adecuado para el mantenimiento de los buses | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| | Cuenta con algún nivel ISO para el desenvolvimiento seguro de las actividades en mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| Seguridad | Cuenta con personal de prevención en gestión de riesgos para asegurar las | 4 | 4 | 4 | Ninguna |

| | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|---------|
| | actividades en mantenimiento | | | | |
| | Se reporta la tasa de fallos promedio en nuestros equipos de mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| Exactitud | Existe mantenimiento preventivo para asegurar con exactitud la funcionalidad de los equipos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| | Se ha experimentado riesgos en los procesos de mantenimiento en el periodo exacto de programación | 4 | 4 | 4 | Ninguna |

- Tercera dimensión: Conservación de activos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Mantenimiento preventivo | Se calcula la disponibilidad de un sistema de mantenimiento preventivo | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| | La empresa emplea estrategias para la conservación de los equipos y activos mediante programaciones periódicas | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| Mantenimiento correctivo | La empresa Prioriza las tareas de corrección dentro del plan de mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| | La empresa Utiliza indicadores para medir la eficacia de las labores de las intervenciones correctivas individualizadas | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| Valoración de los | Enfrenta desafíos en la conservación de los equipos y cómo | 4 | 4 | 4 | Ninguna |

| | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|---------|
| costos de conservación | se abordan en la gestión de mantenimiento | | | | |
| | La empresa implementa medidas para garantizar la durabilidad y vida útil de los activos en la gestión de mantenimiento y conservación | 4 | 4 | 4 | Ninguna |

Dimensiones del instrumento: Variable 2.

- Primera dimensión: Motivación organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Medir las ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Decisión de comenzar la actividad | Los trabajadores conocen los procesos para tomar decisiones con empoderamiento para el desempeño organizacional | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| | Los gerentes de la empresa Definen correctamente las prioridades de la organización para iniciar una actividad | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| Perseverancia en el cumplimiento de tareas | los colaboradores se sienten motivados a persevera en el cumplimiento de tareas para alcanzar los objetivos organizacionales | 4 | 4 | 4 | Ninguna |

- Segunda dimensión: Capacidad organizacional
- Objetivos de la Dimensión:

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Grado de habilidad de una organización | Los trabajadores tienen habilidades para generar productividad en la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|---------|
| | Los trabajadores priorizan tareas que conllevan al logro de los objetivos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| Utilización de Recursos para dar cumplimiento a los objetivos | La empresa proporciona a los trabajadores los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| | Se evalúa el nivel de asignación de recursos de la empresa periódicamente | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| Cantidad de fortalezas y debilidades de las áreas involucradas | la capacidad de los gerentes para la toma de decisiones es una fortaleza de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| | El personal que labora en la empresa está capacitado técnicamente para mayor desempeño organizacional | 4 | 4 | 4 | Ninguna |

- Tercera dimensión: Entorno externo
- Objetivos de la Dimensión: ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Factores económicos | Los factores económicos como la inflación afectan en el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| | Considera que la oferta y demanda son importantes para el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| Nivel de avances tecnológicos de la competencia | La empresa cuenta con equipos de alta tecnología que le permiten el buen desempeño organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| | La competencia más cercana de la empresa cuenta con equipos de alta | 4 | 4 | 4 | Ninguna |

| | | | | | |
|-----------------|--|---|---|---|---------|
| | tecnología que le generan una ventaja competitiva | | | | |
| Crisis política | Considera que la crisis política del país afecta el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna |
| | La empresa cuenta con un programa de control de daños para no afectar el desempeño organizacional. | 4 | 4 | 4 | Ninguna |

DNI: 18206812

Teléfono: 948059365



Firma del evaluador

REGISTRO NACIONAL DE Aplicativo Guía

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| | | |
|---|---|--|
| GRADOS VASQUEZ, MARTIN MANUEL DNI 18206812 | MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/04/2017 Fecha egreso: 23/08/2018 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |
| GRADOS VASQUEZ, MARTIN MANUEL DNI 18206812 | DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 23/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/03/2014 Fecha egreso: 31/12/2015 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |
| GRADOS VASQUEZ, MARTIN MANUEL DNI 18206812 | BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 01/02/1990 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU |
| GRADOS VASQUEZ, MARTIN MANUEL | MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES Fecha de diploma: 29/08/2013 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO |

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de mantenimiento y desempeño organizacional en la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|---------------------------------------|----------------------|
| Nombre del juez: | SIDNEY ERICO LUCAS TAMAYO | |
| Grado profesional: | Maestría (X) | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social () |
| | Educativa () | Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | 12 AÑOS | |
| Institución donde labora: | UCV | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) | |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Validación de cuestionario a los trabajadores |
| Autores: | Díaz Alvarez, César Paulo y Centeno Cárdenas, Narcisa |
| Procedencia: | Lima |
| Administración: | |
| Tiempo de aplicación: | 10 – 15 minutos |
| Ambito de aplicación: | ETSAFRASA |
| Significación: | 1.- Totalmente de acuerdo 2.- De acuerdo 3.- Indiferente 4.- En desacuerdo 5.- Totalmente en desacuerdo |

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Variable | Subescala (dimensiones) | Definición |
|--------------------------|---------------------------|---|
| Gestión de mantenimiento | Disponibilidad | Disciplina integradora que garantiza la disponibilidad, funcionalidad y conservación del equipamiento, siempre, siempre que se aplique correctamente, a un costo competitivo. Esto significa un incremento importante de la vida útil de los equipos y sus prestaciones (Hernández, 2001) |
| | Funcionalidad | |
| | Conservación de activos | |
| Desempeño organizacional | Motivación organizacional | El desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa y Ostos (2011), es un término comúnmente utilizado para hacer referencia a los resultados que genera la organización derivada de la dinámica de los factores internos y externos que la componen. Es decir, el desempeño organizacional refleja el comportamiento de un conjunto de elementos que de manera integral intervienen en el logro de los objetivos establecidos, como por ejemplo los resultados financieros, la calidad, la estructura funcional, la innovación, el ambiente de los negocios, la satisfacción de los clientes, las cuotas de mercado, entre otros. |
| | Capacidad organizacional | |
| | Entorno externo | |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa ETSAFRASA, Elaborado por Centeno Cárdenas, Narcisa y Díaz Álvarez, César Paulo, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Variable 1.

- Primera dimensión: Disponibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

| Indicadores | Ítems | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Fiabilidad | Existe confianza en los equipos entregados para la disponibilidad de buses | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se mide constantemente la disponibilidad de los equipos de transporte en la gestión de mantenimiento. | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Tiempo medio entre paradas | Existe un tiempo máximo de inactividad aceptable en la disponibilidad de los equipos de unidades | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La frecuencia de paradas por fallo no es recurrente | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Tiempo medio hasta puesta en marcha | Es importante la disponibilidad en la eficiencia operativa de los equipos | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se cuenta con herramientas que facilitan la reparación de maquinarias de mantenimiento. | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- Segunda dimensión: Funcionalidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Adecuación | El ambiente está adecuado para el mantenimiento de los buses | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Cuenta con algún nivel ISO para el desenvolvimiento seguro de las actividades en mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Seguridad | Cuenta con personal de prevención en gestión de riesgos para asegurar las actividades en mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|----------|
| | Se reporta la tasa de fallos promedio en nuestros equipos de mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Exactitud | Existe mantenimiento preventivo para asegurar con exactitud la funcionalidad de los equipos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se ha experimentado riesgos en los procesos de mantenimiento en el periodo exacto de programación | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- Tercera dimensión: Conservación de activos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

| Indicadores | ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Mantenimiento preventivo | Se calcula la disponibilidad de un sistema de mantenimiento preventivo | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La empresa emplea estrategias para la conservación de los equipos y activos mediante programaciones periódicas | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Mantenimiento correctivo | La empresa Prioriza las tareas de corrección dentro del plan de mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La empresa Utiliza indicadores para medir la eficacia de las labores de las intervenciones correctivas individualizadas | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Valoración de los costos de conservación | Enfrenta desafíos en la conservación de los equipos y cómo se abordan en la gestión de mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|----------|
| | La empresa implementa medidas para garantizar la durabilidad y vida útil de los activos en la gestión de mantenimiento y conservación | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
|--|---|---|---|---|----------|

Dimensiones del instrumento: Variable 2.

