



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente en la
empresa Ascensores y Montacargas Continental S.A.C,
Comas 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Gómez Benites, Yessenia Janeth (ORCID: 0000-0003-0314-546X)

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A nuestros padres por darnos la oportunidad de vivir, por apoyarme en todo lo que he necesitado, por haberme proporcionado la mejor educación, lecciones de vida y su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A Dios, por guiarme en todas las etapas de mi vida y protegerme siempre, a mi madre querida Beatriz Benites Jaimes por su apoyo condicional, a mi padre Santiago Gómez Saldarriaga por sus consejos y apoyo constante y a mi hija Kazumy Lizano Gómez por darme las fuerzas necesarias para seguir luchando en la vida y convertirme en una mujer de bien.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y Operacionalización	10
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de distribución de frecuencia de la variable mantenimiento preventivo.....	20
Tabla 2 Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión funcionamiento	21
Tabla 3 Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad	22
Tabla 4 Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión costo.....	23
Tabla 5 Niveles de distribución de frecuencia de la variable satisfacción del cliente.....	24
Tabla 6 Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión expectativas	25
Tabla 7 Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión procesos.....	26
Tabla 8 Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión tiempo.....	27
Tabla 9 Prueba de normalidad	28
Tabla 10 Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman.....	29
Tabla 11 Correlación de la variable mantenimiento preventivo con la variable satisfacción del Cliente	30
Tabla 12 Correlación de la dimensión funcionamiento con la variable satisfacción del cliente ...	31
Tabla 13 Correlación de la dimensión fiabilidad con la variable satisfacción del cliente.....	32
Tabla 14 Correlación de la dimensión costo con la satisfacción del cliente	33

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C. Comas, 2020. Se utilizó la metodología empezando con el diseño del trabajo fue no experimental de corte transversal, el tipo de estudio fue aplicada, de nivel correlacional y con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 220 clientes donde se utilizó a encuestar a 141 clientes, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario a través de 16 preguntas en escala de Likert el cual tuvo validez por juicio de los expertos. Los datos procesados y tabulados se realizaron mediante el programa SPSS, logrando una relación positiva de Rho de Spearman de 9.12 concluyendo que existe una relación positiva muy fuerte entre la variable mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Mantenimiento preventivo, Satisfacción, cliente

Abstract

This research had the general objective of determining the relationship between preventive maintenance and customer satisfaction in the company Ascensores y Montacargas continental SAC, Comas, 2020. The methodology is used starting with the design of the non-experimental cross-sectional work, the type study was applied, correlational level and with a quantitative approach. The population was made up of 220 clients where a survey was conducted with 141 clients, as a technique the survey was carried out and as an instrument the questionnaire was applied through 16 questions on a Likert scale, which was valid by the experts's judgment. The processed and tabulated data are obtained using the SPSS program, achieving a positive ratio of Rho de Spearman of 9.12, concluding that there is a very strong positive relationship between the variable preventive maintenance and customer satisfaction.

Keywords: Preventive maintenance, Satisfaction, Customer

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional existen empresas que por situaciones circunstanciales se enfrentan a nuevos desafíos como la globalización, nuevos rivales, regulaciones, modernización continua y la necesidad de servicios de calidad. Por lo tanto, los clientes esperan que la compañía brinde el mejor mantenimiento. El objetivo principal es satisfacer las necesidades de los clientes, garantizar que todos los procesos de la empresa sean compatibles para cumplir con todos sus requisitos y requisitos, y proporcionar a los clientes servicios de calidad satisfactoria.

El producto de la globalización es una característica del desarrollo y el progreso que enfrenta la sociedad, es un país en constante cambio y ajuste que busca mejorar la satisfacción del cliente en la organización. Como parte de la globalización, hoy hay una discusión sobre priorizar el servicio al cliente. La tendencia mundial es centrar a la empresa en la satisfacción del cliente.

A nivel nacional, las empresas de algunos sectores industriales en Perú y las empresas relacionadas con el mantenimiento preventivo han implementado el mantenimiento de manera efectiva para cumplir con las expectativas de los clientes, ya que esto es para evitar o mitigar las consecuencias de fallas. Equipo, trate de evitar que ocurra el incidente. Las tareas de mantenimiento preventivo pueden incluir medidas como el reemplazo de piezas de desgaste, el reemplazo de aceite y lubricantes.

Un ejemplo obvio es la empresa DE VITEL ELEVATOR, que ha implementado eficazmente el mantenimiento preventivo. En esta empresa, configuran un plan de mantenimiento anual para obtener el mejor rendimiento a través de la revisión mensual realizada por nuestros técnicos de mantenimiento. Buscando brindar un mejor servicio al cliente. Al mismo tiempo, verifique regularmente los sistemas de seguridad de todos los ascensores y reemplace los componentes más desgastados.

La empresa ASCENSORES Y MONTACARGAS CONTINENTAL S.A.C. es un equipo profesional con más de 15 años de experiencia, lo que los convierte en una mejor opción para la seguridad, el ahorro de dinero y la comodidad. La compañía está comprometida con la instalación y el mantenimiento preventivo de los consultores. Las tecnologías y estrategias adoptadas por estos consultores le permiten vislumbrar la vida útil de los componentes del equipo. Tenga una gran cantidad de equipos que requieran mantenimiento preventivo, lo que no se puede realizar debido a una falta de planificación. En cambio, el enfoque está en el trabajo correctivo o la atención de emergencia, lo que

lleva a los clientes a expresar diferentes opiniones sobre los servicios prestados. Por otro lado, el mantenimiento preventivo No se completó dentro de este mes, y se pospuso para el mes siguiente, de modo que los clientes se reunieron y causaron confusión y molestia, por lo tanto, esta gestión de mantenimiento preventivo tiene como objetivo optimizar el trabajo para diferentes clientes. Mercado nacional. La compañía ha estado proporcionando servicios de mantenimiento a todos los clientes, por lo que el plan está diseñado para ser más seguro entre las diferentes tareas de mantenimiento asignadas a sus subordinados. Este defecto en el proceso de mantenimiento aumenta en gran medida los servicios prestados, lo que afecta las ganancias de la empresa y, por lo tanto, el buen desempeño de los trabajadores.

Desarrollo de actividades y alternativas de desarrollo de la empresa, porque es necesario considerar primero el proceso de control y luego tratar de optimizar el proceso, porque el caos actual afectará la sostenibilidad del control de costos y la efectividad de cualquier proceso en el futuro. La gestión del mantenimiento es un tema con una alta reputación para la empresa; a través de la gestión del mantenimiento, puede lograr las ventajas del proceso, optimizar el tiempo de mantenimiento del equipo y, por lo tanto, mejorar la rentabilidad de la organización.

La base de esta investigación es el mantenimiento y la satisfacción, que intenta elegir el método más correcto para lograr los objetivos de la empresa, a través El mantenimiento actual de la compañía se caracteriza por buscar constantemente tareas que pueden eliminar o reducir fallas inesperadas y / o reparaciones (paradas forzadas), es decir, se encuentra en una etapa muy preliminar de mantenimiento preventivo o predictivo. Dado que no existe un plan de mantenimiento preventivo anual (especialmente mantenimiento anual) para varios equipos, la mayor parte del trabajo realizado es solo reparaciones a pequeña escala o locales para restaurar el funcionamiento normal del equipo; el estado del equipo es el más afectado La razón y la tendencia de los dispositivos con menos tiempo de instalación y el último tiempo de instalación es la misma. Considerando los aspectos es conveniente extender una exploración que posibilite diagnosticar la relación de ambas variables a fin de proponer recomendaciones en el contexto del estudio u otras características que resuelvan y contribuyan en la solución de los problemas vinculadas con la calidad de servicio. Ante lo mencionado, la indagación busca determinar cómo el Mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente en la empresa ascensores y montacargas continental S.A.C, puede ayudar a prestar una adecuada atención con calidad hacia sus clientes.

La presente investigación planteó como problema general ¿Cómo se relaciona el mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental SAC?, en el distrito de Comas 2019? Seguido por las específicas:

a) ¿Cómo se relaciona el funcionamiento con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, en el distrito de comas 2019?

b) ¿Cómo se relaciona la fiabilidad con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2019? c) ¿Cómo se relaciona el costo con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2019?

El estudio tuvo como justificación teórica a la teoría de Tavares, A.L. (2014). Gestión de mantenimiento moderna. Según el artículo, este es el proceso mediante el cual el código del dispositivo Está relacionado con la periodicidad, el plan de ejecución de las actividades programadas, las instrucciones de mantenimiento, los datos de medición, los códigos de materiales y cualquier otro dato. Depende del usuario determinar si se requiere acción. Preventivamente en el equipo. También se realizará la exploración para saber cómo se relacionan las variables estudiadas; datos que serán compilados por una sola vez en la empresa. Las contribuciones que efectuara en esta investigación ayudaran a observar los distintos elementos que se presentan como fallos al mantenimiento preventivo y a su vez la satisfacción del cliente que perciben. Como resultado que se obtenga de la investigación se recomendaran estrategias y ayuda para la mejora de los colaboradores, por lo que se expone información a base de la realidad y tiempos distintos en la exploración. Como justificación metodológica la investigación realizo la exploración para saber cómo se relacionan las variables estudiadas (el mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente) datos que serán compilados por una sola vez en la empresa Ascensores y Montacargas continental. Esto se utilizará como una técnica para investigar estas dos variables, y a través de una encuesta por cuestionario, como el primer desempeño laboral del autor en esta encuesta, y confirmado por el juicio de expertos; una metodología Y dos temas y como justificación practica se tuvo las contribuciones que se efectuara en esta investigación ayudarán a la Empresa Ascensores Montacargas continental; a reconocer los diferentes factores que se presentan como fallos respecto al mantenimiento preventivo y a su vez la satisfacción del cliente que perciben externamente del establecimiento. Como resultado que se obtenga de la investigación se determinaran estrategias y ayuda para la mejor administración de los trabajadores como también desarrollar mejoras dentro de la empresa para que los clientes lleven una buena imagen por parte de la calidad de servicio

que brindan; por consiguiente, la eficaz atención para que los usuarios sean fidelizados y se lleven una buena imagen por parte de la empresa, por lo que se expone información a base de la realidad y tiempos distintos en la investigación.

Se presentó la hipótesis general, Existe relación significativa del mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C. Comas 2020. Continuando con las específicas: a) Existe relación significativa entre el funcionamiento y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, Comas 2020. b) Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020. c) Existe relación significativa entre el costo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020.

