



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MARKETING Y  
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**Estrategia de Marketing Digital para el Posicionamiento de Marca del Restaurante  
“Gustos y Sabores”, Puerto Eten – Lambayeque.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Marketing y Dirección de Empresas**

**AUTOR:**

Bach. Granados Rodríguez, Luis Antonio (ORCID: 0000-0001-8782-2733)

**ASESORES:**

Mgr. Guerrero Vílchez, Ricardo Antonio (ORCID: 0000-0001-5269-8760)

Mgr. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (ORCID: 0000-0002-1144-2037)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing Digital

**CHICLAYO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por ser mi guía y permitirme llegar hasta ésta etapa de mi vida, a mis padres y hermanos por ser mi soporte y fortaleza de todos los días. Para mis abuelos que están en el cielo y me dejaron un ejemplo de vida.

**Luis Antonio Granados Rodríguez**

## **Agradecimiento**

A la Universidad “César Vallejo” por permitirme desarrollar mis conocimientos en espacios innovadores y con servicios de calidad. A los profesores Ricardo Antonio Guerrero Vélchez y Rosa Eliana Salazar Cabrejos por el apoyo que me han brindado en la presente investigación.

**El autor**

## Página del jurado



### ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 8:00 am horas del día miércoles 19 de agosto de 2020 de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Carrera Profesional N° 0026-2020, de fecha martes 18 de agosto del presente año, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "ESTRATEGIA DE MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE MARCA DEL RESTAURANTE GUSTOS Y SABORES PUERTO ETEN, LAMBAYEQUE", presentada por el Bachiller: GRANADOS RODRIGUEZ LUIS ANTONIO, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Marketing y Dirección de Empresas, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. Mónica Esther Panta Merino

SECRETARIO (A) : Mgtr. Yosíp Ibrahim Mejía Díaz

VOCAL : Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

### APROBAR POR UNANIMIDAD

Siendo las 8:45 am horas del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 19 de agosto del 2020



Mgtr. Mónica Esther Panta Merino  
Presidente



Mgtr. Yosíp Ibrahim Mejía Díaz  
Secretario (a)



Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas  
Vocal

## Declaratoria de autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Luis Antonio Granados Rodríguez, estudiante de la Escuela Profesional de Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 72956623, con el trabajo de investigación titulada, "Estrategia de Marketing Digital para el Posicionamiento de Marca del Restaurante "Gustos y Sabores", Puerto Eten – Lambayeque."

**Declaro bajo juramento que:**

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Chiclayo, 09 de Diciembre, 2019



\_\_\_\_\_  
Luis Antonio Granados Rodríguez  
DNI 72956623

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página de Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	19
2.1 Tipo y diseño de Investigación .....	19
2.2 Operacionalización de Variables .....	20
2.3 Población, muestra y muestreo .....	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad.....	23
2.5. Procedimiento.....	24
2.6. Métodos de análisis de datos .....	24
2.7 Aspectos éticos .....	24
III. RESULTADOS .....	25
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES .....	41
VI. RECOMENDACIONES .....	42
VII. PROPUESTA.....	43
REFERENCIAS .....	46
ANEXOS .....	52

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Matriz de operacionalización de variable (Independiente).....	20
<b>Tabla 2.</b> Matriz de operacionalización de variable (Dependiente).....	21
<b>Tabla 3.</b> Validez por Expertos.....	23
<b>Tabla 4.</b> Procedimiento.....	24
<b>Tabla 5.</b> ¿Conoce el nombre del restaurante?.....	25
<b>Tabla 6.</b> ¿El servicio que brinda el restaurante marca la diferencia con la competencia?.....	27
<b>Tabla 7.</b> He observado que la carta es variada.....	29
<b>Tabla 8.</b> ¿Considero que el servicio que se brinda satisface mis expectativas?.....	31
<b>Tabla 9.</b> He observado que cuenta con una infraestructura adecuada.....	33
<b>Tabla 10.</b> He observado que realiza actividades para algunas fechas especiales.....	35
<b>Tabla 11.</b> ¿Considero que el personal se encuentra capacitado para brindar el servicio?.....	37
<b>Tabla 12.</b> Estrategia de Marketing Digital.....	45
<b>Tabla 13.</b> Matriz de consistencia.....	53

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> ¿Conozco el nombre del Restaurante?.....	25
<b>Figura 2.</b> ¿El servicio que brinda el restaurante marca la diferencia con la competencia?.....	27
<b>Figura 3.</b> He observado que la carta es variada.....	29
<b>Figura 4.</b> Considero que el servicio que se brinda satisface mis expectativas.....	31
<b>Figura 5.</b> He observado que cuenta con una infraestructura adecuada.....	33
<b>Figura 6.</b> He observado que realiza actividades para algunas fechas especiales.....	35
<b>Figura 7.</b> Considero que el personal se encuentra capacitado para brindar el servicio.....	37
<b>Figura 8.</b> Árbol de problemas.....	52




## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito aplicar la estrategia de Marketing Digital para lograr el Posicionamiento de Marca del Restaurante Gustos y Sabores, Puerto Eten-Lambayeque. El problema estuvo enfocado de la siguiente manera ¿En qué medida la aplicación de la estrategia de Marketing Digital logrará el posicionamiento de marca del restaurante “Gustos y Sabores”? Este trabajo es Cuasi-Experimental, con un diseño Aplicativo constituido por 2 variables, se aplicó la encuesta como instrumento de medición, se utilizó como población al número promedio mensual de clientes que tiene la empresa, obteniendo como muestra 73 clientes para la investigación. Los resultados de la investigación han permitido conocer que la empresa no empleaba ninguna estrategia de marketing digital para ayudar a posicionar la marca en las personas. Sin embargo, luego de haber aplicado la estrategia de marketing digital, se evidenció que las personas ya identificaban y recordaban la marca. Por lo tanto se concluyó que la estrategia de marketing digital ayudó a lograr el posicionamiento de Marca del Restaurante Gustos y Sabores.

Palabras clave: Marketing digital, Estrategia, Posicionamiento de Marca.

## Acta de Aprobación de Originalidad de la Tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, **Mg. Mónica Esther Panta Merino**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Coordinadora de la Escuela Profesional de Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisora de la tesis titulada: **Estrategia de Marketing Digital para el Posicionamiento de Marca del Restaurante "Gustos y Sabores", Puerto Eten – Lambayeque**, del Bachiller **Luis Antonio Granados Rodríguez**.

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de **15%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. 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.

Chiclayo, 10 de setiembre del 2020



.....  
Firma

Mg. Mónica Esther Panta Merino

DNI: 16658636

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------