- Primera dimensión: Motivación organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Medir las ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Decisión de comenzar la actividad | Los trabajadores conocen los procesos para tomar decisiones con empoderamiento para el desempeño organizacional | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Los gerentes de la empresa Definen correctamente las prioridades de la organización para iniciar una actividad | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Perseverancia en el cumplimiento de tareas | los colaboradores se sienten motivados a persevera en el cumplimiento de tareas para alcanzar los objetivos organizacionales | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- Segunda dimensión: Capacidad organizacional
- Objetivos de la Dimensión:

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Grado de habilidad de una organización | Los trabajadores tienen habilidades para generar productividad en la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Los trabajadores priorizan tareas que conllevan al logro de los objetivos de la | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|----------|
| | organización | | | | |
| Utilización de Recursos para dar cumplimiento a los objetivos | La empresa proporciona a los trabajadores los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se evalúa el nivel de asignación de recursos de la empresa periódicamente | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Cantidad de fortalezas y debilidades de las áreas involucradas | la capacidad de los gerentes para la toma de decisiones es una fortaleza de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | El personal que labora en la empresa está capacitado técnicamente para mayor desempeño organizacional | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

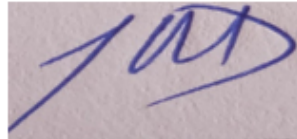
- Tercera dimensión: Entorno externo
- Objetivos de la Dimensión: ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Factores económicos | Los factores económicos como la inflación afectan en el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Considera que la oferta y demanda son importantes para el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Nivel de avances tecnológicos de la competencia | La empresa cuenta con equipos de alta tecnología que le permiten el buen desempeño organizacional | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La competencia más cercana de la empresa cuenta con equipos de alta tecnología que le generan una ventaja competitiva | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|-----------------|--|---|---|---|----------|
| Crisis política | Considera que la crisis política del país afecta el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La empresa cuenta con un programa de control de daños para no afectar el desempeño organizacional. | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

DNI:09685097

Teléfono:945397934



Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarrara et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkainen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Resultado

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|---|--|---|
| LUCAS TAMAYO, SIDNEY ERICO DNI 09685097 | MAESTRO EN MARKETING Y COMERCIO INTERNACIONAL Fecha de diploma: 15/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/01/2008 Fecha egreso: 28/03/2008 | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU |
| LUCAS TAMAYO, SIDNEY ERICO DNI 09685097 | INGENIERO COMERCIAL Fecha de diploma: 10/12/2009 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI PERU |
| LUCAS TAMAYO, SIDNEY ERICO DNI 09685097 | BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 16/06/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU |

| | | |
|---|---|---|
| | Fecha egreso: Sin información (***) | |
| LUCAS TAMAYO, SIDNEY ERICO DNI 09685097 | BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 05/11/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU |
| LUCAS TAMAYO, SIDNEY ERICO DNI 09685097 | BACHILLER EN INGENIERIA COMERCIAL Fecha de diploma: 24/10/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI PERU |
| LUCAS TAMAYO, SIDNEY ERICO DNI 09685097 | LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 26/01/2011 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU |
| LUCAS TAMAYO, SIDNEY ERICO DNI 09685097 | LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Y FISICA Fecha de diploma: 05/10/2006 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU |

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de mantenimiento Y desempeño organización de la empresa ETSAFRASA, ". La evaluación de instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|-------------------------------|--------------------|
| Nombre del juez: | RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE | |
| Grado profesional: | Maestría (X) | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social () |
| | Educativa () | Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | 18 AÑOS | |
| Institución donde labora: | UCV | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () | Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | . | |

2. Propósito de la evaluación:

~~Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.~~

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Validación de cuestionario a los trabajadores |
| Autores: | Díaz Alvarez, César Paulo y Centeno Cárdenas, Narcisa |
| Procedencia: | Lima |
| Administración: | |
| Tiempo de aplicación: | 10 – 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | ETSAFRASA |
| Significación: | 1.- Totalmente de acuerdo 2.- De acuerdo 3.- Indiferente 4.- En desacuerdo 5.- Totalmente en desacuerdo |

4. Soporte teórico
 (describi re función a l modelo teórico)

| Variable | Subescala(d imensiones) | Definición |
|--------------------------|---------------------------|---|
| Gestión de mantenimiento | Disponibilidad | Disciplina integradora que garantiza la disponibilidad, funcionalidad y conservación del equipamiento, siempre, siempre que se aplique correctamente, a un costo competitivo. Esto significa un incremento importante de la vida útil de los equipos y sus prestaciones (Hernández, 2001) |
| | Funcionalidad | |
| | Conservación de activos | |
| Desempeño organizacional | Motivación organizacional | El desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa y Ostos (2011), es un término comúnmente utilizado para hacer referencia a los resultados que genera la organización derivada de la dinámica de los factores internos y externos que la componen. Es decir, el desempeño organizacional refleja el comportamiento de un conjunto de elementos que de manera integral intervienen en el logro de los objetivos establecidos, como por ejemplo los resultados financieros, la calidad, la estructura funcional, la innovación, el ambiente de los negocios, la satisfacción de los clientes, las cuotas de mercado, entre otros. |
| | Capacidad organizacional | |
| | Entorno externo | |

5. **Presentación de instrucciones para el ítem:**

A continuación usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa ETSAFRASA Elaborado por Narcisca Centeno Cárdenas Y César Díaz Álvarez en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra estrechamente relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial, importante, es decir, debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así.

Como solicito más brindes sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Variable 1.

- **Primeradimensión:** Disponibilidad
- **Objetivos de laDimensión:** Medir el indicador en ...

| Indicadores | Ítems | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/R ecomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Fiabilidad | Existe confianza en los equipos entregados para la disponibilidad de buses | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se mide constantemente la disponibilidad de los equipos de transporte en la gestión de mantenimiento. | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Tiempo medio entre paradas | Existe un tiempo máximo de inactividad aceptable en la disponibilidad de los equipos de unidades | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La frecuencia de paradas por fallo no es recurrente | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Tiempo medio hasta puesta en marcha | Es importante la disponibilidad en la eficiencia operativa de los equipos | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se cuenta con herramientas que facilitan la reparación de maquinarias de mantenimiento. | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- Seguridad dimensión: Funcionalidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Adecuación | El ambiente está adecuado para el mantenimiento de los buses | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Cuenta con algún nivel ISO para el desenvolvimiento seguro de las actividades en mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Seguridad | Cuenta con personal de prevención en gestión de riesgos para asegurar las | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|----------|
| | actividades en mantenimiento | | | | |
| | Se reporta la tasa de fallos promedio en nuestros equipos de mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Exactitud | Existe mantenimiento preventivo para asegurar con exactitud la funcionalidad de los equipos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se ha experimentado riesgos en los procesos de mantenimiento en el periodo exacto de programación | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- ~~Tercera dimensión: Conservación de activos~~
- ~~Objetivos de la Dimensión Medir el indicador en ...~~

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|--------------------------|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Mantenimiento preventivo | Se calcula la disponibilidad de un sistema de mantenimiento preventivo | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La empresa emplea estrategias para la conservación de los equipos y activos mediante programaciones periódicas | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Mantenimiento correctivo | La empresa Prioriza las tareas de corrección dentro del plan de mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La empresa Utiliza indicadores para medir la eficacia de las labores de las intervenciones correctivas individualizadas | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Valoración de los | Enfrenta desafíos en la conservación de los equipos y cómo | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|----------|
| costos de conservación | se abordan en la gestión de mantenimiento | | | | |
| | La empresa implementa medidas para garantizar la durabilidad y vida útil de los activos en la gestión de mantenimiento y conservación | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

Dimensiones del instrumento: Variable 2.

- Primera dimensión: Motivación organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Medir las ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Decisión de comenzar la actividad | Los trabajadores conocen los procesos para tomar decisiones con empoderamiento para el desempeño organizacional | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Los gerentes de la empresa Definen correctamente las prioridades de la organización para iniciar una actividad | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Perseverancia en el cumplimiento de tareas | los colaboradores se sienten motivados a persevera en el cumplimiento de tareas para alcanzar los objetivos organizacionales | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- Segunda dimensión: Capacidad organizacional
- Objetivos de la Dimensión:

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Grado de habilidad de una organización | Los trabajadores tienen habilidades para generar productividad en la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|----------|
| | Los trabajadores priorizan tareas que conllevan al logro de los objetivos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Utilización de Recursos para dar cumplimiento a los objetivos | La empresa proporciona a los trabajadores los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se evalúa el nivel de asignación de recursos de la empresa periódicamente | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Cantidad de fortalezas y debilidades de las áreas involucradas | la capacidad de los gerentes para la toma de decisiones es una fortaleza de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | El personal que labora en la empresa está capacitado técnicamente para mayor desempeño organizacional | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- Tercera dimensión: Entorno externo
- Objetivos de la Dimensión:

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Factores económicos | Los factores económicos como la inflación afectan en el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Considera que la oferta y demanda son importantes para el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Nivel de avances tecnológicos de la competencia | La empresa cuenta con equipos de alta tecnología que le permiten el buen desempeño organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La competencia más cercana de la empresa cuenta con equipos de alta | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|-----------------|--|---|---|---|----------|
| | tecnología que le generan una ventaja competitiva | | | | |
| Crisis política | Considera que la crisis política del país afecta el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La empresa cuenta con un programa de control de daños para no afectar el desempeño organizacional. | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