Se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre el mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, Comas, 2020. Continuando con las específicas: a) Determinar la relación del funcionamiento con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020. b) Determinar la relación de la fiabilidad con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020. c) Determinar la relación del costo con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos de la variable mantenimiento preventivo, Moubray (1997) se refiere a "operaciones diseñadas Para garantizar que cada elemento físico continúe realizando la función requerida. que mantienen o restauran equipos o sistemas a un estado en el que pueden realizar funciones específicas. Garrido (2010). Organización y gestión integral del mantenimiento. Para formular adecuadamente este plan de mantenimiento, consideraremos indicadores de clase mundial. Estos indicadores brindarán apoyo para el diagnóstico correcto y la descripción de las operaciones de la planta, y así tomarán las acciones correctivas necesarias. Disponibilidad total, confiabilidad y mantenimiento de equipos.

Así mismo Tavares (2014). Gestión de mantenimiento moderna. Según el artículo, este es el proceso mediante el cual el código del dispositivo se asocia con la periodicidad, Plan de ejecución para actividades planificadas, instrucciones de mantenimiento, datos de medición, códigos de materiales y cualquier otro dato. Depende del usuario determinar si se requiere acción. Parra (2012). La ingeniería de mantenimiento y confiabilidad se aplica a la gestión de activos. Según el artículo, los beneficios de la corrección de mantenimientos y el mantenimiento preventivo antes y después de esto son los mismos. Si la vida útil del equipo instalado es inferior al tiempo de beneficio, el mantenimiento preventivo se vuelve económicamente inadecuado. La preparación anticipada de grupos de ejecución de mantenimiento preventivo puede reducir los costos iniciales de mantenimiento. Castillo (2011) se enfoca preventivamente en el uso de equipos y herramientas de trabajo. El diseño de implementación de cualquier sistema organizacional y su posterior informatización deben tener en cuenta que cumple ciertos objetivos. Cualquier complejidad del sistema debe considerarse con mucho cuidado para evitar encubrir con precisión estos objetivos u obstaculizar su logro. Navarro (1997) Gestión integral de mantenimiento. La falta de instrucciones técnicas de Editorial Marcombo dificulta el desarrollo del personal, y la operación y el mantenimiento de la fábrica serán muy escasos, dañando así todos estos excelentes sistemas abiertos de la compañía.

A su vez, los artículos científicos de la variable satisfacción del cliente, donde Martínez (2011) señaló en su "Satisfacción del cliente" que el plan incluye establecer pautas de acción específicas a seguir, establecer los principios para guiar las acciones, la secuencia de acciones a ejecutar y determinar el tiempo. Y el número requerido para su implementación. Milla (2011) dijo que la satisfacción del cliente se basa en la planificación, es decir, el establecimiento de objetivos, los objetivos que se alcanzarán en el futuro y los procesos necesarios para alcanzar los objetivos a través de la tecnología y los medios. Construido para clientes. Para Chiavenato (2006), la organización es una parte integral de las funciones administrativas y los procesos administrativos, describe la organización, complementa y constituye los recursos y elementos inmersos en la gestión administrativa, establecidos entre ellos y la distribución del poder. Comportamiento relacional. Uno hacia el otro. Las teorías propuestas por Johnson y Fornell en 1996 tienen un valor importante hoy porque se basan en la relación entre el servicio al cliente, la percepción, la seguridad y la confiabilidad, lo que a su vez aumenta el proceso de aceptación y reclutamiento. Valor del producto o servicio y valor recomendado.

Por último, Reyna (2005) define la satisfacción del cliente como una serie de cosas tangibles, actos de confianza, interacciones personales que demuestran un servicio de calidad, y las actitudes que diseñamos y brindamos se generan entre los clientes para satisfacer sus necesidades. Etzel y Walker (2003) definen los servicios como comportamientos identificables e insustanciales, y se convierten en el objetivo principal de las transacciones destinadas a satisfacer las necesidades o expectativas de los clientes o usuarios; Kotler, Bloom y Hayes (2004) definen los servicios. Por ejemplo, las obras, las ejecuciones o los comportamientos son básicamente intangibles y no pueden conducir completamente a la propiedad de algo. Su creación puede no estar relacionada con la forma física del producto.

Como antecedentes internacionales, tenemos: Suñe (2016) un manual práctico para el diseño del sistema de producción. Cataluña, España. Su propósito es Maximice la disponibilidad de maquinaria y equipo necesarios para las actividades de producción. La medición del tiempo de trabajo ayuda a establecer estándares para completar tareas. Esta técnica se utiliza para calcular el tiempo requerido para que un operador calificado complete una tarea. Esta medida es esencial para evaluar y optimizar el trabajo de producción, acortar los tiempos de entrega con los clientes, equilibrar las líneas de producción y asignar la capacidad de producción (P 31).

Suñe (2015) se concluye que un manual práctico para el diseño del sistema de producción. Cataluña, España. Su objetivo es lograr estos objetivos de la forma más económica posible. Cuesta, A. (2010). Formular y ejecutar planes de mantenimiento de edificios de oficinas. En 2016, Universidad Carlos III de Madrid, España. El propósito es reducir los costos de mantenimiento.

A nivel nacional, Basabe y Bejarano (2014) intentan mejorar la gestión del mantenimiento a nivel empresarial en la investigación relacionada con el mantenimiento. La idea de afectar el mantenimiento es porque es necesario enfatizar los resultados logísticos requeridos en función del tiempo y la satisfacción de la entrega. El mantenimiento es una parte importante para obtener la continuidad de los métodos relacionados con el servicio. Un método eficaz puede proporcionar un buen servicio y, al mismo tiempo, puede minimizar el tiempo estático que puede cumplir el plazo prescrito. El servicio está relacionado con otras tareas de la empresa.

Olivares (2017) En la investigación relacionada con la gestión del mantenimiento, el objetivo es maximizar la disponibilidad y la fiabilidad del proceso, la productividad y la continuidad del proceso de producción, lo que afectará directamente los resultados. Después de la zonificación, el área de mantenimiento de la fábrica actúa como un enlace intermedio entre la mina y el proceso de fundición. Los resultados obtenidos principalmente del coeficiente de operación y el coeficiente de producción requieren investigación sobre herramientas de gestión de mantenimiento.

Lujan (2016) En la investigación relacionada con la calidad del servicio, su objetivo es perfeccionar este campo en el campo automotriz. El origen del estudio se consideró crucial para mejorar la calidad de los resultados bajos. Con el tiempo, esto les dará a los clientes la confianza para generar lealtad y lograr los resultados deseados. En este sentido, busque implementar medidas de mejora a través del diagnóstico, en el que se planifican medidas de seguimiento y control para proporcionar un buen servicio.

Donayre (2014), en sus recomendaciones de diseño para el mantenimiento, su objetivo principal es optimizar la planificación y gestión de los métodos de interés en empresas de baja, mediana y gran escala, y también cree que los clientes tienen Algunas compañías de servicios no pagan por los programas que respaldan el servicio. Si la planificación y la gestión de este método se utilizan para la creación de mantenimiento industrial, los objetivos de todos los procesos que demuestren estar destinados a mantener y mantener máquinas fijas se especificarán bajo ciertos estándares de calidad.

En el marco teórico del mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente, se utiliza la teoría del mantenimiento industrial, entre ellos, Cárcel (2014) basada en la tecnología de gestión del conocimiento del modelo de mantenimiento industrial, un conjunto de métodos que permite predecir fallas, realizar inspecciones, lubricación y Tareas efectivas para evitar tiempos de inactividad no planificados mientras se proporcionan buenas reglas de operación para los usuarios de la máquina. Se esfuerza por extender su vida útil, mientras mantiene su estado de diseño para buscar la satisfacción del cliente. Tavares (2014), un marco conceptual que considera variables para el mantenimiento preventivo. El mantenimiento preventivo tiene como objetivo garantizar el funcionamiento normal y la confiabilidad del equipo a través de la inspección y limpieza, a fin de mantener el equipo o las instalaciones. Al ejecutar el cronograma de actividades planificadas, instrucciones de mantenimiento, datos de medición, códigos de materiales y cualquier otro dato, los usuarios pueden juzgar estos datos según sea necesario para evitar acciones en el equipo. García, P. (2014, p.174), "La disponibilidad se refiere a la capacidad de un dispositivo o sistema para funcionar satisfactoriamente dentro de un cierto período de tiempo. Suponiendo que se realicen tareas de mantenimiento planificadas, estos datos se medirán como un porcentaje. el clima". Este mantenimiento es causado por la necesidad de reducir las acciones correctivas y todo lo que representa. Su propósito es reducir el mantenimiento a través de inspecciones periódicas y el reemplazo de componentes dañados. Si la segunda y la tercera vez no se realizan, la tercera es inevitable.

Para esta variable, se presentó 3 dimensiones siendo la primera el funcionamiento, que según Tavares (2014): El funcionamiento es el medio donde se realiza toda acción para hacer funcionar a su vez es el medio donde se lleva a cabo una práctica, acción dentro de una empresa para poder lograr los objetivos deseados donde se prioriza tres puntos esenciales para manejar de manera eficiente el funcionamiento las cuales son la revisión, reposición y la limpieza el orden dentro del funcionamiento. Siendo sus indicadores revisión, limpieza y reposición.

Por otro lado, como segunda dimensión, según Tavares (2014), la confiabilidad es: la confiabilidad es la capacidad de realizar servicios, es decir, suponemos que los clientes obtienen información de la empresa. Prometen ciertos aspectos del servicio, como garantías, experiencia y experiencia del personal de la empresa. Como su indicador garantiza, profesional y experiencia.

A su vez, como tercera dimensión, tenemos costos, según Tavares (2014): los costos o costos son gastos económicos que representan la fabricación del producto o la prestación de servicios. Los expertos afirman que muchos empresarios generalmente determinan los precios de venta en función de los precios de los competidores Sin determinar primero si pueden pagar sus propios costos, que son las piezas de repuesto del material, es decir, la mano de obra de los trabajadores. Como su indicador de repuestos y mano de obra.

En lo concerniente a la variable satisfacción del cliente Según Martínez (2011), con respecto a la satisfacción variable del cliente: la satisfacción del cliente es el elemento básico para comprender la calidad de los productos y servicios, y la satisfacción del cliente con la experiencia del producto. Resulta que satisface completamente la secuencia esperada de realizar operaciones. Camisón (2007) "incluye cumplir con las especificaciones acordadas o anticipar las necesidades futuras buscando lealtad" (p. 280). Para las empresas que brindan servicios y productos, los clientes son lo más importante, y no se puede ignorar la satisfacción del cliente, porque los clientes que no están satisfechos buscarán otras opciones, y hay muchas opciones en el mercado competitivo, por lo que la calidad del servicio Este es uno de los factores para obtener satisfacción, por qué no es la lealtad del cliente, y los clientes son los promotores que pueden recomendar la empresa, lo que traerá más beneficios a la empresa.

Para esta variable, se presentó 3 dimensiones siendo la primera la expectativa, que según Martínez (2011): El objetivo principal de tener clientes satisfechos es cumplir con las mismas expectativas, o superar las expectativas de los clientes, es decir, los servicios

prestados al dar prioridad a la apariencia real de la empresa, es decir, los elementos tangibles, la seguridad de la empresa y la forma en que brinda a los clientes La cortesía, a su vez, espera que él quiera recibir clientes en función de su punto de vista, desde la imagen de la empresa y los trabajadores hasta el trato brindado por el servicio, todo comienza con el cliente. Siendo sus indicadores tangibles, seguridad y cortesía.

