



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Implementación de una propuesta de capacitación para mejorar la satisfacción de los clientes en la empresa SGS del Perú, Callao 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**AUTORA:**

TONCONI HUANCA, EDITH SONIA

**ASESOR:**

MG. LUIS ENRIQUE DIOS ZÁRATE

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**PERU**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **TONCONI HUANCA, EDITH SONIA**, cuyo título es: **"LA CAPACITACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA SGS DEL PERÚ, CALLAO 2017"**, Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **18** (Dieciocho).

Callao, 17 de julio del 2018



.....  
PRESIDENTE

Mg. Hans Mejía Guerrero



.....  
SECRETARIO

Mg. Calle Ruiz Samanta Hilda



.....  
VOCAL

Mg. Luis Enrique Dios Zorote

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Viceministerio de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado por completo a mi familia, por el gran apoyo recibido a lo largo de mi carrera profesional, sobre todo en los momentos más difíciles.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad brindada que hace posible que muchos estudiantes logremos ser profesionales.

Un especial agradecimiento a mi asesor de tesis, Mg. Luis Dios Z., por su apoyo. A mis padres y hermana que siempre me dan su apoyo incondicional.

A mi madrina que a pesar de la distancia siempre está en mi corazón.

A la empresa SGS, por la oportunidad que me brindó de trabajar en ella y a su vez ser la base para mi proyecto de investigación, el cual me permitió aplicar los conocimientos aprendidos a lo largo de mi carrera profesional.

## Declaratoria de Autenticidad

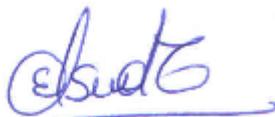
Yo, Edith Sonia Tonconi Huanca, egresada de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41784976, con la tesis titulada: “Implementación de una propuesta de capacitación para mejorar la satisfacción de los clientes en la empresa SGS del Perú, Callao, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao, mayo de 2018



Edith Sonia Tonconi Huanca

DNI N° 41784976

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Ante ustedes, alcanzo la tesis titulada Implementación de una propuesta de capacitación para mejorar la satisfacción de los clientes en la empresa SGS del Perú, Callao 2017. Con el objetivo de demostrar que la implementación de una propuesta de capacitación a los homologadores en la empresa SGS del Perú, permitirá mejorar la satisfacción de los clientes.

Se realiza esta presentación en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título de licenciada en Administración de Empresas.

Esta investigación presenta un diseño de tipo pre experimental, con una muestra conformada por 20 clientes del área de homologación en la empresa SGS del Perú, a los cuales se les aplicó encuestas de satisfacción antes y después de realizada la capacitación a los homologadores.

Se espera que la presente investigación alcance cubrir las expectativas para la aprobación y posterior sustentación de ella.

La Autora

## Índice

	Pag.
Página de Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. Introducción .....	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Antecedentes .....	4
1.2.1 Antecedentes internacionales.....	4
1.2.2 Antecedentes nacionales.....	7
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	10
1.3.1 Variable 1: La Capacitación .....	10
1.3.2 Variable 2: La Satisfacción del cliente .....	18
1.4 Formulación al problema.....	22
1.4.1 Problema general .....	22
1.4.2 Problemas específicos.....	22
1.5 Justificación del estudio.....	23
1.6 Hipótesis .....	24
1.6.1 Hipótesis general .....	24
1.6.2 Hipótesis específicas .....	24
1.7 Objetivos .....	25
1.7.1 Objetivo general.....	25
1.7.2 Objetivos específicos.....	25

II. Método.....	26
2.1 Diseño de la investigación.....	27
2.2 Variables, operacionalización.....	28
2.3 Población y muestra.....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5 Métodos de análisis de datos.....	37
2.6 Aspectos éticos.....	37
2.7 Propuesta de capacitación.....	38
III. Resultados.....	57
IV. Discusión.....	68
V. Conclusiones.....	70
VI. Recomendaciones.....	72
VII. Referencias bibliográficas.....	73
Anexos.....	76

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Operalización de variables.	29
<b>Tabla 2.</b> Distribución de la población de la sede Callao de la empresa SGS del Perú S.A.C.	32
<b>Tabla 3.</b> Distribución de la muestra del área de homologación en la empresa SGS del Perú S.A.C.	33
<b>Tabla 4:</b> Validación del instrumento: Variable Capacitación	36
<b>Tabla 5:</b> Validación del instrumento: Variable Satisfacción del cliente	36
<b>Tabla 6:</b> Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach	37
<b>Tabla 7:</b> Prueba de normalidad para los datos obtenidos en las encuestas antes y después de implementada la propuesta de capacitación a los homologadores.	60
<b>Tabla 8:</b> Comparación de medias de satisfacción antes (pre prueba) y después (post prueba)	61
<b>Tabla 9:</b> Estadísticos de prueba de t-student para los puntajes de satisfacción del cliente.	61
<b>Tabla 10:</b> Prueba de normalidad del rendimiento percibido antes y después de implementada la propuesta de capacitación a los homologadores.	62
<b>Tabla 11:</b> Comparación de medias del rendimiento percibido antes y el rendimiento percibido después	63
<b>Tabla 12:</b> Estadísticos de prueba t-student para los puntajes de rendimiento percibido por el cliente	64
<b>Tabla 13:</b> Prueba de normalidad del rendimiento percibido antes y después de implementada la propuesta de capacitación a los homologadores.	65
<b>Tabla 14:</b> Comparación de medias de las expectativas antes y después de la Capacitación	66
<b>Tabla 15:</b> Estadísticos de prueba t-student para los puntajes de expectativas del cliente	67