DNI:06776978
léfono:942478650

Firma del evaluador

Por el presente forma se debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|---|--|---|
| RAMIREZ CALDERON, LUIS ENRIQUE OTRO DOCUMENTO 06776978 | BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 01/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU |
| RAMIREZ CALDERON, LUIS ENRIQUE DNI 06776978 | LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 31/05/2010 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU |
| RAMIREZ CALDERON, LUIS ENRIQUE DNI 06776978 | GRADO DE MAGÍSTER EN DERECHO, ECONOMÍA, GESTIÓN, CON FINALIDAD PROFESIONAL, MENCION MARKETING Y VENTAS, ESPECIALIDAD GESTIÓN INTERNACIONAL Fecha de Diploma: 05/03/2013 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 05/09/2019 Modalidad de estudios: | UNIVERSITE BORDEAUX 4 MONTESQUIEU FRANCIA |

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de mantenimiento y desempeño organizacional de la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023". La evaluación de instrumento es de gran relevancia al grado que es válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|--|--|--------------------|
| Nombre del juez: | PACHECO ROBLES ROBERTO ALEJANDRO | |
| Grado profesional: | Maestría () | Doctor (X) |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social () |
| | Educativa () | Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | 25 AÑOS | |
| Institución donde labora: | Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas (UNAAA) | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () | Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | | |

2. Propósito de la evaluación:
Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Validación de cuestionario a los trabajadores |
| Autores: | Díaz Alvarez, César Paulo y Centeno Cárdenas, Narcisca |
| Procedencia: | Lima |
| Administración: | |
| Tiempo de aplicación: | 10 – 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | ETSAFRASA |
| Significación: | 1.- Totalmente de acuerdo 2.- De acuerdo 3.- Indiferente 4.- En desacuerdo 5.- Totalmente en desacuerdo |

| Variable | Subescala(d imensiones) | Definición |
|--------------------------|---------------------------|---|
| Gestión de mantenimiento | Disponibilidad | Disciplina integradora que garantiza la disponibilidad, funcionalidad y conservación del equipamiento, siempre, siempre que se aplique correctamente, a un costo competitivo. Esto significa un incremento importante de la vida útil de los equipos y sus prestaciones (Hernández, 2001) |
| | Funcionalidad | |
| | Conservación de activos | |
| Desempeño organizacional | Motivación organizacional | El desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa y Ostos (2011), es un término comúnmente utilizado para hacer referencia a los resultados que genera la organización derivada de la dinámica de los factores internos y externos que la componen. Es decir, el desempeño organizacional refleja el comportamiento de un conjunto de elementos que de manera integral intervienen en el logro de los objetivos establecidos, como por ejemplo los resultados financieros, la calidad, la estructura funcional, la innovación, el ambiente de los negocios, la satisfacción de los clientes, las cuotas de mercado, entre otros. |
| | Capacidad organizacional | |
| | Entorno externo | |

5. **Presentación de instrucciones para el ítem:**

A continuación, usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa ETSAFRASA, Elaborado por Centeno Cardenas, Narcisca y Díaz Alvarez, César Paulo, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus intenciones y su sintaxis y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra estrechamente relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial, importante, es decir, debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyéndolo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitar los brindes de sus observaciones que considere pertinente.

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2 Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento Variable 1.

- Primera dimensión: Disponibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

| Indicadores | Ítems | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Fiabilidad | Existe confianza en los equipos entregados para la disponibilidad de buses | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se mide constantemente la disponibilidad de los equipos de transporte en la gestión de mantenimiento. | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Tiempo medio entre paradas | Existe un tiempo máximo de inactividad aceptable en la disponibilidad de los equipos de unidades | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La frecuencia de paradas por fallo no es recurrente | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Tiempo medio hasta puesta en marcha | Es importante la disponibilidad en la eficiencia operativa de los equipos | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se cuenta con herramientas que facilitan la reparación de maquinarias de mantenimiento. | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- Segunda dimensión: Funcionalidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Adecuación | El ambiente está adecuado para el mantenimiento de los buses | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Cuenta con algún nivel ISO para el desenvolvimiento seguro de las actividades en mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Seguridad | Cuenta con personal de prevención en gestión de riesgos para asegurar las | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|----------|
| | actividades en mantenimiento | | | | |
| | Se reporta la tasa de fallos promedio en nuestros equipos de mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Exactitud | Existe mantenimiento preventivo para asegurar con exactitud la funcionalidad de los equipos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se ha experimentado riesgos en los procesos de mantenimiento en el periodo exacto de programación | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- Tercera dimensión: Conservación de activos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|--------------------------|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Mantenimiento preventivo | Se calcula la disponibilidad de un sistema de mantenimiento preventivo | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La empresa emplea estrategias para la conservación de los equipos y activos mediante programaciones periódicas | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Mantenimiento correctivo | La empresa Prioriza las tareas de corrección dentro del plan de mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La empresa Utiliza indicadores para medir la eficacia de las labores de las intervenciones correctivas individualizadas | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Valoración de los | Enfrenta desafíos en la conservación de los equipos y cómo | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|----------|
| costos de conservación | se abordan en la gestión de mantenimiento | | | | |
| | La empresa implementa medidas para garantizar la durabilidad y vida útil de los activos en la gestión de mantenimiento y conservación | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

Dimensiones del instrumento: Variable 2.

- **Primera dimensión:** Motivación organizacional
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir las ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Decisión de comenzar la actividad | Los trabajadores conocen los procesos para tomar decisiones con empoderamiento para el desempeño organizacional | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Los gerentes de la empresa Definen correctamente las prioridades de la organización para iniciar una actividad | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Perseverancia en el cumplimiento de tareas | los colaboradores se sienten motivados a persevera en el cumplimiento de tareas para alcanzar los objetivos organizacionales | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- **Segunda dimensión:** Capacidad organizacional
- **Objetivos de la Dimensión:**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Grado de habilidad de una organización | Los trabajadores tienen habilidades para generar productividad en la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|----------|
| | Los trabajadores priorizan tareas que conllevan al logro de los objetivos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Utilización de Recursos para dar cumplimiento a los objetivos | La empresa proporciona a los trabajadores los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se evalúa el nivel de asignación de recursos de la empresa periódicamente | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Cantidad de fortalezas y debilidades de las áreas involucradas | la capacidad de los gerentes para la toma de decisiones es una fortaleza de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | El personal que labora en la empresa está capacitado técnicamente para mayor desempeño organizacional | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- Terceradimensión: Entorno externo
- Objetivosde la Dimensión:

| Indicadores | ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Factores económicos | Los factores económicos como la inflación afectan en el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Considera que la oferta y demanda son importantes para el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Nivel de avances tecnológicos de la competencia | La empresa cuenta con equipos de alta tecnología que le permiten el buen desempeño organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La competencia más cercana de la empresa cuenta con equipos de alta | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|-----------------|--|---|---|---|----------|
| | tecnología que le generan una ventaja competitiva | | | | |
| Crisis política | Considera que la crisis política del país afecta el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La empresa cuenta con un programa de control de daños para no afectar el desempeño organizacional. | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

DNI: 25733752
teléfono: 959 072 296



Firma del evaluador

~~Pd, el presente formato debe tomarse como:~~

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás, et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).
Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otras bibliografía.

| | | |
|--|---|--|
| PACHECO ROBLES, ROBERTO ALEJANDRO DNI 25733752 | DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 12/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 14/10/2022 | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU |
| PACHECO ROBLES, ROBERTO ALEJANDRO DNI 25733752 | MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 12/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/11/2007 Fecha egreso: 19/10/2016 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |
| PACHECO ROBLES, ROBERTO ALEJANDRO DNI 25733752 | BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 03/01/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU |
| PACHECO ROBLES, ROBERTO ALEJANDRO | LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 06/04/2005 | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS |

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de mantenimiento y desempeño organizacional de la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | Flores Farro Ynma Angelica |
| Grado profesional: | Maestría () Doctora (x) |
| Área de formación académica: | Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x) |
| Áreas de experiencia profesional: | |
| Institución donde labora: | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Validación de cuestionario a los trabajadores |
| Autores: | Díaz Alvarez César Paulo y Centeno Cárdenas, Narcisa |
| Procedencia: | Lima |
| Administración: | |
| Tiempo de aplicación: | 10 – 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | ETSAFRASA |
| Significación: | 1.- Totalmente de acuerdo 2.- De acuerdo 3.- Indiferente 4.- En desacuerdo 5.- Totalmente en desacuerdo |

| Variable | Subescala (dimensiones) | Definición |
|--------------------------|----------------------------|---|
| Gestión de mantenimiento | Disponibilidad | Disciplina integradora que garantiza la disponibilidad, funcionalidad y conservación del equipamiento, siempre, siempre que se aplique correctamente, a un costo competitivo. Esto significa un incremento importante de la vida útil de los equipos y sus prestaciones (Hernández, 2001) |
| | Funcionalidad | |
| | Conservación de activos | |
| Desempeño organizacional | Motivación organizacional | El desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa y Ostos (2011), es un término comúnmente utilizado para hacer referencia a los resultados que genera la organización derivada de la dinámica de los factores internos y externos que la componen. Es decir, el desempeño organizacional refleja el comportamiento de un conjunto de elementos que de manera integral intervienen en el logro de los objetivos establecidos, como por ejemplo los resultados financieros, la calidad, la estructura funcional, la innovación, el ambiente de los negocios, la satisfacción de los clientes, las cuotas de mercado, entre otros. |
| | Capacidad organizacional | |
| | Entorno externo | |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de la ETSAFRASA, Elaborado por Centeno Cárdenas, Narcisa y Díaz Álvarez, César Paulo, en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento Variable 1.