Por otro lado, como segunda dimensión se tuvo al proceso, que según Martínez (2011): Un proceso es un conjunto de actividades que pueden lograr objetivos específicos, y estas actividades se ejecutan secuencialmente para completar una descripción detallada de un producto o servicio basado en insumos específicos. La empresa proporciona a los clientes instalaciones que satisfacen sus necesidades. Se da prioridad a la capacidad de respuesta de la empresa. Accesibilidad y credibilidad. Como sus indicadores, su capacidad, capacidad de respuesta y credibilidad.

A su vez como tercera dimensión se tuvo al tiempo, que según Martínez (2011): tiempo se basa en donde y cuando debe realizarse el pedido a su vez interfiere los medios que se usan para la entrega del producto o servicio, la oportunidad de atención, duración de servicio, estos puntos son importantes porque son los principales factores importantes para la entrega eficiente del producto. Siendo sus indicadores la oportunidad de atención y la duración del servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Aplicada

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el tipo de investigación utilizada en este artículo es aplicable: la investigación cuantitativa es un medio de utilizar métodos estadísticos para refutar hipótesis y verificar las teorías propuestas.

3.1.2 Diseño de investigación

Diseño: No experimental de corte transversal

El diseño metodológico adoptado en este documento no es experimental y tiene una sección transversal. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2010) insisten en que el diseño metodológico transversal no experimental es buscar información variable para verificar la variable sin manipular la variable, que a su vez se debe a la sección transversal. Los datos se recopilan dentro de un cierto período de tiempo para explicar las variables, por lo que el nivel utilizado para proyectos de investigación es una correlación descriptiva. Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que la investigación descriptiva ocurre cuando se trata de describir y analizar variables, mientras que la correlación ocurre cuando se trata de describir la relación entre dos variables.

Nivel: Descriptivo correlacional

Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que la investigación descriptiva ocurre cuando se trata de describir y analizar variables, mientras que la correlación ocurre cuando se trata de describir la relación entre dos variables.

Enfoque: Cuantitativo

Esta información está respaldada por las definiciones de Hernández, Fernández y Baptista (2010). Estas definiciones indican que la investigación cuantitativa es un medio de utilizar métodos estadísticos para refutar hipótesis y verificar la teoría propuesta.

Método: Hipotético - deductivo

Según Bernal (2010), señaló que el método de hipótesis deductiva se basa en hipótesis positivas y negativas para sacar conclusiones.

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1 Variable 1: Mantenimiento preventivo

Definición conceptual

Según Tavares, A. (2014). El mantenimiento preventivo tiene como objetivo garantizar el funcionamiento normal y la confiabilidad del equipo a través de la inspección y limpieza, a fin de mantener el equipo o las instalaciones. Al ejecutar el cronograma de actividades planificadas, instrucciones de mantenimiento, datos de medición, códigos de materiales y cualquier otro dato, los usuarios pueden juzgar estos datos según sea necesario para evitar acciones en el equipo.

Definición operacional

La presente variable, mantenimiento preventivo es una función completa de funcionamiento, fiabilidad y reposición dentro de los contextos que se les determinará, tendrá como instrumento la ejecución de un cuestionario y será medido a través de la escala de Likert.

Dimensión 1: Funcionamiento

Según Tavares (2014) El funcionamiento es el medio donde se realiza toda acción para hacer funcionar a su vez es el medio donde se lleva a cabo una práctica, acción dentro de una empresa para poder lograr los objetivos deseados donde se prioriza tres puntos esenciales para manejar de manera eficiente el funcionamiento las cuales son la revisión, reposición y la limpieza el orden dentro del funcionamiento. Siendo sus indicadores revisión, limpieza y reposición.

Indicador 1: Revisión

Según Tavares (2014) La supervisión o revisión es el medio donde se realiza el control necesario del procedimiento de las tareas laborales que se realiza en la empresa con el fin de lograr el éxito.

Indicador 2: Reposición.

Según Tavares (2014) La reposición se trata en tener repuestos alguna dificultad o problema que aparezca en la realización de las tareas laborales.

Indicador 3: Limpieza.

Según Tavares (2014) Limpieza es la acción de quitar toda suciedad que existe dentro de un lugar y en el ámbito empresarial el fin de la limpieza se basa en quitar toda suciedad que pueda dificultar el aspecto de la empresa hacia el cliente.

Dimensión 2: Fiabilidad

Según Tavares (2014) La fiabilidad es la habilidad de realizar servicios, es decir, suponemos que los clientes han obtenido información sobre ciertos aspectos del servicio prometido de la empresa, como la garantía del servicio, la profesionalidad y la especialidad y experiencia de los trabajadores.

Indicador 1: Garantía.

Según Alcaide (2010), la garantía de la compañía puede hacer que los clientes creen confianza y demuestren a los clientes que los productos que compran son seguros.

Indicador 2: Experiencia.

Según Tavares, A. (2014), la experiencia se refiere a cualquier acción y efecto que los trabajadores deben realizar para desempeñar sus habilidades y conocimientos dentro de la empresa.

Indicador 3: Percepción

Según Alcaide (2010), la experiencia del cliente es un punto importante dentro de la empresa. La empresa debe centrarse en la sensación del cliente después de comprar los productos o servicios de la empresa. Este es el lugar para pensar.

Dimensión 3: Costo

Según Tavares (2014) el costo o costo representa el gasto económico de fabricación de productos o prestación de servicios. Los expertos creen que muchos empresarios suelen determinar los precios de venta en función de los precios de los productos básicos. Sin determinar primero si pueden pagar sus propios costos, estos competidores son repuestos para el material, es decir, la mano de obra de los trabajadores.

Indicador 1: Repuesto.

Según Tavares (2014) el costo de mantenimiento es el precio pagado por las operaciones realizadas para guardar o restaurar los bienes o productos a un estado específico.

Indicador 2: Mano de obra.

Según la investigación de Tavares (2014), el trabajo se refiere al trabajo físico y mental realizado en el proceso de fabricación de bienes. El concepto también se utiliza para indicar el costo de este trabajo.

3.2.2 Variable 2: Satisfacción del cliente

Definición conceptual

Martínez (2011) La satisfacción del cliente es un elemento esencial para comprender el nivel de calidad de los productos y servicios. La satisfacción de los clientes con los productos o servicios que han comprado o consumido es porque cubre completamente las expectativas que han confiado, La secuencia de realizar la tarea y determinar el tiempo y la cantidad necesarios para realizar la tarea.

Definición operacional

A través de esta variable satisfacción del cliente, se pueden obtener datos a través de la calidad de los productos y servicios, para que el cliente pueda experimentar la satisfacción relacionada con el producto o servicio que ha obtenido y consumido, porque es exactamente lo que esperaba, El orden en que se realizan las operaciones y cómo determinar las expectativas, la importancia de los procesos y el tiempo.

Dimensión 1: Expectativas

Según Martínez (2011) El objetivo principal de tener clientes satisfechos es cumplir con las mismas expectativas, o superar las expectativas de los clientes, es decir, los servicios prestados al dar prioridad a la apariencia real de la empresa, es decir, los elementos tangibles, la seguridad de la empresa y la forma en que brinda a los clientes La cortesía, a su vez, espera que él quiera recibir clientes en función de su punto de vista, desde la imagen de la empresa y los trabajadores hasta el trato brindado por el servicio, todo comienza con el cliente.

Indicador 1: Tangibles.

Para Parasuraman (2009) Manifiesta que los elementos tangibles son las apariencias físicas de las instalaciones ya sea equipos, personal, y entre otros elementos en el que el cliente pueda realizar algún servicio dentro de la empresa”.

Indicador 2: Seguridad.

Según Martínez (2011) Es un vínculo emocional que permite la relación de la empresa con el cliente y esto se determina con una gestión de comunicación que permita que el cliente quede informado sobre la diferenciación de productos o servicios ofrecidos, asimismo esto conlleva a que el cliente tenga una experiencia de compra lo cual eso determinara si quedo satisfecho. Los vínculos de información y comunicación hacen que una decisión de compra sea eficiente y logre convertirse en un cliente habitual.

Indicador 3: Cortesía.

Según Martínez (2011), la cortesía es amabilidad, atención o buena educación hacia los demás. La cortesía proviene de expresiones educadas. Se refiere a personas atentas y armoniosas. Por lo tanto, la cortesía es una expresión de respeto y educación expresada a través de buenas costumbres.

Dimensión 2: Procesos

Según Martínez (2011) Un proceso es un conjunto de actividades que pueden lograr objetivos específicos, y estas actividades se ejecutan secuencialmente para completar una descripción detallada de un producto o servicio basado en insumos específicos. La empresa proporciona a los clientes instalaciones que satisfacen sus necesidades. Se da prioridad a la capacidad de respuesta de la empresa. Accesibilidad y credibilidad.

Indicador 1: Capacidad de respuesta.

Según Martínez (2011) La capacidad de respuesta de cualquier sistema es la probabilidad promedio de que produzca una respuesta de calidad aceptable en respuesta a la demanda a un costo aceptable dentro de un marco de tiempo aceptable.

Indicador 2: Accesibilidad.

Según Martínez (2011) La accesibilidad es la oportunidad que tienen los clientes en poder utilizar un objetivo, realizar un viaje entre otras cosas.

Indicador 3: Credibilidad.

Según Martínez (2011) La credibilidad se basa en cumplir las expectativas, necesidades del cliente con el fin de satisfacer al cliente y este logra tener una credibilidad ante el cliente.

Dimensión 3: Tiempo

Según Martínez (2011): tiempo se basa en donde y cuando debe realizarse el pedido a su vez interfiere los medios que se usan para la entrega del producto o servicio, la oportunidad de atención, duración de servicio, estos puntos son importantes porque son los principales factores importantes para la entrega eficiente del producto.

Indicador 1: Oportunidad de atención.

Martínez (2011) La oportunidad de atención se basa principalmente en mantener la comunicación con el cliente, brindándole una atención adecuada a su necesidad del cliente.

Indicador 2: Duración de servicio.

Martínez (2011) La duración del servicio se basa principalmente el tiempo necesario que se realiza el servicio de mantenimiento de la empresa.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población que se tomó en cuenta a 220 clientes de la empresa Ascensores y Montacargas Continental S.A.C. Comas, 2020. Carrasco indica que la población “Es el conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2008, pp. 238- 240)

3.3.2 Muestra

La muestra producida en el proyecto de investigación se calculó utilizando una fórmula que arrojó 141 clientes para ser encuestados. La muestra es una parte extraída de la población y se utiliza para analizar y realizar investigaciones sobre las variables a medir y probar. (Bernal, 2010)

- Criterios de inclusión
 - ✓ Clientes con discapacidad
 - ✓ Personas naturales y jurídicas de empresas,
 - ✓ Entidades que pueden adquirir un servicio como: hoteles, viviendas, inmobiliarias y Hospitales.
- Criterios de exclusión
 - ✓ Clientes que no tienen ascensores
 - ✓ Personas que viven en solo piso
 - ✓ Persona de bajos recursos.

