



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“KAIZEN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE EN LAS MYPES - RUBRO LIBRERÍAS, DISTRITO DE  
LOS OLIVOS, AÑO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**UCHUYA SALAZAR, GÉNESIS KIARA**

**ASESOR:**

**DR. LEON ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA, PERÚ**

**Año 2016 - I**

---

Dr. Víctor Dávila Arenaza

Presidente

---

Dr. Lessner Augusto León Espinoza

Secretario

---

Dr. Antonio Díaz Saucedo

Vocal

Dedicatoria:

A mi familia, en especial a mi madre y padre, ya que ellos me inculcaron valores y por el inmenso amor que me otorgaron y por el gran apoyo que me brindaron para mi desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento:

Al docente que acompañó y asesoró a lo largo de esta investigación: Dr. Augusto León. A mis padres por ayudar a lograr esta meta que les había prometido, y a mis familiares y amigos ya que conté con su apoyo en todo momento.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Génesis Kiara Uchuya Salazar con DNI N° 45797788, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, Julio del 2016.

---

Génesis Kiara Uchuya Salazar

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Kaizen y su relación con la Satisfacción del Cliente en las Mypes - Rubro librerías, Distrito de Los Olivos, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Génesis Kiara Uchuya Salazar

## ÍNDICE

	Pág.
CARATULA	
PAGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Presentación	v
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1. Teoría del kaizen	6
1.3.2. Teoría de la Satisfacción del Cliente	11
1.3.3. Marco conceptual	14
1.4. Formulación del Problema	15
1.4.1. Problema General	15
1.4.2. Problemas Específicos	15
1.5. Justificación de estudio	15
1.6. Hipótesis	16
1.6.1. Hipótesis General	16
1.6.2. Hipótesis Específicas	17
1.7. Objetivos	17
1.7.1. Objetivo General	17
1.7.2. Objetivos Específicos	17
II. MÉTODO	18
2.1. Diseño, Tipo y Nivel de investigación	18
2.1.1. Diseño de investigación	18

2.1.2. Tipo de investigación	18
2.1.3. Nivel de investigación	18
2.1.4. Método de investigación	19
2.2. Variables, operacionalización	19
2.3. Población, Muestra y Muestreo	22
4.4.1. Población y Muestra	22
4.4.2. Muestreo	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Métodos de análisis de datos	24
2.6. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIÓN	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS	38
ANEXOS	41
- Instrumentos	42
- Documentos del juicio de expertos	44
- Matriz de consistencia	50



## **RESUMEN**

Se realizó la investigación titulada "Kaizen y su relación con la Satisfacción del Cliente en las Mypes, Rubro de librerías, en el Distrito de Los Olivos, 2016", cuyo objeto de estudio es determinar si el Kaizen se relaciona con la satisfacción del cliente. La población y la muestra intencionada estuvo conformada por los 30 clientes de las librerías: Las gemelas, Don bigote, Shakemi, Mafer y Daleska; que se ubican en el Distrito de Los Olivos. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. Una vez recolectados los datos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS V. 20. Por ende, se logró medir el nivel de confiabilidad del instrumento a través del coeficiente Alfa de Cronbach, además para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de Spearman y se analizaron e interpretaron los gráficos estadísticos por dimensión. Teniendo como resultado que el Kaizen y la Satisfacción de los clientes tienen una relación significativa, en el distrito de Los Olivos, año 2016.

Palabras clave: kaizen, satisfacción de clientes, Mypes.

## **ABSTRACT**

Was conducted the research entitled "Kaizen and its relationship with Customer Satisfaction in the Mypes, Category bookshops in the District of Los Olivos - 2016" was held, whose object of study is to determine whether the Kaizen relates to customer satisfaction. The Population and purposive sample consisted 30 clients of the bookstores: Las gemelas, Don bigote, Shakemi, Mafer y Daleska; which they are located in the District of Los Olivos. Data were collected by using survey technique as a tool to the questionnaire, consisting of 20 questions in Likert scale. Once the data collected were processed using SPSS V. 20. Thus, it was possible to measure the level of reliability of the instrument through Cronbach's alpha coefficient, in addition to measuring the level of correlation of variables was used Spearman test and statistical graphs were analyzed and were interpreted by dimension. With the result that the Kaizen and customer satisfaction have a significant relationship, in the District of Los Olivos, 2016. Keywords: kaizen, customer satisfaction, Mypes.