- Primera dimensión: Disponibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

| Indicadores | Ítems | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Fiabilidad | Existe confianza en los equipos entregados para la disponibilidad de buses | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se mide constantemente la disponibilidad de los equipos de transporte en la gestión de mantenimiento. | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Tiempo medio entre paradas | Existe un tiempo máximo de inactividad aceptable en la disponibilidad de los equipos de unidades | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La frecuencia de paradas por fallo no es recurrente | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Tiempo medio hasta puesta en marcha | Es importante la disponibilidad en la eficiencia operativa de los equipos | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se cuenta con herramientas que facilitan la reparación de maquinarias de mantenimiento. | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- Segunda dimensión: Funcionalidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Adecuación | El ambiente está adecuado para el mantenimiento de los buses | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Cuenta con algún nivel ISO para el desenvolvimiento seguro de las actividades en mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Seguridad | Cuenta con personal de prevención en gestión de riesgos para asegurar las | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|----------|
| | actividades en mantenimiento | | | | |
| | Se reporta la tasa de fallos promedio en nuestros equipos de mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Exactitud | Existe mantenimiento preventivo para asegurar con exactitud la funcionalidad de los equipos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se ha experimentado riesgos en los procesos de mantenimiento en el periodo exacto de programación | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- Tercera dimensión: Conservación de activos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|--------------------------|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Mantenimiento preventivo | Se calcula la disponibilidad de un sistema de mantenimiento preventivo | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La empresa emplea estrategias para la conservación de los equipos y activos mediante programaciones periódicas | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Mantenimiento correctivo | La empresa Prioriza las tareas de corrección dentro del plan de mantenimiento | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La empresa Utiliza indicadores para medir la eficacia de las labores de las intervenciones correctivas individualizadas | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Valoración de los | Enfrenta desafíos en la conservación de los equipos y cómo | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|----------|
| costos de conservación | se abordan en la gestión de mantenimiento | | | | |
| | La empresa implementa medidas para garantizar la durabilidad y vida útil de los activos en la gestión de mantenimiento y conservación | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

Dimensiones del instrumento: Variable 2.

- Primera dimensión: Motivación organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Medir las ...

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Decisión de comenzar la actividad | Los trabajadores conocen los procesos para tomar decisiones con empoderamiento para el desempeño organizacional | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Los gerentes de la empresa Definen correctamente las prioridades de la organización para iniciar una actividad | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Perseverancia en el cumplimiento de tareas | los colaboradores se sienten motivados a persevera en el cumplimiento de tareas para alcanzar los objetivos organizacionales | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

- Segunda dimensión: Capacidad organizacional
- Objetivos de la Dimensión:

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Grado de habilidad de una organización | Los trabajadores tienen habilidades para generar productividad en la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|----------|
| | Los trabajadores priorizan tareas que conllevan al logro de los objetivos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Utilización de Recursos para dar cumplimiento a los objetivos | La empresa proporciona a los trabajadores los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Se evalúa el nivel de asignación de recursos de la empresa periódicamente | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Cantidad de fortalezas y debilidades de las áreas involucradas | la capacidad de los gerentes para la toma de decisiones es una fortaleza de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | El personal que labora en la empresa está capacitado técnicamente para mayor desempeño organizacional | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

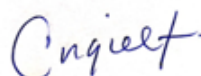
- ~~Tercera dimensión:~~ Entorno externo
- ~~Objetivos de la Dimensión:~~

| Indicadores | ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/Recomendaciones |
|---|---|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Factores económicos | Los factores económicos como la inflación afectan en el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | Considera que la oferta y demanda son importantes para el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| Nivel de avances tecnológicos de la competencia | La empresa cuenta con equipos de alta tecnología que le permiten el buen desempeño organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La competencia más cercana de la empresa cuenta con equipos de alta | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

| | | | | | |
|-----------------|--|---|---|---|----------|
| | tecnología que le generan una ventaja competitiva | | | | |
| Crisis política | Considera que la crisis política del país afecta el desempeño de la organización | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |
| | La empresa cuenta con un programa de control de daños para no afectar el desempeño organizacional. | 4 | 4 | 4 | Ninguna. |

DNI: 40200403

Teléfono: 993258082



Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| | | |
|--|--|---|
| FLORES FARRO, YNMA ANGELICA DNI 40200403 | DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 27/01/2022 | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i> |
| FLORES FARRO, YNMA ANGELICA DNI 40200403 | MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/09/2015 Fecha egreso: 10/06/2017 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |
| FLORES FARRO, YNMA ANGELICA DNI 40200403 | LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 08/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i> |
| FLORES FARRO, YNMA ANGELICA DNI 40200403 | BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GESTION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 17/01/2014 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C. <i>PERU</i> |

Anexo5: Autorización de la empresa, aplicación del instrumento

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Wilmer Marcelo Rosas Milla,
identificado con DNI 09331387, en mi calidad de Gerente General
del área de Dirección
de la empresa Etsafrasa.
con R.U.C N° 20378707901, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor César Paulo Díaz Álvarez y a la Sra. Narcisca Centeno Cárdenas,
Identificado(s) con DNI N° 29499104, 44268999 respectivamente y de la (X) Carrera
profesional Administración, para realizar la investigación titulada:
Gestión de mantenimiento y desempeño organizacional de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023;
con la finalidad de que pueda desarrollar la Tesis, para optar el Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(X) Mencionar el nombre de la empresa.



Wilmer M. Rosas Milla
Gerente General
Etsafrasa S.A.
SOLUCIONADORA DE SERVICIOS DE LOS OLIVOS S.A.
DNI: 09331387

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



César Paulo Díaz Álvarez

Firma del Estudiante

DNI: 29499104



Narcisca Centeno Cárdenas

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

| | |
|--|------------------|
| Nombre de la Organización: ETSAFRASA | RUC: 20378707901 |
| Nombre del Titular o Representante legal: Wilmer Marcelo | |
| Nombres y Apellidos: Rosas Milla | DNI: 09331387 |

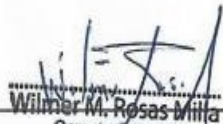
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|--|------------------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación: Gestión de mantenimiento y desempeño organizacional de la empresa Etsafrasa, Lima, 2023 | |
| Nombre del Programa Académico: Tesis para obtener el grado académico de licenciado en administración Administración | |
| Autores: Nombres y Apellidos Narcisa Centeno Cárdenas César Paulo Díaz Álvarez | DNI: 44268999 29499104 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: 
Wilmer M. Rosas Milla
Gerente General
(Titular o Representante legal de la Institución)
SAN FRANCISCO DE ASIS DE LOS OLIVOS S.A.

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero si será necesario describir sus características.**

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Wilmer Marcelo Rosas Milla, identificado con DNI 09331387, en mi calidad de Gerente General de la Empresa de transportes Multiservicios Importadora y Exportadora San Francisco de Asís S. A. del área de Gerencia General, de la Empresa de transportes Multiservicios Importadora y Exportadora San Francisco de Asís S. A. con R.U.C N° 20378707901 ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGÓ LA AUTORIZACIÓN,

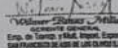
Al señor César Paulo Díaz Álvarez y Narcisa Centeno Cárdenas, Identificado(s) con DNI N° 29499104 y 44268999, de la (x) Carrera profesional Administración, para realizar la investigación titulada:

GESTION DE MANTENIMIENTO Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ETSAFRASA, LIMA, 2023

Con la finalidad de que pueda desarrollar su Proyecto de Tesis y Tesis, para optar el Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.

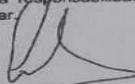


Wilmer Marcelo Rosas Milla
Gerente General
Emp. de Transportes y Multiserv. Export.
San Francisco de Asís de San Francisco de Asís S.A.