3.3.3 Muestreo

La muestra utilizada es una muestra de probabilidad porque se ha desarrollado una fórmula para encontrar la muestra. Las muestras de probabilidad son todas las personas que pueden seleccionarse para características iguales utilizando la selección aleatoria. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010).

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica: Encuesta

La técnica de evaluación utilizada en este estudio es una encuesta. Carrasco (2005) señaló que la encuesta es: "una técnica de investigación social que explora y recopila datos a través de preguntas directas o indirectas. El tema que constituye la unidad de análisis de investigación". (Página 72)

3.4.2 Instrumento: Cuestionario

Para llevar a cabo el proceso de desarrollo en el estudio, se utilizó el cuestionario Likert como herramienta para evaluar diversas recopilaciones de datos. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 200) señalaron que la herramienta de medición es "la información o los datos utilizados por el investigador para registrar las variables que consideró Recursos".

3.4.3 Validez del instrumento: juicio de expertos

La eficacia de la herramienta fue aprobada por 3 expertos y, después de observar a los expertos que aceptaron mi herramienta de verificación, observaron cuidadosamente las preguntas que se presentarían a los trabajadores porque pensaban que la herramienta era adecuada. En este sentido, para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 200), la definición general de efectividad es: "Acuerde la medición real con una herramienta Las variables que pretende medir".

3.4.4 Confiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach

La fiabilidad del instrumento su objetivo es mediante una encuesta a trabajadores por variable y los resultados se procesarán en el SPSS obteniendo resultados siguientes: El resultado del Alfa de Cronbach de la variable 1 nos da como resultado 0.912 lo cual nos da a entender que el instrumento es excelente a nivel de confiabilidad por lo tanto es confiable para realizar el procesamiento de datos a su vez el resultado del Alfa e Cronbach de la variable 2 nos da como resultado 0.755 lo cual nos da a entender que el instrumento es aceptable respecto a la confiabilidad por lo tanto es confiable para realizar el procesamiento de datos, Por otro lado (Mc & Gates, 2005). Manifiesta que la confiabilidad se basa principalmente en obtener resultados aceptables cuando se va a utilizar por segunda vez. (Mc & Gates, 2005).

3.5 Procedimientos

3.5.1 Metodología para recoger los datos:

Primero se elaboró una base de datos para las dos variables con la información recolectada del cuestionario. La recopilación de los datos se realizó por medio de la encuesta para posteriormente procesar y sistematizar con el programa SPSS V.26 con el fin de conseguir los resultados. Para todo ello, se pidió autorización al representante legal de la empresa para realizar el recojo de datos con el fin de elaborar la tesis.

3.5.2 Autorización del contexto de estudio

Se coordinó con el Gerente de la empresa Homar Villavicencio bravo mediante un documento de autorización de los datos con el fin de elaborar la tesis titulada “Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente en la empresa ascensores y montacargas continental S.A.C, 2020 Comas”, quien autorizo el documento ubicado en el anexo 6.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Análisis descriptivo

Para el método de análisis de datos del trabajo de investigación se utilizará el método estadístico, el cual está dividido en el método descriptivo que tiene como objetivo procesar los datos de la población obteniendo tablas y gráficos mediante el programa SPSS y estadístico Rho Spearman y el método inferencial que consistió la prueba de hipótesis logrando como resultado una tabla con el índice de correlación y la significancia de cada hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

A continuación, se describen los aspectos éticos considerandos en esta encuesta: Lealtad: los investigadores y las empresas relacionadas mantendrán la investigación confidencial hasta que se complete la investigación.

Respetar al autor: la información del autor se denominará como su referencia, sin causar angustia y respeto por la ley.

IV. RESULTADOS

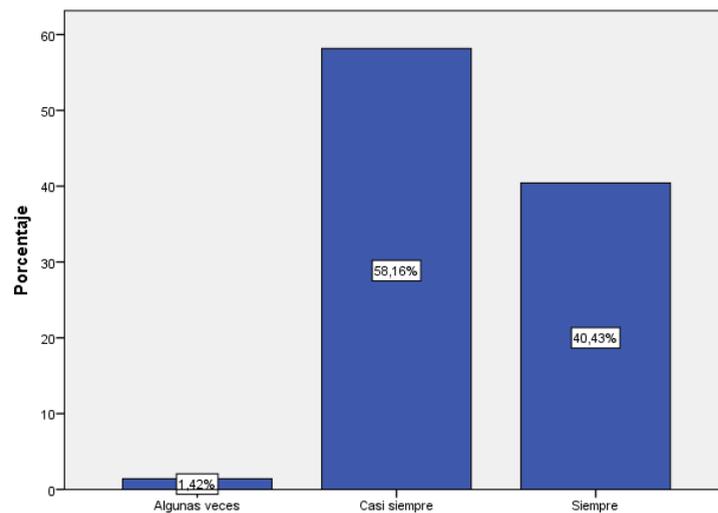
4.1 Análisis de descriptivo

Tabla 1: Mantenimiento preventivo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	2	1,4
	Casi siempre	82	58,2
	Siempre	57	40,4
	Total	141	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: variable mantenimiento preventivo



Interpretación:

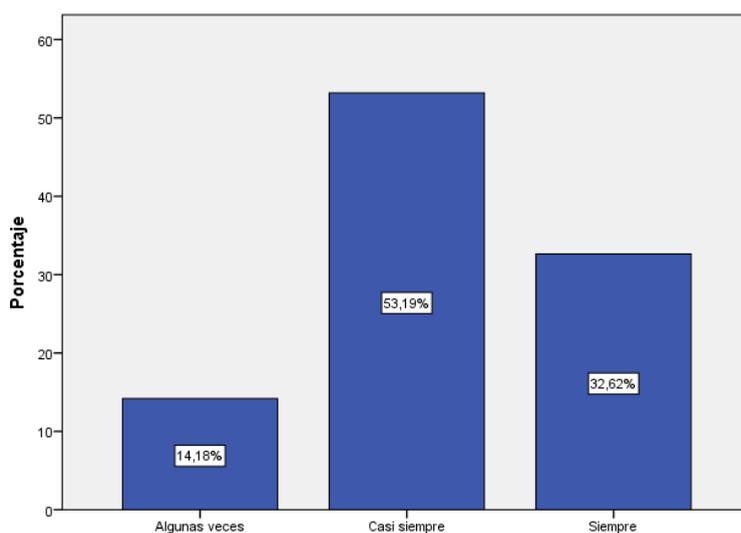
De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar las encuestas a los trabajadores de la empresa Ascensores y Montacargas Continental con relación a que si se desarrolla el mantenimiento preventivo que comprende las dimensiones: Funcionamiento, fiabilidad y el costo; el 1,4% respondieron algunas veces a su vez el 59,6% respondieron casi siempre y el 40,4% respondieron siempre.

Tabla 2: Dimensión - Funcionamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	20	14,2
	Casi siempre	75	53,2
	Siempre	46	32,6
	Total	141	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Dimensión - funcionamiento



Interpretación:

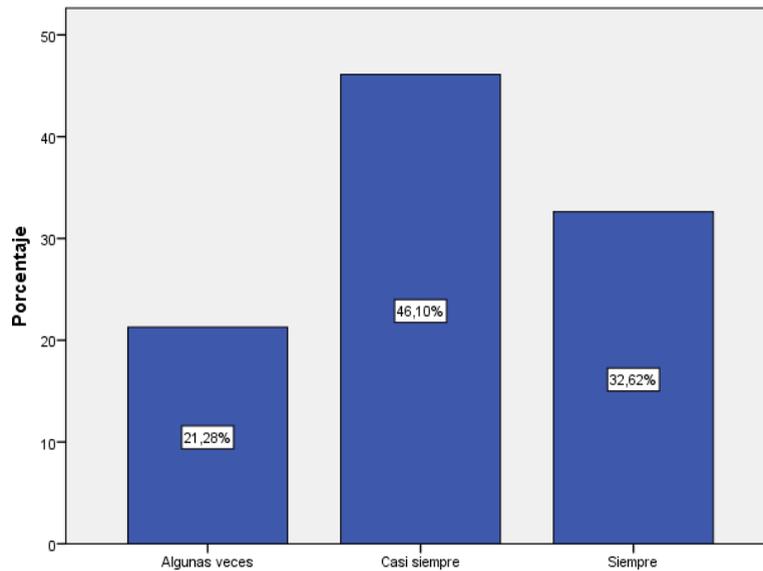
De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar las encuestas a los trabajadores de la empresa Ascensores y Montacargas Continental con relación a que si se desarrolla el funcionamiento que comprende los indicadores: Revisión, reposición y limpieza; el 14,2% respondieron algunas veces a su vez el 53,2% respondieron casi siempre y el 32,6% respondieron siempre.

Tabla 3: Dimensión - Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	30	21,3
	Casi siempre	65	46,1
	Siempre	46	32,6
	Total	141	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Dimensión - fiabilidad



Interpretación:

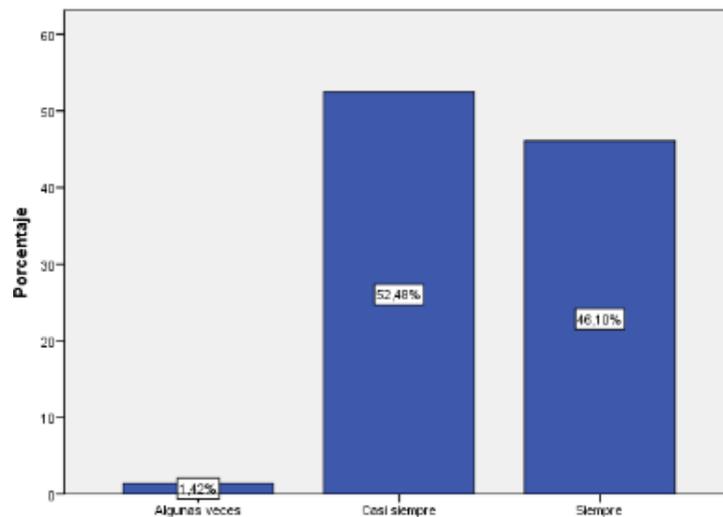
De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar las encuestas a los trabajadores de la empresa Ascensores y Montacargas Continental con relación a que si se desarrolla la fiabilidad que comprende los indicadores: Garantía y la experiencia; el 21,3% respondieron algunas veces a su vez el 46,1% respondieron casi siempre y el 32,6% respondieron siempre.

