



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Benchmarking y su relación con el posicionamiento de la empresa Kyoto  
Café, La Molina, 2019

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO  
DE:  
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

CÓRDOVA BARRETO, YENE FERCAO (0000-0002-2423-5643)

GUÍA HUALLANCA, DEISY JESSICA (0000-0001-9812-1035)

**ASESORA:**

Mg. CONDE BELTRÁN, YURI VANESSA (0000-0002-8402-3191)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

MARKETING

**LIMA – PERÚ**

**2019**

### **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por acompañarme en cada momento y a la personita más importante de mi vida, mi hija, por darme las fuerzas para seguir adelante cada día. A mis padres y hermanos por apoyarme siempre.

Yene Córdova Barreto

A mi hija, por ser fuente de inspiración e impulso en cada etapa que vivo. A mis padres, por ser los apoyos incondicionales en cualquier momento.

Deisy Jessica Guía Huallanca

## **Agradecimiento**

Agradecemos a la Mg. Vanessa Conde, por su paciencia y apoyo constante, a los docentes de la Universidad César Vallejo que nos brindaron sus enseñanzas y experiencias, y, finalmente a la empresa Kyoto Café, por su ayuda en el proceso de investigación.

**Página del jurado**

.....  
**Presidente del jurado**

.....  
**Secretario del jurado**

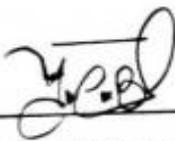
.....  
**Vocal del jurado**

### **Declaratoria de autenticidad**

Nosotras, Yene Fercado Córdova Barreto y Deisy Jessica Guía Huallanca, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en el presente trabajo de investigación son auténticos y veraces.

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

  
Córdova Barreto, Yene Fercado  
DNI N° 45996875

  
Guía Huallanca, Deisy Jessica  
DNI N° 44791515

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	7
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	7
2.2. Población y muestra a implementar en el presente trabajo.....	7
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	8
2.4. Procedimientos .....	9
2.5. Métodos de análisis de datos .....	9
2.6. Aspectos éticos .....	9
III. RESULTADOS .....	11
V. CONCLUSIONES.....	20
VI. RECOMENDACIONES .....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22
ANEXOS	

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Benchmarking y posicionamiento en la empresa Kyoto Café, La Molina, 2019”, tiene como objetivo determinar cuál es la relación que existe entre el benchmarking y el posicionamiento en Kyoto Café, ubicado en la Av. Molina 1035 centro comercial I y II La Molina.

La metodología de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo de estudio descriptivo, transversal o transaccional y correlacional, la población del presente estudio estuvo constituida por 54 trabajadores de las áreas administrativas y operativas de la empresa Kyoto Café, la recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario para la variable 1 y un cuestionario para la variable 2, se aplicó esta investigación a 54 trabajadores obteniéndose el alfa de Cronbach igual a 0.893. Los datos se procesaron en Microsoft Excel 2016 y el programa estadístico SPSS v. 24, los cuales nos brindan un porcentaje alto de credibilidad y acierto para la investigación. Los resultados obtenidos demuestran que existe relación positiva considerada de 0,824 puntos entre la variable benchmarking y posicionamiento de la empresa Kyoto Café, La Molina, 2019; también se ha determinado que existe relación positiva considerable de 0,755 puntos entre la variable 1 benchmarking sobre la dimensión: Marco de referencia competitivo de la empresa Kyoto Café, La Molina, 2019, y que existe relación positiva considerable de 0,793 puntos entre la variable 1 benchmarking sobre la dimensión: Valor de la marca de la empresa Kyoto Café, La Molina, 2019.

Palabras claves: Benchmarking, posicionamiento, marca.

## **ABSTRACT**

The present research paper “Benchmarking and positioning in the Kyoto Café company, La Molina, 2019”, aims to determine what is the relationship between benchmarking and positioning in Kyoto Café, located at Molina Avenue 1035 shopping center I and II La Molina.

The research methodology has a quantitative approach, non-experimental design, type of descriptive, cross-sectional or transactional and correlational study, the population of this study was made up of 54 workers from the administrative and operational areas of the Kyoto Café company, the collection of data was carried out through a questionnaire for variable 1 and a questionnaire for variable 2, this research was applied to 54 workers obtaining the Cronbach's alpha equal to 0.893. The data was processed in Microsoft Excel 2016 and the statistical program SPSS v. 24, which give us a high percentage of credibility and success for research.

The results obtained show that there is a positive relationship considered of 0.824 points between the benchmarking variable and positioning of the company Kyoto Café, La Molina, 2019; It has also been determined that there is a considerable positive relationship of 0.755 points between the variable 1 benchmarking on the dimension: Competitive reference framework of the company Kyoto Café, La Molina, 2019, and that there is a considerable positive relationship of 0.793 points between the variable 1 benchmarking about the dimension: Brand value of the Kyoto Café brand, La Molina, 2019.

**Keywords:** Benchmarking, positioning, brand.