Firma y sello del Representante Legal

DNI:09331387

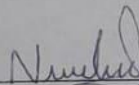
El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

César Paulo Díaz Álvarez

DNI: 29499104



Firma del estudiante

Narcisa Centeno Cárdenas

DNI: 44268999

ANEXO6: Cálculo de la muestra (obligatoriosinos censal)

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Poblacion: 36

Tamaño de muestra: 33

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)

q= Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Poblacion: 94

Tamaño de muestra: 76

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)

q= Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

ANEXO7: Matriz de datos

Pruebapiloto(ixciclo)

VARIABLE 1:GESTION DE MANTENIMIENTO

| N° | DISPONIBILIDAD | | | | | | FUNCIONALIDAD | | | | | | CONSERVACION DE ACTIVOS | | | | | | gestion de mantenimiento | | | |
|----|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------|-------|-------|-------|--------|--------|-------------------------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------------------------|--------|--------|-------------------------|
| | item1 | item2 | item3 | item4 | item5 | item6 | disponibilidad | item7 | item8 | item9 | item10 | item11 | item12 | funcionalidad | item13 | item14 | item15 | item16 | | item17 | item18 | conservacion de activos |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 18 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 19 | 44 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 17 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | 45 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 8 | 25 |
| 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 10 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 25 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 11 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 17 | 5 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 15 | 43 |
| 6 | 3 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 19 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 14 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 16 | 49 |
| 7 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 20 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 16 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 16 | 52 |
| 8 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 11 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 19 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 | 44 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 21 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 18 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 18 | 57 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 17 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 16 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 15 | 48 |
| 11 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 20 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 16 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 14 | 50 |
| 12 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 16 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 15 | 53 |
| 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 13 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 11 | 42 |
| 14 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 19 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 19 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 5 | 15 | 53 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 12 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 17 | 44 |

VARIABLE 2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

| N° | MOTIVACION ORGANIZACIONAL | | | | | | CAPACIDAD ORGANIZACIONAL | | | | | ENTORNO EXTERNO | | | | | desempeño organizacional | | |
|----|---------------------------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|--------------------------|-------|-------|-------|--------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------------------------|--------|-----------------|
| | item1 | item2 | item3 | item4 | item5 | motivacion organizacional | item6 | item7 | item8 | item9 | item10 | capacidad organizacional | item11 | item12 | item13 | item14 | | item15 | entorno externo |
| 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 15 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 11 | 38 |
| 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 15 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 10 | 37 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 13 | 25 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 7 | 22 |
| 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | 5 | 14 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 14 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 12 | 40 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 17 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 13 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 11 | 41 |
| 7 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 12 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 11 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 12 | 35 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 14 | 31 |
| 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 12 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 12 | 38 |
| 10 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 10 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 13 | 35 |
| 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 11 | 44 |
| 12 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 10 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 13 | 37 |
| 13 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 1 | 4 | 2 | 2 | 5 | 14 | 40 |
| 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 9 | 36 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 13 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 13 | 36 |

Confiabilidad variable gestión mantenimiento

Confiabilidad variable gestión mantenimiento

| Estadísticas de fiabilidad | | | | |
|--|---|---|--|--|
| Alfa de Cronbach | | N de elementos | | |
| | ,729 | | | 18 |
| Estadísticas de total de elemento | | | | |
| | Media de escalas del elemento se ha suprimido | Varianza de escala si elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corri da | Alfa de Cronbach si elemento se ha suprimido |
| ITEM1 | 42,60 | 77,559 | ,429 | ,708 |
| ITEM2 | 42,47 | 73,982 | ,534 | ,696 |
| ITEM3 | 42,13 | 75,430 | ,447 | ,704 |
| ITEM4 | 41,87 | 80,533 | ,166 | ,733 |
| ITEM5 | 43,40 | 82,317 | ,118 | ,736 |
| ITEM6 | 42,47 | 75,016 | ,529 | ,698 |
| ITEM7 | 42,27 | 80,271 | ,265 | ,721 |
| ITEM8 | 41,47 | 69,637 | ,478 | ,698 |
| ITEM9 | 43,60 | 78,455 | ,339 | ,715 |
| ITEM10 | 42,67 | 81,264 | ,175 | ,730 |
| ITEM11 | 43,60 | 85,352 | ,028 | ,738 |
| ITEM12 | 43,27 | 81,720 | ,182 | ,728 |
| ITEM13 | 42,73 | 80,271 | ,168 | ,733 |
| ITEM14 | 42,60 | 79,903 | ,328 | ,717 |
| ITEM15 | 43,53 | 81,637 | ,273 | ,721 |
| ITEM16 | 42,07 | 76,823 | ,361 | ,713 |
| ITEM17 | 43,27 | 79,306 | ,292 | ,719 |
| ITEM18 | 42,40 | 76,110 | ,479 | ,703 |

| Estadísticas de escala | | | |
|-------------------------------|----------|------------------|----------------|
| Media | Varianza | Desv. Desviación | N de elementos |
| 45,20 | 86,786 | 9,316 | 18 |

Confiabilidad variable de desempeño organizacional

Confiabilidad variable de desempeño organizacional

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,758 | 15 |

| 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 elemento se ha suprimido |
| ITEM1 | 35,17 | 72,006 | ,206 | ,757 |
| ITEM2 | 34,70 | 60,079 | ,704 | ,708 |
| ITEM3 | 34,20 | 64,924 | ,525 | ,729 |
| ITEM4 | 34,27 | 70,064 | ,229 | ,757 |
| ITEM5 | 35,27 | 72,271 | ,165 | ,760 |
| ITEM6 | 34,50 | 68,052 | ,402 | ,741 |
| ITEM7 | 34,50 | 67,983 | ,423 | ,740 |
| ITEM8 | 33,93 | 65,651 | ,353 | ,746 |
| ITEM9 | 35,17 | 70,213 | ,245 | ,755 |
| ITEM10 | 34,57 | 67,840 | ,343 | ,746 |
| ITEM11 | 35,43 | 66,737 | ,456 | ,736 |

| | | | | |
|--------|-------|--------|------|------|
| ITEM12 | 35,10 | 62,438 | ,514 | ,728 |
|--------|-------|--------|------|------|

| | | | | |
|--------|-------|--------|------|------|
| ITEM13 | 34,53 | 72,533 | ,111 | ,767 |
| ITEM14 | 34,70 | 66,769 | ,406 | ,740 |
| ITEM15 | 35,23 | 67,909 | ,312 | ,749 |

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desv. Desviación | N de elementos |
|-------|----------|------------------|----------------|
| 37,23 | 76,392 | 8,740 | 15 |

Matriz de datos de encuestas a los trabajadores

| N° | DISPONIBILIDAD | | | | | | FUNCIONALIDAD | | | | | | CONSERVACION DE ACTIVOS | | | | | | gestion de mantenimiento | Nivel | | | |
|----|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------|-------|-------|-------|--------|--------|-------------------------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------------------------|-------|--------|--------|-------------------------|
| | item1 | item2 | item3 | item4 | item5 | item6 | disponibilidad | item7 | item8 | item9 | item10 | item11 | item12 | funcionalidad | item13 | item14 | item15 | item16 | | | item17 | item18 | conservacion de activos |
| 1 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 26 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 | 76 | Bueno |
| 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 16 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 14 | 44 | Regular |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 25 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 75 | Bueno |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 25 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 25 | 76 | Bueno |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 23 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 23 | 67 | Bueno |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 72 | Bueno |
| 7 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 70 | Bueno |
| 8 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 70 | Bueno |
| 9 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 72 | Bueno |
| 10 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 70 | Bueno |
| 11 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 70 | Bueno |
| 12 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 25 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 | 71 | Bueno |
| 13 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 20 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 57 | Regular |
| 14 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 20 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 57 | Regular |
| 15 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 15 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 17 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 17 | 49 | Regular |
| 16 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 20 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 16 | 50 | Regular |
| 17 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 12 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 13 | 45 | Regular |
| 18 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 57 | Regular |
| 19 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 17 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 15 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 16 | 48 | Regular |
| 20 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 20 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 20 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 57 | Regular |
| 21 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 14 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 12 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | 35 | Malo |
| 22 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 19 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 16 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 17 | 52 | Regular |
| 23 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 14 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 40 | Malo |
| 24 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 10 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 17 | 38 | Malo |

| 5 | Nº | item1 | item2 | item3 | item4 | item5 | motivación organizacional | item6 | item7 | item8 | item9 | item10 | capacidad organizacional | item11 | item12 | item13 | item14 | item15 | entorno externo | desempeño organizacional | nivel |
|----|----|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|--------------------------|---------|
| 6 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 67 | bueno |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 14 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 12 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 14 | 40 | Regular |
| 8 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 21 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 65 | bueno |
| 9 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 4 | 5 | 5 | | 5 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 57 | bueno |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 3 | 4 | 5 | 4 | | 16 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 20 | 58 | bueno |
| 11 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 | bueno |
| 12 | 7 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 65 | bueno |
| 13 | 8 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 66 | bueno |
| 14 | 9 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 65 | bueno |
| 15 | 10 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 65 | bueno |
| 16 | 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 65 | bueno |
| 17 | 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 17 | 60 | bueno |
| 18 | 13 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 10 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 19 | 44 | Regular |
| 19 | 14 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 10 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 19 | 44 | Regular |
| 20 | 15 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 10 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 12 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 13 | 35 | Regular |
| 21 | 16 | 1 | 5 | 1 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 13 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 19 | 45 | Regular |
| 22 | 17 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 11 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 9 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 19 | 39 | Regular |
| 23 | 18 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 15 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 17 | 40 | Regular |
| 24 | 19 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 20 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 14 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 16 | 50 | Regular |
| 25 | 20 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 10 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 11 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 12 | 33 | Malo |
| 26 | 21 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 8 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 14 | 32 | Malo |
| 27 | 22 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 12 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 15 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 13 | 40 | Regular |
| 28 | 23 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 8 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 15 | 33 | Malo |
| 29 | 24 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 19 | 32 | Malo |