Tabla 4: Dimensión - costo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	2	1,4
	Casi siempre	74	52,5
	Siempre	65	46,1
	Total	141	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Dimensión - costo



Interpretación:

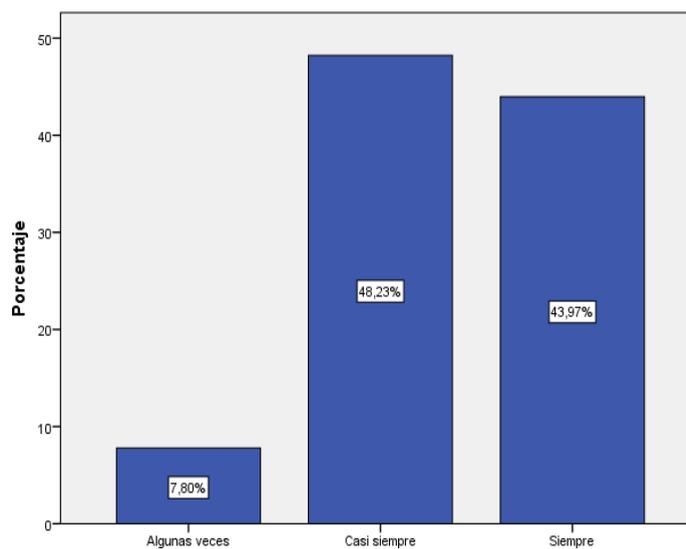
De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar las encuestas a los trabajadores de la empresa Ascensores y Montacargas Continental con relación a que si se desarrolla el costo que comprende los indicadores; Reemplazo y trabajo; el 1,4% respondieron algunas veces a su vez el 52,5 % respondieron casi siempre y el 46,1% respondieron siempre.

Tabla 5: variable satisfacción del cliente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	11	7,8
	Casi siempre	68	48,2
	Siempre	62	44,0
	Total	141	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: variable - satisfacción del cliente



Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar las encuestas a los trabajadores de la empresa Ascensores y Montacargas Continental con relación a que si se desarrolla la satisfacción del cliente que comprende los indicadores: Expectativas, procesos y tiempo; Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la variable satisfacción del cliente son: el 7,8% respondieron algunas veces a su vez el 48,2 % respondieron casi siempre y el 44 % respondieron siempre.

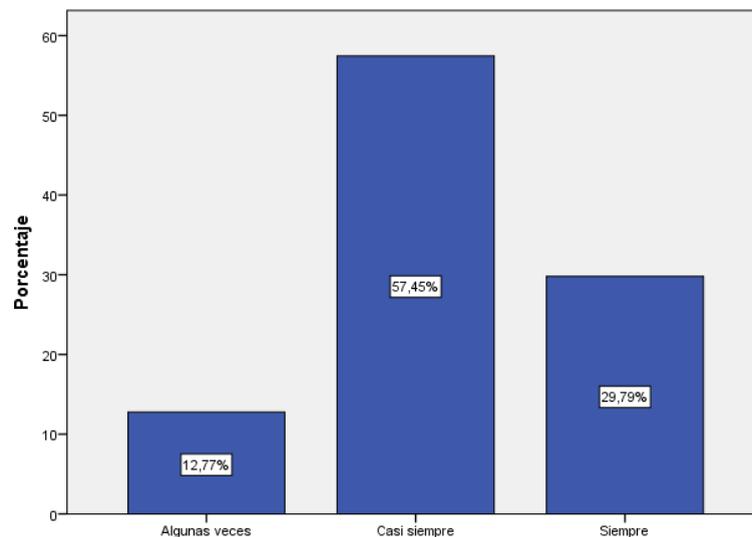
Dimensión 1: Expectativas

Tabla 6: *Dimensión - expectativas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	18	12,8
	Casi siempre	81	57,4
	Siempre	42	29,8
	Total	141	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: *Dimensión - expectativas*



Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar las encuestas a los trabajadores de la empresa Ascensores y Montacargas Continental con relación a que si se desarrolla las expectativas que comprende los indicadores: Tangibles, seguridad y cortesía; el 12,8% respondieron algunas veces a su vez el 57,4 % respondieron casi siempre y el 29,8% respondieron siempre.

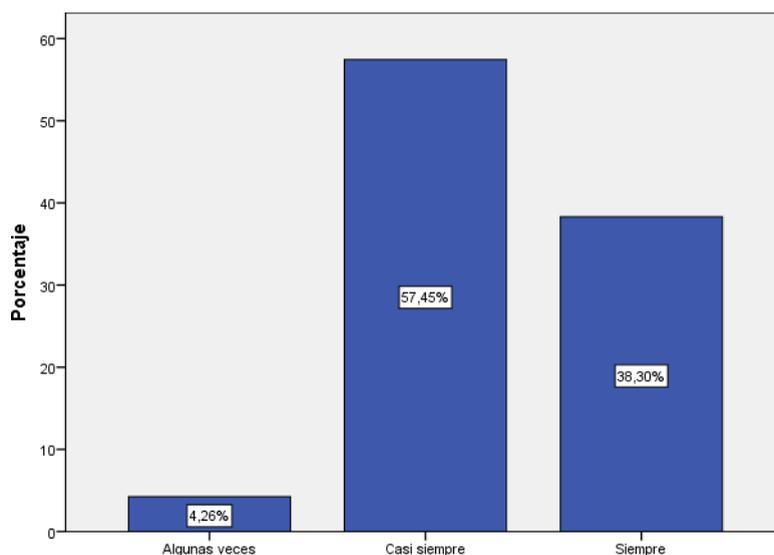
Dimensión 2: Procesos

Tabla 7: Dimensión - procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	6	4,3
	Casi siempre	81	57,4
	Siempre	54	38,3
	Total	141	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Dimensión - procesos



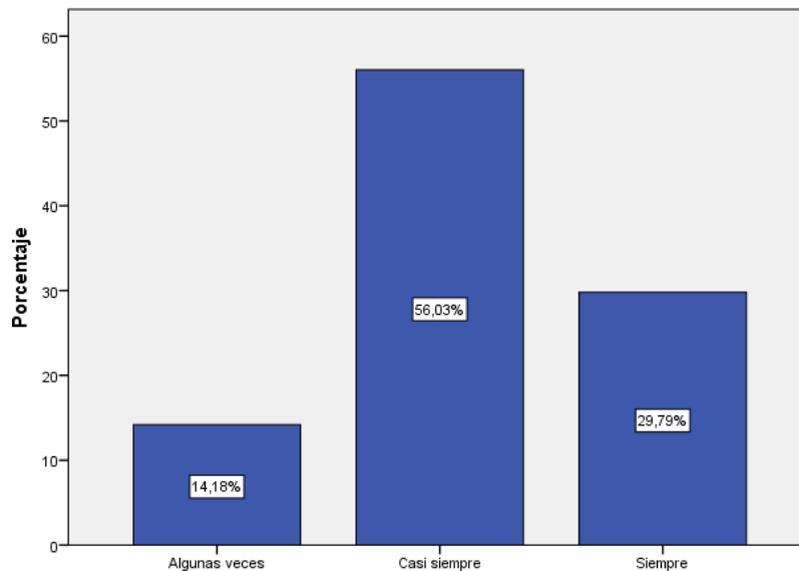
Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar las encuestas a los trabajadores de la empresa Ascensores y Montacargas Continental con relación a que si se desarrolla los procesos que comprende los indicadores: Capacidad de respuesta y accesibilidad; el 4,3% respondieron algunas veces a su vez el 57,4 % respondieron casi siempre y el 38,3% respondieron siempre.

Tabla 8: Dimensión - tiempo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	20	14,2
	Casi siempre	79	56,0
	Siempre	42	29,8
	Total	141	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Dimensión - tiempo



Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar las encuestas a los trabajadores de la empresa Ascensores y Montacargas Continental con relación a que si se desarrolla el funcionamiento preventivo que comprende los indicadores: Oportunidad de atención y duración de servicio; el 14,2% respondieron algunas veces a su vez el 56 % respondieron casi siempre y el 29,8 % respondieron siempre.

4.2 Prueba de normalidad

4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 9

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov				
	Estadístico	gl	Sig.	gl	Sig.
V1_MANTENIMIENTO_PREVENTIVO (agrupado)	,355	60	,000	60	,000
V2_SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE (agrupado)	,347	60	,000	60	,000

Hipótesis de Normalidad

HO: La distribución de datos muestral es normal

H1: La distribución de datos muestral no es normal

Regla de decisión:

a) Si Sig. $p < 0.05$ => Rechazo HO

b) Si Sig. $p > 0.05$ => Acepto HO

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la tabla 10. Se utilizó para corroborar la hipótesis de normalidad la prueba de Kolmogórov-Smirnov ^{donde} se tuvo como muestra a encuestar 141 clientes, se analiza los resultados muestran que la distribución es menor al nivel de significancia, es decir $0.000 < 0.05$ según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, la muestra no es normal, y se utilizara para la elaboración de mis hipótesis los resultados estadísticos no paramétricos.

4.3 Estadística inferencial

4.3.1 Coeficiente de correlación y reglas de decisión Tabla

10: Coeficiente de correlación de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaborado por Hernández, Fernández y Baptista (1998)

4.3.2 Prueba de hipótesis general

H: Existe relación significativa del mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C. Comas 2020.

H0: No existe relación significativa del mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C. Comas 2020.

H1: Existe relación significativa del mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C. Comas 2020.

Tabla 11: hipótesis general

		Correlaciones	
		V1_MANTENIMIENTO_PREVENTIVO (agrupado)	V2_SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE (agrupado)
Rho de Spearman	V1_MANTENIMIENTO_PREVENTIVO (agrupado)	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	141
	V2_SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE (agrupado)	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	141

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.725. A su vez, el nivel de significancia bilateral (sig = 000) es menor que el valor p (0.05). De acuerdo con las reglas de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación positiva significativa entre el mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente.

4.2.2 Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H: Existe relación significativa entre el funcionamiento y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, Comas 2020.

H0: No existe relación significativa entre el funcionamiento y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, Comas 2020.

H1: Existe relación significativa entre el funcionamiento y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, Comas 2020.

Tabla 12: Correlación de la hipótesis específica 1

Correlaciones			
		V1_D1_FUNCIONAMIENTO (agrupado)	V2_SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE (agrupado)
Rho de Spearman	V1_D1_FUNCIONAMIENTO (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,779**
		N	141
	V2_SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE (agrupado)	Coeficiente de correlación	,779**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	141

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.779. A su vez, el nivel de significancia bilateral (sig = 000) es menor que el valor p (0.05). De acuerdo con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, se puede concluir que el rendimiento y la satisfacción del cliente tienen una correlación positiva muy fuerte.

Hipótesis específica 2

H: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020.

H0: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020.

H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020.

