








Gestión de mantenimiento y calidad de servicio a los estudiantes de una universidad privada de la región Junín

Maintenance management and quality of service for students of a private university in the Junín region

Victoriano Eusebio, Zacarías Rodríguez¹  ; Carlos Samuel, Borja Mucha² ; Victor, Zacarías Vallejos² ; Sara Ricardina, Zacarías Vallejos³ ; Maria Cristina, Aauto Barzola⁴ ; Leyla, Chipana Saldiva² 

(1) Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú.

(2) Universidad Peruana Los Andes, Perú.

(3) Universidad Continental. Huancayo, Perú.

(4) Universidad San Ignacio de Loyola, La Molina, Perú.

Resumen

La “Gestión de mantenimiento y calidad de servicio a los estudiantes de una universidad privada de la región Junín”. El objetivo de la investigación fue “Establecer la relación que existe entre gestión de mantenimiento y calidad de servicio a los estudiantes de una Universidad Privada de la Región Junín -2023”. La metodología que se utilizó fue el método general, método específico fue el hipotético deductivo, nivel relacional, diseño cuantitativo, no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional, tipo de investigación básica, la muestra estuvo conformado por 345 estudiantes de la universidad Peruana los Andes de la facultad de Ingeniería (Muestreo probabilístico), se utilizó la fórmula estadística finita, el instrumento fue el cuestionario, la técnica la encuesta, prueba estadística de Rho de Spearman y se utilizó el software SPSS, la conclusión general fue que se encontró el índice de correlación Rho de Spearman, donde indica que existe una correlación positiva media entre gestión de mantenimiento y calidad de servicio; respaldado por un $(r = 0,734; \text{ y un } p \text{ valor de } 0,000)$, Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Gestión de mantenimiento y calidad de servicio.

Abstract

The 'Management of Maintenance and Quality of Service for Students of a Private University in the Junín Region.' The objective of the research was 'To establish the relationship between maintenance management and quality of service for students of a Private University in the Junín Region - 2023.' The methodology used was the general method, with the specific method being hypothetical-deductive, relational level, quantitative design, non-experimental cross-sectional, descriptive correlational, and basic research type. The sample consisted of 345 students from the Peruvian University of the Andes in the Faculty of Engineering (probabilistic sampling). The finite statistical formula was used, the instrument was a questionnaire, the technique was a survey, and the statistical test was Spearman's Rho. SPSS software was utilized. The general conclusion was that a Spearman's Rho correlation index was found, indicating a medium positive correlation between maintenance management and quality of service; supported by $(r = 0,734; \text{ and a } p\text{-value of } 0,000)$. In light of this, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Maintenance management and quality of service..

Recibido/Received	23-09-2024	Aprobado/Approved	26-12-2024	Publicado/Published	30-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------