Distribución de la población y muestra (Estratificado proporcional)

| Trabajadores | Población | Proporción % | Muestra |
|-----------------|------------|--------------|------------|
| Administrativos | 36 | 28% | 33 |
| Operativos | 94 | 72% | 76 |
| Total | 130 | | 109 |

Fuente: Elaboración propia

Prueba de Normalidad

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión de Mantenimiento | ,083 | 109 | ,065 | ,973 | 109 | ,026 |
| Desempeño Organizacional | ,120 | 109 | ,001 | ,956 | 109 | ,001 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

ANEXO8: Matriz de consistencia

| TÍTULO: Gestión de mantenimiento y desempeño organizacional de la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|---|-----------------------------|------------------------------|---|-------------------|-----------------------------|---|---|----------------------|-----------------------------|--|-------------------------|
| AUTOR: Centeno Cárdenas Narcisa/Díaz Álvarez Cesar Paulo | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>General: ¿Cuál es la asociación de la gestión de mantenimiento y el desempeño organizacional de la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023?</p> <p>Específicas 1. ¿Cuál es la asociación de la gestión de mantenimiento y motivación organizacional de la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la asociación de la gestión de mantenimiento y la capacidad organizacional de la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la asociación de la gestión de mantenimiento y el entorno externo de la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023?</p> | <p>General: Determinar la asociación entre la gestión de mantenimiento y el desempeño organizacional en la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023.</p> <p>Específicas 1. determinar la asociación entre la gestión del mantenimiento y la motivación organizacional en la empresa ETSAFRASA, Lima 2023</p> <p>2. Determinar la asociación entre la gestión del mantenimiento y la capacidad organizacional en la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023</p> <p>3. Determinar la asociación entre la gestión del mantenimiento y el entorno externo en la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023</p> | <p>General: Existe asociación positiva entre la gestión de mantenimiento y el desempeño organizacional en la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023.</p> <p>Específicas 1. existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y la motivación organizacional en la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023</p> <p>2. existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y la capacidad organizacional en la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023</p> <p>3. Existe asociación positiva entre la gestión del mantenimiento y el entorno externo en la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023.</p> | <p>Variable 1: Gestión de mantenimiento</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles/rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1: Disponibilidad</td> <td>Fiabilidad Tiempo medio entre paradas</td> <td>1-2 3-4 5-6</td> <td rowspan="3">1=Totalmente en desacuerdo;</td> </tr> <tr> <td>D2: Funcionalidad</td> <td>Tiempo medio hasta puesta en marcha Adecuación</td> <td>7-8 9-10 11-12</td> </tr> <tr> <td>D3: Conservación de activos</td> <td>Seguridad Exactitud Mantenimiento preventivo Mantenimiento correctivo Valoración de los costos de conservación</td> <td>13-14 15-16 17-18</td> </tr> </tbody> </table> | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles/rangos | D1: Disponibilidad | Fiabilidad Tiempo medio entre paradas | 1-2 3-4 5-6 | 1=Totalmente en desacuerdo; | D2: Funcionalidad | Tiempo medio hasta puesta en marcha Adecuación | 7-8 9-10 11-12 | D3: Conservación de activos | Seguridad Exactitud Mantenimiento preventivo Mantenimiento correctivo Valoración de los costos de conservación | 13-14 15-16 17-18 |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles/rangos | | | | | | | | | | | |
| | | | D1: Disponibilidad | Fiabilidad Tiempo medio entre paradas | 1-2 3-4 5-6 | 1=Totalmente en desacuerdo; | | | | | | | | | | | |
| D2: Funcionalidad | Tiempo medio hasta puesta en marcha Adecuación | 7-8 9-10 11-12 | | | | | | | | | | | | | | | |
| D3: Conservación de activos | Seguridad Exactitud Mantenimiento preventivo Mantenimiento correctivo Valoración de los costos de conservación | 13-14 15-16 17-18 | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Variable 2: Desempeño organizacional</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>D1: Motivación organizacional</td> <td>La decisión de comenzar la actividad Perseverancia en el cumplimiento de tareas Grado de habilidad de una organización</td> <td>1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12</td> <td rowspan="3">1=Totalmente en desacuerdo;</td> </tr> <tr> <td>D2: Capacidad organizacional</td> <td>Utilización de Recursos para dar cumplimiento a los objetivos Cantidad de fortalezas y debilidades de las áreas involucradas</td> <td>13-14 15</td> </tr> <tr> <td>D3: Entorno externo</td> <td>Factores económicos Nivel de avances tecnológicos de la competencia Crisis política</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | | D1: Motivación organizacional | La decisión de comenzar la actividad Perseverancia en el cumplimiento de tareas Grado de habilidad de una organización | 1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12 | 1=Totalmente en desacuerdo; | D2: Capacidad organizacional | Utilización de Recursos para dar cumplimiento a los objetivos Cantidad de fortalezas y debilidades de las áreas involucradas | 13-14 15 | D3: Entorno externo | Factores económicos Nivel de avances tecnológicos de la competencia Crisis política | | | | | |
| D1: Motivación organizacional | La decisión de comenzar la actividad Perseverancia en el cumplimiento de tareas Grado de habilidad de una organización | 1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12 | 1=Totalmente en desacuerdo; | | | | | | | | | | | | | | |
| D2: Capacidad organizacional | Utilización de Recursos para dar cumplimiento a los objetivos Cantidad de fortalezas y debilidades de las áreas involucradas | 13-14 15 | | | | | | | | | | | | | | | |
| D3: Entorno externo | Factores económicos Nivel de avances tecnológicos de la competencia Crisis política | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Tipoydiseño de investigación | Poblaciónymuestra | Técnicaseinstrumetos | Estadísticadescriptivae inferencial |
|---|--|---|---|
| <p>Tipo: Básico Nivel: Experimental Aplicativo Diseño: Cuantitativo</p> <p>Tipología: No experimental, correlacional, transaccional</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> | <p>Población: 170 colaboradores de la empresa ETSAFRASA</p> <p>Muestra: 109 colaboradores de la empresa ETSAFRASA</p> <p>Muestreo: Empleolae cuación estadística para Proporciones poblacionales</p> | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p> <p>Dela V1: Gestión de mantenimiento</p> <p>Nro. Ítems: 18</p> <p>Dela V2: Desempeño organizacional</p> <p>Nro. Ítems: 15</p> | <p>Descriptiva: del programa SPSS para describir tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Us del programa SPSS V26 para contrastar la hipótesis.</p> <p>Para la confiabilidad de los instrumentos, el cuestionario, se utilizará: Coeficiente de Alpha de Cronbach</p> |