Tabla 13: Correlación de la hipótesis específica 2

Correlaciones			
		V1_D2_FIABILIDA D (agrupado)	V2_SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE E (agrupado)
Rho de Spearman	V1_D2_FIABILIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,709**
		N	141
	V2_SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE (agrupado)	Coeficiente de correlación	,709**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	141

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.709. A su vez, el nivel de significancia bilateral (sig = 000) es menor que el valor p (0.05). De acuerdo con las reglas de decisión, la hipótesis nula se rechaza (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación positiva significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente.

Hipótesis específica 3

H: Existe relación significativa entre el costo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020.

H0: No existe relación significativa entre el costo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020.

H1: Existe relación significativa entre el costo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020.

Tabla 14: Correlación de la hipótesis específica 3

Correlaciones			
		V1_D3_COSTO (agrupado)	V2_SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE (agrupado)
Rho de Spearman	V1_D3_COSTO (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,764
		N	141
	V2_SATISFACCIÓN_DEL_CLIENTE (agrupado)	Coeficiente de correlación	,764
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	141

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.764. A su vez, el nivel de significación bilateral (sig = 000) es menor que el valor p (0.05). De acuerdo con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, se puede concluir que el costo y la satisfacción del cliente tienen una correlación positiva muy fuerte.

V. DISCUSIÓN

5.1 Objetivo general

El objetivo general de la investigación ha sido demostrar la relación del mantenimiento preventivo con la satisfacción del cliente; al respecto y de acuerdo a los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho Spearman lográndose el coeficiente de correlación de 0.725 y un nivel de significancia de 0.00 por lo que se determinó que si existe correlación significativa entre las dos variables.

Dichos resultados están comprendidos dentro del marco de la teoría del mantenimiento industrial, donde Cárcel, J. (2014) quien manifiesta que el planteamiento de un modelo de mantenimiento industrial basado en técnicas de gestión del conocimiento, conjunto de técnicas y sistemas que permiten prever las averías, efectuar revisiones, engrases y tareas eficaces para evitar paros imprevistos, dando a la vez normas de buen funcionamiento a los usuarios de las máquinas. Se busca alargar su vida de forma rentable manteniéndolas en su condición de diseño con el fin de buscar la satisfacción del cliente.

Así mismo existe coherencia con las conclusiones de los artículos científicos siguientes: Fombella, C. (2010). quien concluye que el desarrollo y la implementación de un plan de mantenimiento (es decir, el mantenimiento debe seguir las pautas generales previamente determinadas) para que la producción no se vea afectada por daños o eventos imprevistos que puedan ocurrir. Garrido, G. (2010) quien concluye que el mantenimiento correctivo de acuerdo con este artículo incluye la reparación de la falla, donde la persona que informa la falla es el usuario de la máquina y el equipo, y la persona responsable de realizar la reparación es la persona de mantenimiento.

5.2 Objetivos específicos 1

ha sido demostrado la relación del funcionamiento con la satisfacción del cliente y de acuerdo a los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho Spearman lográndose el coeficiente de correlación 0.779 y un nivel de significancia de 0.00 por lo que se ha determinado que existe correlación significativa entre la dimensión funcionamiento y la variable satisfacción del cliente.

Dichos resultados están en los alcances del libro fiabilidad y seguridad de procesos industriales Tavares, A. (2014) quien define que el funcionamiento como la operación es un medio para tomar todas las medidas para que funcione, y a su vez es un medio para practicar, es una medida tomada dentro de la empresa para lograr los objetivos requeridos,

entre los cuales se dan prioridad a tres puntos para administrar el producto de manera efectiva. Operaciones, incluidas revisiones durante las operaciones, reemplazo y compensación de pedidos. Los indicadores están siendo revisados, limpiados y reemplazados.

Así mismo existe coherencia con las conclusiones de los artículos científicos siguientes: Parra, A. (2012). quien concluye que el funcionamiento se utiliza para marcar la diferencia, la industria necesita materias primas y energía para transformarla. Al mismo tiempo, es necesario establecer una red de transporte para promover la transferencia de recursos naturales a las fábricas y la distribución de los productos producidos. Castillo, V. (2011) quien concluye que el funcionamiento se basa en dominar la información sobre el funcionamiento de la maquinaria industrial es esencial para tomar decisiones. Por otro lado, es mejor saber qué máquinas marcan la diferencia. La realidad es que adoptar nuevas tecnologías puede hacer que hagas más con menos. No es sorprendente que, si eres un profesional, puedas seguir siendo competitivo, lo cual es tu mejor interés, sabiendo qué máquina usar. El siguiente paso es saber dónde encontrar al fabricante o ingresar al mercado.

5.2.2 Objetivo específico 2

ha sido demostrado la relación de la fiabilidad con la satisfacción del cliente y de acuerdo a los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho Spearman lográndose el coeficiente de correlación 0.724 y un nivel de significancia de 0.00 por lo que se ha determinado que existe correlación significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del cliente.

Dichos resultados están en los alcances del libro fiabilidad y seguridad de procesos industriales Tavares, A. (2014) quien define la fiabilidad es la habilidad para realizar el servicio es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio, como la garantía, la especialidad y experiencia del personal de la empresa.

Así mismo existe coherencia con las conclusiones de los artículos científicos siguientes: Rivera, M. (2011) Fiabilidad, disponibilidad y mantenimiento sencillo (función RAS) La fiabilidad se puede definir como la probabilidad de que el sistema siga funcionando durante un período específico de tiempo en condiciones ambientales normales. Vásquez F. (2011) La confiabilidad de un dispositivo componente o sistema dependiendo de las condiciones específicas de operación es la probabilidad de que funcione normalmente "supervivencia"

sin falla dentro de un cierto período de tiempo.

5.2.3 Objetivo específico 3

ha sido demostrar la relación del costo con la satisfacción del cliente y de acuerdo a los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho Spearman lográndose el coeficiente de correlación 0.786 y un nivel de significancia de 0.00 por lo que se ha determinado que existe correlación significativa entre la dimensión eficiencia y la variable seguridad industrial.

Dichos resultados están en los alcances del libro fiabilidad y seguridad de procesos industriales Tavares, A. (2014) quien define el costo o costo es un gasto económico que representa la fabricación del producto o la provisión de servicios. Los expertos confirman que muchos empresarios generalmente determinan sus precios de venta en función de los precios de los competidores sin determinar primero si logran asumir sus propios costos. Estos costos son materiales Repuestos, es decir, el trabajo de los trabajadores.

Así mismo existe coherencia con las conclusiones de los artículos científicos siguientes: Cruzado, A. (2015) El costo representa el gasto económico de fabricación de productos o prestación de servicios. Al determinar el costo de producción, puede determinar el precio minorista de los bienes relevantes (el precio minorista es la suma del costo más el beneficio) Navarro, P. (1997) El costo, también conocido como costo, es el gasto económico para producir un determinado producto o proporcionar un determinado servicio. Los costos incluyen la compra de suministros, el pago de mano de obra, los costos de producción y gestión, y otras actividades.

5.3 Hipótesis general

La hipótesis general propuesta ha sido que si el mantenimiento preventivo se relaciona con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C. Comas 2020; para probar dicha hipótesis primero se determinó si la distribución de la muestra es normal o no normal, la misma que se logró mediante la prueba de normalidad utilizando el estadístico Kolmorov-Smirnov arrojando como resultado Sig. 0.00 comprobándose con ello que la muestra de la distribución es paramétrica en consecuencia se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman obteniéndose como resultado nivel de correlación de 0.725 significancia 0.00; en consecuencia se llega a la conclusión que existe relación entre la variable mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente.

5.3.1 Hipótesis específica 1

La hipótesis específica propuesta ha Existente relación significativa entre el funcionamiento y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, Comas 2020; para probar dicha hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrico Rho Spearman; considerando que la distribución de la muestra no es paramétrica como se demuestra en la Tabla N°10 obteniéndose como resultado nivel de correlación de 0.779 , significancia 0.000 ; en consecuencia y teniendo en cuenta dicho resultado se comprueba que la hipótesis planteada es verdadera por lo tanto se concluye que la dimensión funcionamiento tiene relación significativa con la variable satisfacción del cliente.

5.3.2 Hipótesis específica 2

La hipótesis específica propuesta ha sido Existente relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020; para probar dicha hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrico Rho Spearman; considerando que la distribución de la muestra no es paramétrica como se demuestra en la Tabla N°10 obteniéndose como resultado nivel de correlación de 0.709 , significancia 0.000 ; en consecuencia y teniendo en cuenta dicho resultado se comprueba que la hipótesis planteada es verdadera por lo tanto se concluye que la dimensión fiabilidad tiene relación significativa con la variable satisfacción del cliente.

5.3.3 Hipótesis específica 3

La hipótesis específica propuesta Existente relación significativa entre el costo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020 ; para probar dicha hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrico Rho Spearman; considerando que la distribución de la muestra no es paramétrica como se demuestra en la Tabla N°10 obteniéndose como resultado nivel de correlación de 0.764 , significancia 0.000; en consecuencia y teniendo en cuenta dicho resultado se comprueba que la hipótesis planteada es verdadera por lo tanto se concluye que la dimensión costo tiene relación significativa con la variable satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos y resultados del informe de investigación titulada Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas Continental S.A.C, Comas 2020

Se detallan las siguientes conclusiones de acorde a los objetivos planteados:

- 6.1 Se verifico con el objetivo general del informe de investigación, Se evidenció que existe correlación de ,725 lo cual indica que existe una correlación positiva considerable entre el mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, Comas, 2020
- 6.2 Se cumplió con el objetivo específico 1 del informe de investigación, se evidencio que existe correlación de ,779 lo cual indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre el funcionamiento con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020
- 6.3 Efectuó con el objetivo específico 2 del informe de investigación, se evidencio que existe correlación de ,709 lo cual indica que existe una correlación positiva considerable entre la fiabilidad con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020.
- 6.4 Se cumplió con el objetivo específico 3 del informe de investigación, Se evidenció que existe correlación de ,764 lo cual indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre el costo con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020.

VII RECOMENDACIONES

Después del análisis de los resultados de la presente investigación se propone las siguientes recomendaciones:

7.1 Se recomienda que la gerencia de la empresa recomienda superar las técnicas y sistemas que permitan prever las averías, revisión, engrases y tareas eficaces que permitan paros imprevistos que atente con la seguridad del cliente y de la empresa.

7.2 Se recomienda que la gerencia de la empresa recomienda aplicar medidas programadas predictiva y oportunidades que tengan como finalidad medir la satisfacción del cliente.

7.3 Se recomienda que la gerencia de la empresa debe capacitar al personal que brinda el servicio de mantenimiento preventivo para haya una buena calidad del servicio midiendo la atención por indicadores.

7.4 Se recomienda que a gerencia de la empresa recomienda la importancia de las estrategias que tiene la organización ya que con ellas conlleva tener buen contacto con sus clientes y así ellos estarán a gusto con el servicio de mantenimiento preventivo, esto genera que el cliente quede satisfecho refiriendo más clientes.