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Promedio de los puntajes obtenidos en las encuestas de satisfacción del cliente, antes y después de implementada la propuesta de capacitación a los homologadores.	57
<b>Figura 2:</b> Promedio del rendimiento percibido en las encuestas de satisfacción del cliente, antes y después de implementada la propuesta de capacitación a los homologadores.	58
<b>Figura 3:</b> Promedio de las expectativas del cliente, antes y después de implementada la propuesta de capacitación a los homologadores.	58

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito demostrar que la implementación de una propuesta de capacitación permitirá mejorar la satisfacción de los clientes en la empresa SGS del Perú – sede Callao, 2017. Esta propuesta de capacitación estuvo dirigida a los todos los homologadores del área, los cuales recibirán instrucción sobre las normas ISO y temas de gestión necesarias para desarrollar correctamente sus funciones.

La investigación sigue un enfoque cuantitativo, con un diseño de tipo pre experimental, y muestreo no probabilístico - por conveniencia. Se realizó una pre y post evaluación de la satisfacción del cliente, en función a la implementación de la propuesta de capacitación a los homologadores; para lo cual se consideraron a 20 del total de clientes correspondientes al periodo de julio 2017 (pre-evaluación) y 20 del total de clientes del periodo de marzo 2018 (post-evaluación).

La técnica empleada en la recolección de datos fue la encuesta dirigida a los clientes a fin de medir su nivel de satisfacción de acuerdo a su percepción por el servicio recibido en las auditorías realizadas en dichos periodos.

La encuesta a los clientes consistió en un cuestionario de 14 preguntas. Se consideró la escala Likert de 5 niveles.

Palabras clave: Capacitación, homologadores, satisfacción del cliente

## **ABSTRACT**

The purpose of the present investigation was to demonstrate that the implementation of a training proposal will improve customer satisfaction in the company SGS del Perú - Callao, 2017. This training proposal was addressed to all homologadores in the area. They will receive instruction on the ISO standards and management issues necessary to correctly develop their functions.

The research follows a quantitative approach, with a pre-experimental type design, and non-probabilistic sampling - for convenience. A pre and post evaluation of customer satisfaction was carried out, based on the implementation of the training proposal for the homologadores; for which 20 of the total clients corresponding to the period of July 2017 (pre-evaluation) and 20 of the total of clients from the period of March 2018 (post-evaluation).

The technique used in the data collection was the survey directed to the clients in order to measure their level of satisfaction according to their perception by the service received in the audits carried out in said periods.

The client survey consisted of a questionnaire with 14 questions and was considered the Likert scale of 5 levels.

Keywords: Training, homologadores, customer satisfaction

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : FC6-PP-FR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, **LUIS ENRIQUE DIOS ZÁRATE** docente Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo campus Callao, revisor de la tesis titulada "**IMPLEMENTACIÓN DE UNA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA SGS DEL PERÚ, CALLAO 2017**", de la estudiante Edith Sonia Tonconi Huanca constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagia. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 17 de Julio del 2018

  
 -----  
 Luis Enrique Dios Zárate  
 DNI: 07909441

Baboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
--------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F05-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-09-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **EDITH SONIA TONCONI HUANCA**, identificado con DNI: N° 41784976, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación, titulado **"IMPLEMENTACIÓN DE UNA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA SGS DEL PERÚ, CALLAO 2017"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

Debido a que la información presentada en la tesis es confidencial.



EDITH SONIA TONCONI HUANCA  
 DNI: 41784976

FECHA: 24 de Noviembre del 2018

Ejecutor	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
----------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Feedback studio Edith TONCONI HUANCA | Trabajo de Investigación sobre Finanzas

100 / 100 | 11 de 23 | Resumen de comprensión

**29 %**

Se están usando las siguientes palabras:

1. Edith TONCONI HUANCA 1 %

2. Trabajo de Investigación sobre Finanzas 1 %

3. Universidad César Vallejo 1 %

4. Facultad de Ciencias Empresariales 1 %

5. Escuela Profesional de Administraciones 1 %

6. Investigación sobre Finanzas 1 %

7. Trabajo de Investigación sobre Finanzas 1 %

8. Edith TONCONI HUANCA 1 %

9. Edith TONCONI HUANCA 1 %

10. Edith TONCONI HUANCA 1 %

---

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIONES**

"Investigación de una propuesta de implementación para mejorar la satisfacción de los clientes en la empresa SCS del Perú, Callao 2007"

**EL TEMAS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIONES DE EMPRESAS**

**AUTORA:**  
TONCONI HUANCA, EDITH SONIA

**ASIGNATURA:**  
MÓDULO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO

**CARRERA DE INVESTIGACIÓN:**  
GRUPO DE TALENTO HUMANO

**CALLE VASQUEZ**  
**2018**





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
La Facultad de Ciencias Empresariales

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Edith Sonia Tonconi Huanca

INFORME TITULADO:

Implementación de una propuesta de capacitación para mejorar la  
satisfacción de los clientes en la empresa SGS del Perú, Callao 2017

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 17/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 18 Dieciocho

Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz

