

## Conceptos básicos

**Servicio:** “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008).

**Calidad en el servicio:** Según Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable.

### ¿Qué es mantenimiento?

García (2010), Se define habitualmente mantenimiento como el conjunto de técnicas destinadas a conservar equipos e instalaciones en servicio durante el mayor tiempo posible buscando la más alta disponibilidad y con el máximo rendimiento.

### **Cuando se llevan a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo.**

**Mantenimiento correctivo:** es aquel en el cual se interviene en los equipos solo cuando el fallo ya se ha producido, siendo esta una actitud pasiva frente a la evolución del estado de los equipos, a la espera de la avería o fallo.

**Mantenimiento preventivo:** consiste en dos actividades básicas: inspección periódica y restauración planificada del deterioro basada en los resultados de las inspecciones. También el mantenimiento diario de rutina destinado a prevenir el deterioro se considera normalmente como parte del mantenimiento preventivo.

El mantenimiento preventivo no puede eliminar por si solo las averías, esto debido a los principios de ingeniería de fiabilidad, que señala que las causas de fallos de los equipos cambia con el paso del tiempo.