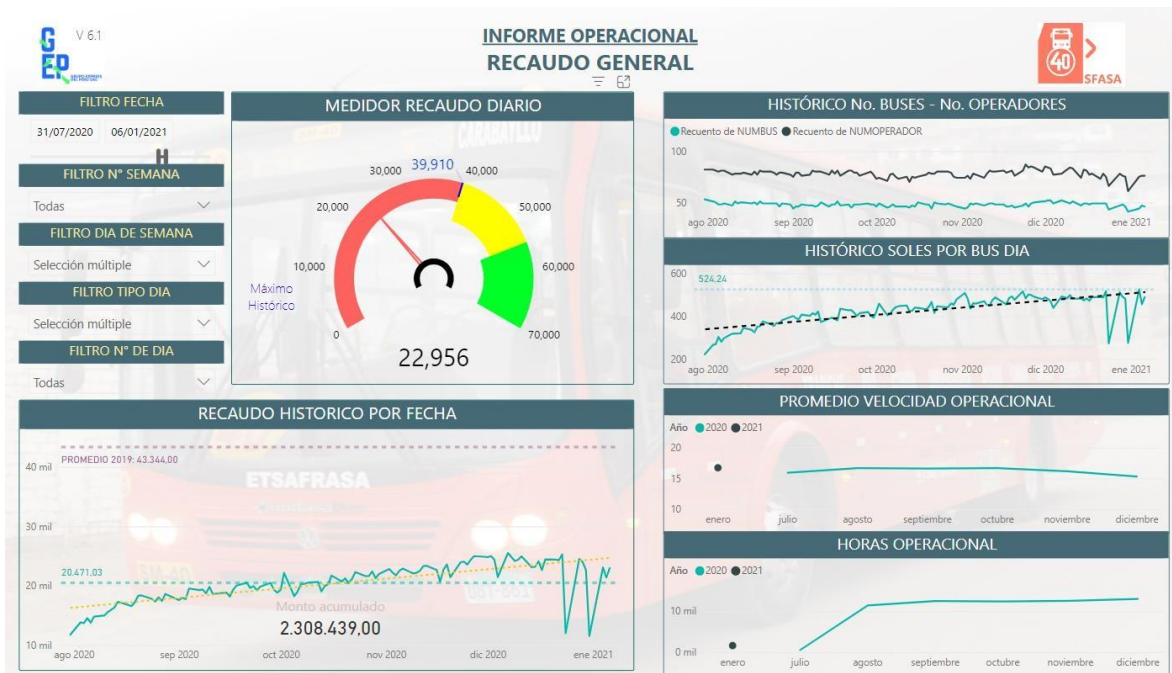
ANEXO09: Otrasevidenciasdelainvestigación