REFERENCIAS

- Aguilar, R. R. (2014). Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente (Caso: Cafeterías del Municipio de Chalco Estado de México). México.
- Alcaide, J. (2016). Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente Madrid: esic.
- Alet, J. (2013). Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente. Barcelona: Gestión 2000
- Aprendizaje basado en la investigación para la ciencia, la tecnología, la ingeniería.<https://www.oei.es/historico/salactsi/osorio3.htm>
- Aragón, M. E. (2014). Mantenimiento preventivo. Madrid: Editex.
- Arrellano, R. (2010). Mantenimiento preventivo América Latina. México: Pearson.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Bogotá: Prentice Hall.
- Burgos, E. (2007). satisfacción del cliente Madrid: Netbiblo.
- Buttle, F. y Maklan, S. (2015). satisfacción del cliente New Jork: Tercero. Camino, J. R. (2016). satisfacción del cliente Lima: Pearson CENTRUM Católica.
- Cárdenas, M. (2017). satisfacción del cliente en la empresa Centrum. Ecuador.
- Castillo, V. (2011) Aprendizaje y Comportamiento configurado en el funcionamiento del cerebro humano. <https://www.autoreseditores.com/libro/739/alexander-ortiz-ocana/aprendizaje-y-comportamiento-basados-en-el-cerebro-humano.html>
- Castillón, E. (2017). Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente De Los Estudiantes de los clientes en la Empresa de Ferro Aleaciones y Plásticos de la ciudad de Consue
- Doncel, A. D. y Muñoz, G. (2013). Métricas del marketing. Madrid: ESIC. Editorial. empresa en comunicaciones en el distrito de san juan de Lurigancho, lima.
- Eslava, J. d. (2015) Precios: Nuevas estrategias de precios 4ª edición. Barcelona: ESIC
- Fernández, F. (2017). Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente. París: Lulu.com.
- Figuroa, J. (2016). Blanco, Rojo y Azul: Conversaciones de Barbería. Puerto Rico:

Franquicias Unidas Del Perú S.A. Universidad César Vallejo. Lima

- Garrido, G. (2010). Organización y gestión integral de mantenimiento. <https://www.editdiazdesantos.com/libros/garcia-garrido-santiago-organizacion-y-gestion-integral-de-mantenimiento-L03005481601.html>
- Hoffman, E. (2016). La pirámide de Maslow: Conozca las necesidades humanas para las humanidades y las ciencias sociales. Londres: Pearson Educación.
- Hunt, S. D. (2014). Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente Controversia, estrategia y
- Ibáñez, M. d. (2016) Manual. Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente (UF2392).
Certificados Instituto De Idiomas BIENVENIDO INGLÉS Del Distrito De San Juan
De
- Jany, E. (1994). Investigación integral de mercados. Bogotá: McGraw-Hill. Jork: Jorunal de Marketing.
- Kotler, P. y Kartajaya, H. (2018). Comercialización 3.0. Barcelona: Editorial LID. Kotler, P. y Lane, K. (2012). Dirección de Marketing. México: Pearson.
- Laguna, P. y Rosendo, V. (2013). Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente Madrid: Dykinson s.a. Lima
- López, M. A. (2015). Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente. Munich: GRIN
- Lord, J. (2016). El negocio del Barbero. Madrid: LJKLurigancho, Lima 2017.
Universidad César Vallejo. Lima.
- M., Farfán, M., & Peña, G. (2013). Construcción, Validez Y Confiabilidad de de profesionalidad. Gestión de marketing y comunicación (COMM0112).
- Mantenimiento Centrado en Confiabilidad. <https://www.tuv-sud.es/es-es/servicios/actividades/consultoria-del-mantenimiento/implantacion-de-r.c.m.-reliability-centered-maintenance>
- Martínez, E. (2011) Operaciones de Mantenimiento Preventivo Del Vehículo Y Control de*

- Su Dot. <https://www.ebay.es/itm/Manual-Operaciones-de-mantenimiento-preventivo-del-vehiculo-y-control-de-su-dot-/163602316529>
- Mc, C., & Gates, R. (2005). Investigación de mercados contemporánea. Mexico: Mexico: Mc-Graw.
- Miranda, J. (2014). EMantenimiento preventivo y satisfacción del cliente. Lima.
- Miranda, J., & Reyna, M. (2016). Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente. Lima.
- Morgan, R., & S Hunt. (1994). The commitment-trust theory of relationship. Nueva Muñoz, M. (2018). Protocolo empresarial. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Moubray, A. (1997) Reliability-centered Maintenance.
- Navarro, P. (1997) Operaciones de Mantenimiento Preventivo Del Vehículo Y Control de SuDot. https://books.google.com.pe/books?id=hJ6SvqIm_dsC&pg=PT31&dq=mantenimiento+preventivo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjSgJm3qaXqAhWblbkGHd4aD48Q6AEwA3oECAQQAg#v=onepage&q=mantenimiento%20preventivo&f=false
- Ordoñez, M. (2017). Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente en la factoría y Paraiso Soñado. Paraninfo, S.A.
- Parra, A. (2012). Ingeniería de Mantenimiento y Fiabilidad aplicada a la Gestión de Activo. [https://books.google.com.pe/books?id=8xsnQ1aMg2gC&printsec=frontcover&dq=Parra,+A.+\(2012\).&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjDtsy0qKXqAhVfHrkGHWDwBT8Q6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=Parra%2C%20A.%20\(2012\).&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8xsnQ1aMg2gC&printsec=frontcover&dq=Parra,+A.+(2012).&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjDtsy0qKXqAhVfHrkGHWDwBT8Q6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=Parra%2C%20A.%20(2012).&f=false)
- Reinares, P. (2018). Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente. Madrid: ESIC.
- Rivera, J. (2016). Marketing Relacional. Mexico: Pearson.
- Rivera, M. (2011) Mantenimiento correctivo y reparación de redes de distribución de agua y saneamiento. <http://reader.digitalbooks.pro/content/preview/books/94621/book/OEBPS/Text/chapter1.html>
- Rodriguez, I. (2013). Fiabilidad y funcionamiento. Barcelona: uoc. RRissoan, R. (2016).

- Funcionamiento preventivo. Barcelona: Ediciones ENI.
- Sacsa, J. (2017). Mantenimiento preventivo y satisfacción del cliente En La Empresa
- Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación.
- Sanagustín, E. (2013). Nuevo Marketing. Madrid: Bubok publishing.
- Sanchez, J. (2001). Administración pública como ciencia. México: PyV. Sarmiento, J. (2015). Funcionamiento y calidad. Madrid: Dykinson.
- Serrano, M. J. (2017). Comunicación y atención al cliente. Madrid: Ediciones
- Silverman, G. (2013). Los secretos del Mantenimiento preventivo. Lima: Norma. Thomson.
- Tavares, A. (2014). *Inquiry-Based Learning for Science, Technology, Engineering,*
- Vásquez F. (2011), *Mantenimiento preventivo de sistemas de automatización industrial*
<https://www.formacioncontinua.eu/PDF/Elem0311-Montaje-Y-Mantenimiento-De-Sistemas-De-Automatizacion-Industrial-Online.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES																																																		
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona el mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, en el distrito de Comas 2019?</p> <p>Problemas específicos: A) ¿Cómo se relaciona el funcionamiento con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, en el distrito de comas 2019?</p> <p>B) ¿Cómo se relaciona la fiabilidad con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2019?</p> <p>C) ¿¿Cómo se relaciona el costo con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2019?</p>	<p>Objetivos Determinar la relación entre el mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental s.a.c, Comas, 2020.</p> <p>Objetivos específicos A) Determinar la relación del funcionamiento con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020.</p> <p>B)Determinar la relación de la fiabilidad con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020.</p> <p>C)Determinar la relación del costo con la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020</p>	<p>Hipótesis General H:Existe relación significativa del mantenimiento preventivo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental s.a.c, Comas 2019.</p> <p>Hipótesis Específicos H1: Existe relación significativa entre el funcionamiento y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental s.a.c, Comas 2020. H2: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020. H3: Existe relación significativa entre el costo y la satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C, comas 2020</p> <p>1.-Variable 1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Tavares, A. L. (2014). El mantenimiento preventivo es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. Mediante un cronograma de ejecución de las actividades programadas, instrucciones de mantenimiento, datos de medición, códigos de material y cualquier otro dato, juzgado por el usuario como necesario para actuar preventivamente en los equipos.</p> <p>2.-Variable 2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Cruz y González (2007) “consiste en cumplir las especificaciones pactadas, o más bien consiste en anticiparse a las necesidades futuras buscando la fidelización” (p.280). Los autores implican que los procesos y la calidad de servicio que brinda una empresa deben tener enfoque orientado al cliente. Puesto que, los clientes son los que finalmente enjuician la calidad percibida y por tanto el cumplimiento de las expectativasdel cliente en la actualidad ya no se basa tan solo en el producto sino también en búsqueda de una satisfacción intangible como la percepción de un buen precio, la información, el asesoramiento,el proceso , , el tiempo, la garantía de calidad, etc.</p>	<p>VARIABLE (1): Mantenimiento preventivo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ÍTEMS</th> <th>ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Funcionamiento</td> <td>Revisión</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Limpieza</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Reposición</td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Garantía Especialidad</td> <td>4</td> <td>5.Siempre</td> </tr> <tr> <td>Costo</td> <td>Experiencia</td> <td>5</td> <td>4.Casi siempre</td> </tr> <tr> <td>Expectativas</td> <td>Respuestos</td> <td>6</td> <td>3.Avees</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Mano de obra</td> <td>7</td> <td>2.Casi nunca</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>8</td> <td>1.Nunca</td> </tr> </tbody> </table>				DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	Funcionamiento	Revisión	1			Limpieza	2		Fiabilidad	Reposición	3			Garantía Especialidad	4	5.Siempre	Costo	Experiencia	5	4.Casi siempre	Expectativas	Respuestos	6	3.Avees		Mano de obra	7	2.Casi nunca			8	1.Nunca											
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA																																															
Funcionamiento	Revisión	1																																																			
	Limpieza	2																																																			
Fiabilidad	Reposición	3																																																			
	Garantía Especialidad	4	5.Siempre																																																		
Costo	Experiencia	5	4.Casi siempre																																																		
Expectativas	Respuestos	6	3.Avees																																																		
	Mano de obra	7	2.Casi nunca																																																		
		8	1.Nunca																																																		
			<p>VARIABLE (2) Satisfacción del cliente</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ITEMS</th> <th>ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Expectativas</td> <td>Tangible</td> <td>9</td> <td rowspan="2">INDICES</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Seguridad</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cortesía</td> <td>11</td> <td>5.Siempre</td> </tr> <tr> <td>Procesos</td> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>12</td> <td>4.Casi</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>13</td> <td>siempre</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Accesibilidad</td> <td>14</td> <td>3.Avees</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Credibilidad</td> <td>15</td> <td>2.Casi</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Oportunidad de atención</td> <td>16</td> <td>nunca</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Duración de servicio</td> <td>17</td> <td>1.Nunca</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>18</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>19</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	Expectativas	Tangible	9	INDICES		Seguridad	10		Cortesía	11	5.Siempre	Procesos	Capacidad de respuesta	12	4.Casi			13	siempre		Accesibilidad	14	3.Avees		Credibilidad	15	2.Casi		Oportunidad de atención	16	nunca		Duración de servicio	17	1.Nunca			18				19	
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA																																																		
Expectativas	Tangible	9	INDICES																																																		
	Seguridad	10																																																			
	Cortesía	11	5.Siempre																																																		
Procesos	Capacidad de respuesta	12	4.Casi																																																		
		13	siempre																																																		
	Accesibilidad	14	3.Avees																																																		
	Credibilidad	15	2.Casi																																																		
	Oportunidad de atención	16	nunca																																																		
	Duración de servicio	17	1.Nunca																																																		
		18																																																			
		19																																																			