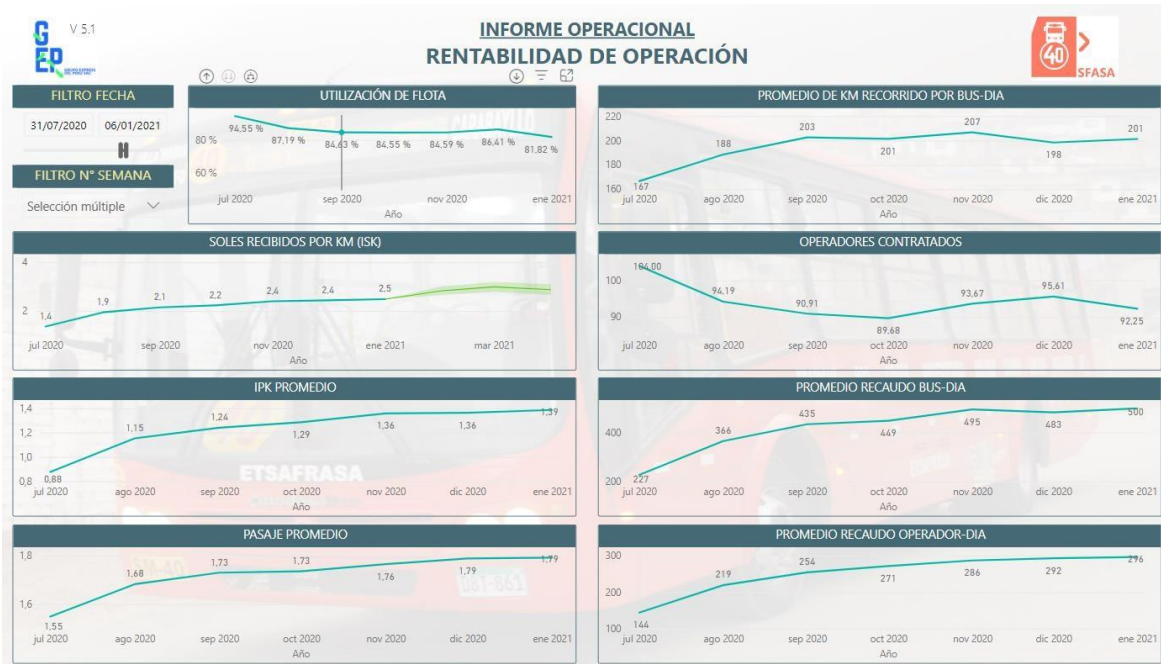
Lugar de levantamiento de información



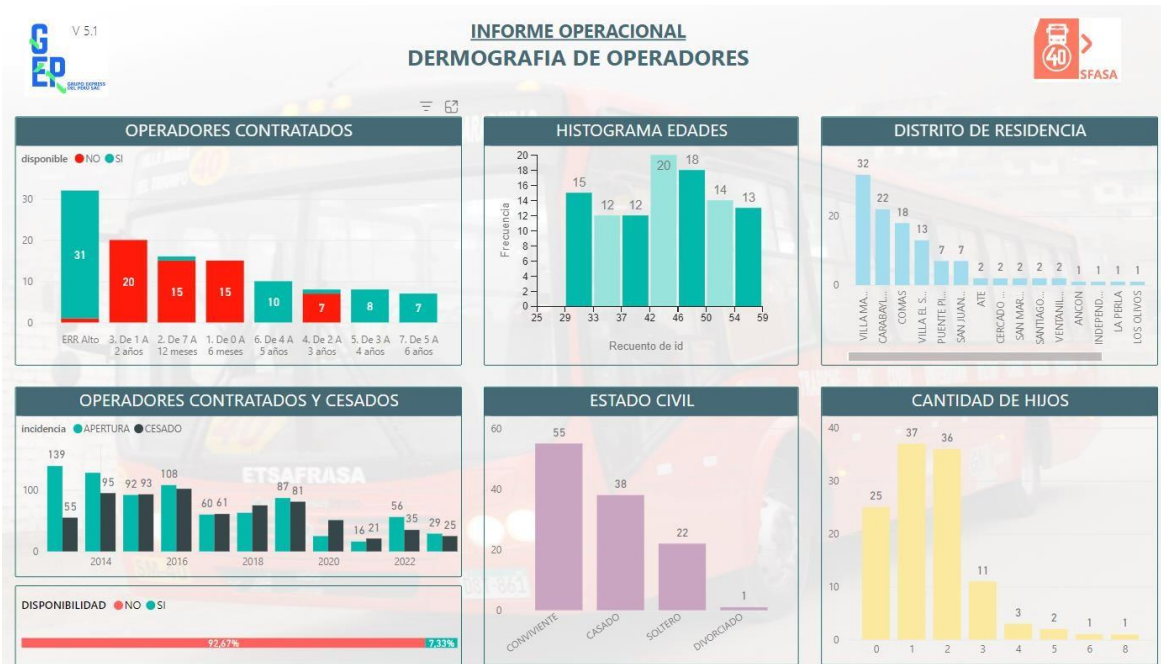
CONTROL DE RECAUDO



RENTABILIDAD



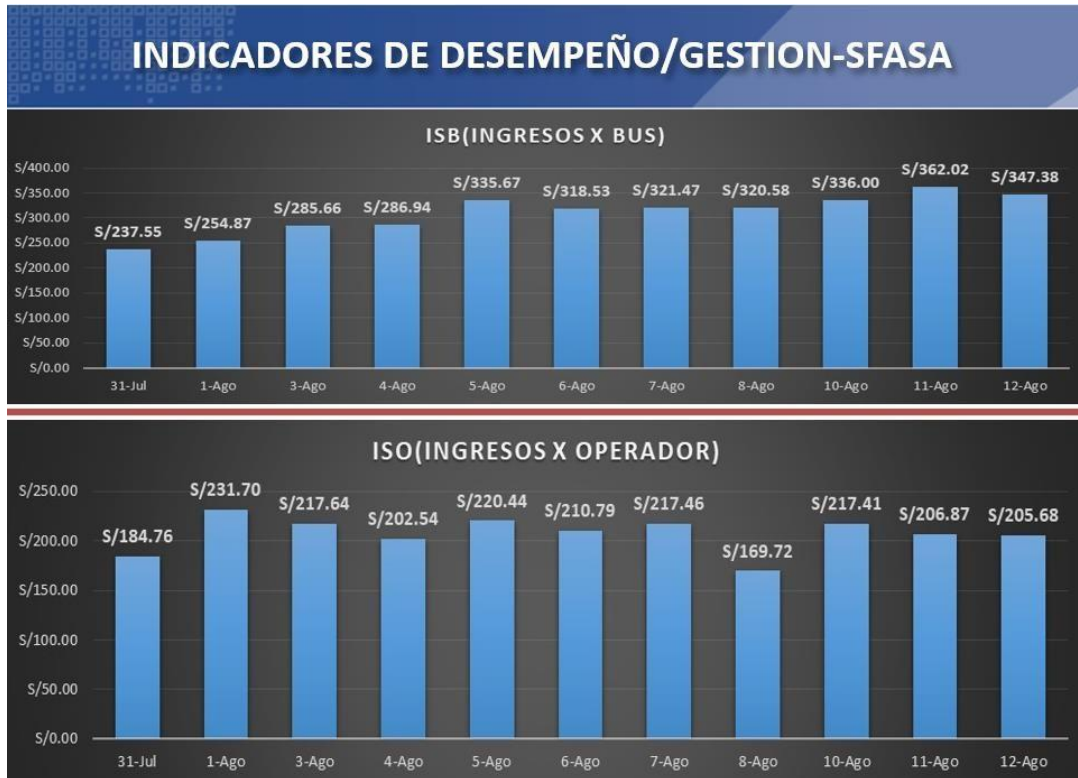
ROTACION DE OPERADORES



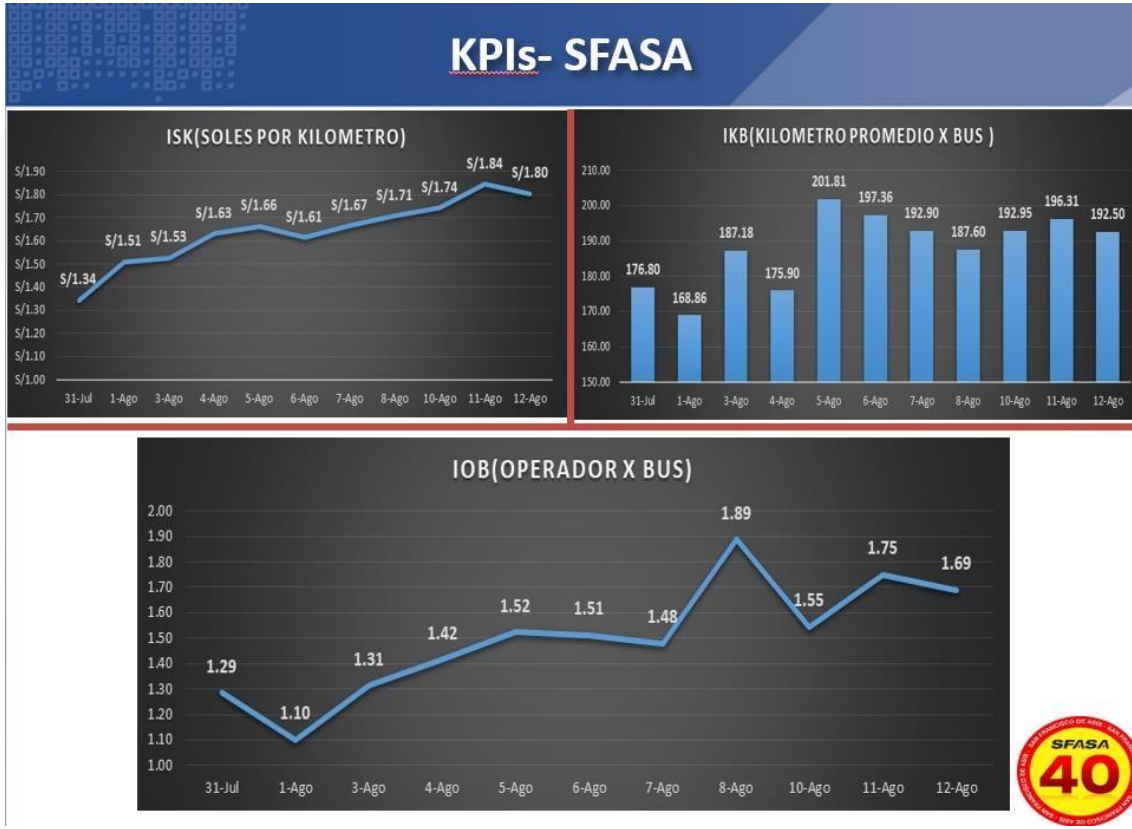
PRODUCCIÓN DEMOGRAFICA



DESEMPEÑO



KPI



DEMANDA



INDICADORES FINANCIEROS

| DESCRIPCIÓN | TOTAL |
|---------------------------------------|-----------|
| Valor Recibido por Kilometro Troncal) | S/.4.38 |
| Kilometros Promedio Bus Dia Troncal | 247 |
| N° Buses Articulado | 55 |
| KM MES TOTAL TRONCAL | 4,152,146 |
| TOTAL KMS | 4,152,146 |

| DESCRIPCION | VARIACION | Sl. / km | % | ACUMULADO ENERO - DIC. 2018 | ACUMULADO EJECUTADO | Sl. / km | % |
|-------------------------------|-----------|----------|------|-----------------------------|---------------------|----------|------|
| Ingresos Articulado | -20% | 3.80 | 100% | 15,433,887 | 14,334,531 | 3.72 | 100% |
| Pago Fondo 1 | | | | | | | |
| Pago Fondo 2 | | | | | | | |
| INGRESOS NETOS | -20% | 3.80 | 100% | 15,433,887 | 14,334,531 | 3.72 | 100% |
| COSTO DE VENTAS | | | | | | | |
| Remuneraciones | 16% | 1.24 | 31% | 4,816,109 | 5,320,331 | 1.24 | 31% |
| Combustible | 0% | 0.65 | 17% | 2,750,131 | 2,743,161 | 0.65 | 18% |
| Servicio de lavado | 0% | 0.11 | 3% | 423,768 | 436,182 | 0.11 | 3% |
| Consumo de suministros | -15% | 0.03 | 2% | 256,144 | 224,275 | 0.03 | 2% |
| Gastos de mantenimiento | -16% | 0.56 | 15% | 2,375,442 | 2,174,765 | 0.57 | 15% |
| Seguros | -21% | 0.07 | 15% | 353,574 | 280,451 | 0.07 | 2% |
| COSTO DE VENTAS TOTAL | 6% | 2.65 | 67% | 10,975,168 | 11,179,163 | 2.66 | 71% |
| UTILIDAD BRUTA | -74% | 1.15 | 33% | 4,458,719 | 3,155,368 | 1.06 | 29% |
| GASTOS DE ADMINISTRACION | | | | | | | |
| Remuneraciones | 9% | 0.13 | 3% | 451,851 | 462,637 | 0.13 | 3% |
| Gastos de transporte y viajes | 5% | 0.00 | 0% | 36,302 | 33,100 | 0.00 | 0% |
| Honorarios | 87% | 0.02 | 1% | 96,563 | 111,529 | 0.02 | 1% |
| Alquileres | 9% | 0.03 | 1% | 191,773 | 212,830 | 0.03 | 1% |
| Servicios básicos | -24% | 0.04 | 1% | 173,574 | 170,439 | 0.04 | 1% |
| Otros gastos de gestión | -4% | 0.40 | 9% | 1,452,521 | 1,566,347 | 0.40 | 9% |
| GASTO DE ADMINIST. TOTAL | 2% | 0.62 | 15% | 2,402,583 | 2,556,883 | 0.62 | 16% |
| UTILIDAD OPERACIONAL EBITDA | -137% | 0.53 | 18% | 2,056,136 | 598,485 | 0.44 | 13% |
| Ingresos Ingresos | 987% | 0.03 | 1% | 29,500 | 111,081 | 0.03 | 1% |
| Amortizaciones de Deuda | 0% | 0% | 0% | - | 18,336 | - | 0% |
| Depreciatio | 0% | 0% | 0% | 1,555,869 | 1,555,869 | - | 0% |
| UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS | -271% | 0.50 | 17% | 529,767 | -864,638 | 0.41 | 13% |

Anexo11: Comité de ética



Universidad César Vallejo

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Título del proyecto de Investigación: Gestión de mantenimiento y desempeño organizacional de la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023.

Autor(es): Narcisca Centeno Cárdenas y César Paulo Díaz Alvarez

Especialidad del autor principal del proyecto (Línea de inv): Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1_ SUBE_PI_LN_B2_02

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: mlunag12@ucvvirtual.edu.pe

| N.º | Criterios de evaluación | Cumple | No cumple | No corresponde |
|-----------------------------------|---|--------|-----------|----------------|
| I. Criterios metodológicos | | | | |
| 1 | El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios. | X | | |
| 2 | Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde. | X | | |
| 3 | Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde. | X | | |
| 4 | Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde. | X | | |
| 5 | Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde. | X | | |
| II. Criterios éticos | | | | |
| 6 | Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde. | | | X |
| 7 | Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde. | X | | |
| 8 | Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica. | X | | |
| 9 | La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación. | X | | |

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------|-------|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 | |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 | |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 | |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 | |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 | |



Universidad César Vallejo

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Gestión de mantenimiento y desempeño organizacional de la empresa ETSAFRASA, Lima, 2023", presentado por los autores Narcisca Centeno Cárdenas y César Paulo Díaz Álvarez, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:
(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------|-------|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 | |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 | |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 | |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 | |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 | |