ANEXO 2: CUADROS ELABORADOS POR EL PROGRAMA IBM. STATISTICAL PACKAGE FOR THE SOCIAL SCIENCES 26 (SPSS-26)

Validación

Nº	Grado	Apellidos y Nombres	Resultado
1	Doctor	Dávila Arenaza, Víctor Demetrio	APLICABLE
2	Doctor	Márquez Espinoza Juan Manuel	APLICABLE
3	Doctor	Carranza Estela Teodoro	APLICABLE

Resumen de procesamiento de datos de la variable 1

Resumen de procesamiento de casos			
	N		%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		15	100,0

Resumen de procesamiento de datos de la variable 2

Resumen de procesamiento de casos			
	N		%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		15	100,0

Resultado de alfa de cron Bach de la variable 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	8

Resultado de alfa de cron Bach de la variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,755	8

ANEXO 3 CUESTIONARIO

Instrumento de investigación

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA ASCENSORES Y MONTACRAGAS CONTINENTAL SAC

Estimado(a) cliente: El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada, **MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y SATISFACCION DEL CLIENTE**. Por ello se le solicita responder todas las siguientes preguntas con veracidad.

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta una serie de preguntas a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N°	Preguntas	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
	VARIABLE INDEPENDIENTE: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DIMENSIÓN: FUNCIONAMIENTO					
1	Revisión					
2	Reposición					
3	Limpieza					
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
5	Garantía					
6	Especialidad					
7	Experiencia					
	DIMENSIÓN: COSTO					
8	Repuesto					
9	Mano de obra					
	VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION DEL CLIENTE DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS					
15	Tangible					
16	Seguridad					
15	Cortesía					

	DIMENSIÓN: PROCESOS					
17	Capacidad de respuesta					
18	Accesibilidad					
20	credibilidad					
	DIMENSIÓN: PROCESOS					
22	Oportunidad de atención					
23	Duración de servicio					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: Mantenimiento Preventivo Y Satisfacción del cliente en la Empresa Ascensores y Montacargas Continental SAC, Comas 2020.							
Apellidos y nombres del Investigador: Gómez Benites, Yessenia Janeth							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI: 6.546.692							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción del Cliente	Expectativas	Tangible	Los materiales que usan para realizar el mantenimiento son de buena calidad	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Seguridad	Los trabajadores de la empresa ascensores y montacargas continental sac realizan el mantenimiento con todos los implementos de seguridad establecidos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Cortesía	Los trabajadores de la empresa ascensores y montacargas continental atienden a los clientes en una forma franca y amigable		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Procesos:	Capacidad de respuesta	La empresa desarrolla el servicio de forma inmediata		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Accesibilidad	El servicio de mantenimiento se realiza en ambiente debidamente apropiados		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Credibilidad	La empresa cumple con sus propuestas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Tiempo	Oportunidad de atención	La empresa cumple con el tiempo pactado para realizar el mantenimiento		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Duración de servicio	El servicio de mantenimiento se realiza en el tiempo establecido y pactado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 20 DE JUNIO DE 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mantenimiento Preventivo Y Satisfacción del cliente en la Empresa Ascensores y Montacargas Continental SAC, Comas 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: Gómez Benites, Yessenia Janeth							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI: 6.254.626.22							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción del Cliente	Expectativas	Tangible	Los materiales que usan para realizar el mantenimiento son de buena calidad	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Seguridad	Los trabajadores de la empresa ascensores y montacargas continental sac realizan el mantenimiento con todos los implementos de seguridad establecidos		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cortesía	Los trabajadores de la empresa ascensores y montacargas continental atienden a los clientes en una forma franca y amigable		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Procesos	Capacidad de respuesta	La empresa desarrolla el servicio de forma inmediata		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Accesibilidad	El servicio de mantenimiento se realiza en ambiente debidamente apropiados		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Credibilidad	La empresa cumple con sus propuestas		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Tiempo	Oportunidad de atención	La empresa cumple con el tiempo pactado para realizar el mantenimiento		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Duración de servicio	El servicio de mantenimiento se realiza en el tiempo establecido y pactado		<input checked="" type="checkbox"/>		
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 26 DE JUNIO DE 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mantenimiento Preventivo Y Satisfacción del cliente en la Empresa Ascensores y Montacargas Continental SAC, Comas 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: Gómez Benites, Yessenia Janeth							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Vasquez Espinoza Juan Manuel</u>							
DNI: <u>09301650</u>							
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ITEM /PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Mantenimiento preventivo	Funcionamiento	Revisión	El personal especializado revisa exhaustivamente durante el mantenimiento	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Reposición	La empresa ascensores y montacargas continental reponen las piezas cuando se requieren		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Limpieza	El técnico especializado realiza correctamente la limpieza del ascensor		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fiabilidad	Garantía	La empresa ascensores y montacargas continental sac ofrece garantía por los servicios ejecutados		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Especialidad	La empresa ascensores y montacargas continental sac tienen técnicos especializados en mantenimiento		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Experiencia	La empresa ascensores y montacargas continental sac tienen técnicos con experiencia en el rubro de mantenimiento		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Costo	Repuesto	Los costos de los repuestos para el servicio del mantenimiento están de acuerdo al mercado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Mano de obra	Los costos de la mano de obra para el servicio del mantenimiento están de acuerdo al mercado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: <u>23</u> DE <u>11</u> DE 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Dr. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
CORLAD REGUC 23623

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mantenimiento Preventivo Y Satisfacción del cliente en la Empresa Ascensores y Montacargas Continental SAC, Comas 2020.								
Apellidos y nombres del investigador: Gómez Benites, Yessenia Janeth								
Apellidos y nombres del experto: <i>CANZANA ESCOBAR THERESA</i>								
DNI: <i>08074405</i>								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM /PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Mantenimiento preventivo	Funcionamiento	Revisión	El personal especializado revisa exhaustivamente durante el mantenimiento		Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Reposición	La empresa ascensores y montacargas continental reponen las piezas cuando se requieren			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Limpieza	El técnico especializado realiza correctamente la limpieza del ascensor			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Fiabilidad	Garantía	La empresa ascensores y montacargas continental sac ofrece garantía por los servicios ejecutados			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Especialidad	La empresa ascensores y montacargas continental sac tienen técnicos especializados en mantenimiento			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Experiencia	La empresa ascensores y montacargas continental sac tienen técnicos con experiencia en el rubro de mantenimiento			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Costo	Repuesto	Los costos de los repuestos para el servicio del mantenimiento están de acuerdo al mercado			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Mano de obra	Los costos de la mano de obra para el servicio del mantenimiento están de acuerdo al mercado			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FIRMA DEL EXPERTO: <i>[Firma]</i>					FECHA: <i>23</i> DE <i>11</i> DE 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mantenimiento Preventivo Y Satisfacción del cliente en la Empresa Ascensores y Montacargas Continental SAC, Comas 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: Gómez Benites, Yessenia Janeth							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio DNI: 58467692							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Mantenimiento preventivo	Funcionamiento	Revisión	El personal especializado revisa exhaustivamente durante el mantenimiento	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Reposición	La empresa ascensores y montacargas continental reponen las piezas cuando se requieren		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Limpieza	El técnico especializado realiza correctamente la limpieza del ascensor		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Fiabilidad	Garantía	La empresa ascensores y montacargas continental sac ofrece garantía por los servicios ejecutados		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Especialidad	La empresa ascensores y montacargas continental sac tienen técnicos especializados en mantenimiento		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Experiencia	La empresa ascensores y montacargas continental sac tienen técnicos con experiencia en el rubro de mantenimiento		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Costo	Repuesto	Los costos de los repuestos para el servicio del mantenimiento están de acuerdo al mercado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Mano de obra	Los costos de la mano de obra para el servicio del mantenimiento están de acuerdo al mercado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 20 DE Julio 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Mantenimiento Preventivo Y Satisfacción del cliente en la Empresa Ascensores y Montacargas Continental SAC, Comas 2020.								
Apellidos y nombres del investigador: Gómez Benites, Yessenia Janeth								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI: 42.946.876.92								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Satisfacción del Cliente	Expectativas	Tangible	Los materiales que usan para realizar el mantenimiento son de buena calidad		Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Seguridad	Los trabajadores de la empresa ascensores y montacargas continental sac realizan el mantenimiento con todos los implementos de seguridad establecidos			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Cortesía	Los trabajadores de la empresa ascensores y montacargas continental atienden a los clientes en una forma franca y amigable			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Procesos	Capacidad de respuesta	La empresa desarrolla el servicio de forma inmediata			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Accesibilidad	El servicio de mantenimiento se realiza en ambiente debidamente apropiados			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Credibilidad	La empresa cumple con sus propuestas			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Tiempo	Oportunidad de atención	La empresa cumple con el tiempo pactado para realizar el mantenimiento			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Duración de servicio	El servicio de mantenimiento se realiza en el tiempo establecido y pactado			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FIRMA DEL EXPERTO:					FECHA: 26 DE JUNIO DE 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

CARTA DE AUTORIZACION

Lima, 25 de mayo del 2020

SEÑORES

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Escuela Profesional de Administración

Por medio del presente, Homar Villavicencio Bravo, Identificado con DNI: 42493620 en la calidad de representante legal de la empresa Ascensores y Montacargas continental S.A.C con numero de RUC: 20600357540 como Gerente General, autorizo a la Srta. Yessenia Janeth Gómez Benites, identificado con DNI: 48476013, estudiante de la carrera profesional de Administración de la universidad Cesar Vallejo, para el desarrollo de la tesis titulada: **"Mantenimiento Preventivo y Satisfacción del cliente en la empresa Ascensores y Montacargas Continental SAC, COMAS 2020."** Para optar el grado académico de licenciada en administración.

Atentamente

ASCENSORES & MONTACARGAS
CONTINENTAL S.A.C.
Homar Villavicencio Bravo
Gerente General
