

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“EL BENCHMARKING Y SU RELACIÓN EN LA
COMPETITIVIDAD DEL LOUNGE BAR FULL SKEE DE LA
CIUDAD DE CAJAMARCA,2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios
Internacionales

Autor:

Emer Andrade Becerra Malca

Asesor:

Mg. Liliana Carrillo Carranza

<https://orcid.org/0000-0003-0085-8528>

Cajamarca - Perú

2021

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Cristhian Paúl Céspedes Ortiz	26732973
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Paulo Cáceres Iglesias	41412453
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Luis Felipe Velasco Luza	07871693
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Original

Document Information

Analyzed document INFORME DE TESIS.docx (D15395819D)
Submitted 2022-12-19 16:29:00
Submitted by Liliana Carrillo Carranza
Submitter email liliana.carrillo@upn.edu.pe
Similarity 7%
Analysis address liliana.carrillo.deinor@analysis.urkund.com

Sources included in the report

SA	<p>Universidad Privada del Norte / T4_Taller de tesis 2_Linares Bustamante Evelyn Gianina - Helly Azucena Sanchez Rojas.docx</p> <p>Document T4_taller de tesis 2_Linares Bustamante Evelyn Gianina - Helly Azucena Sanchez Rojas.docx (D12048406Z)</p> <p>Submitted by: alex.hernandez@upn.pe</p> <p>Receiver: alex.hernandez.deinor@analysis.urkund.com</p>	11
SA	<p>Universidad Privada del Norte / EF_TALLERDETESIS_CASANOVARREGISRONCALRENZOANTONIO.pdf</p> <p>Document EF_TALLERDETESIS_CASANOVARREGISRONCALRENZOANTONIO.pdf (D120982563)</p> <p>Submitted by: carol.moreno@upn.pe</p> <p>Receiver: carol.moreno.deinor@analysis.urkund.com</p>	9
SA	<p>Universidad Privada del Norte / T3_Diana Iris Vasquez Pijo_Clase 3628.docx</p> <p>Document T3_Diana Iris Vasquez Pijo_Clase 3628.docx (D110175099)</p> <p>Submitted by: vp.diana.iris@gmail.com</p> <p>Receiver: elizabeth.garcia.deinor@analysis.urkund.com</p>	26
SA	<p>Universidad Privada del Norte / TESIS T4 - Ornillo.docx</p> <p>Document TESIS T4 - Ornillo.docx (D12048406Z)</p> <p>Submitted by: alex.hernandez@upn.pe</p> <p>Receiver: alex.hernandez.deinor@analysis.urkund.com</p>	9
SA	<p>UNU_ADMINISTRACION_2019_T_ADRIANZEN DELGADO_V2.pdf</p> <p>Document UNU_ADMINISTRACION_2019_T_ADRIANZEN DELGADO_V2.pdf (D63627796)</p>	2
SA	<p>Universidad Privada del Norte / T3_Tallerdetesis_LiñanQuesadaLuisManuel.docx</p> <p>Document T3_Tallerdetesis_LiñanQuesadaLuisManuel.docx (D139876530)</p> <p>Submitted by: linaq05@hotmail.com</p> <p>Receiver: jorge.malpartida.deinor@analysis.urkund.com</p>	2
SA	<p>Universidad Privada del Norte / EF_Proyecto de Tesis2_Maja Alvarez Luiggi Milko_Sanchez Garcia Carmen Rosa.docx</p> <p>Document EF_Proyecto de Tesis2_Maja Alvarez Luiggi Milko_Sanchez Garcia Carmen Rosa.docx (D141193595)</p> <p>Submitted by: sanchezgarcia.carmenrosa@gmail.com</p> <p>Receiver: jorge.malpartida.deinor@analysis.urkund.com</p>	1
SA	<p>Universidad Privada del Norte / Tesis Final RSE - AlvaradoVásquez2; FajardoGonzalesA.docx</p> <p>Document Tesis Final RSE - AlvaradoVásquez2; FajardoGonzalesA.docx (D141229488)</p> <p>Submitted by: alex.hernandez@upn.pe</p> <p>Receiver: alex.hernandez.deinor@analysis.urkund.com</p>	1
SA	<p>Universidad Privada del Norte / T4_TALLER DE TESIS 2_GUIZABALOURIBERENZORAYMUNDO.docx</p> <p>Document T4_TALLER DE TESIS 2_GUIZABALOURIBERENZORAYMUNDO.docx (D150512063)</p> <p>Submitted by: 1021300014@upn.pe</p> <p>Receiver: jorge.malpartida.deinor@analysis.urkund.com</p>	1
SA	<p>Universidad Privada del Norte / T4_TALLER DE TESIS 2_RAMOS JACOBE CATIA.doc</p> <p>Document T4_TALLER DE TESIS 2_RAMOS JACOBE CATIA.doc (D150325063)</p> <p>Submitted by: catiacamiramos@gmail.com</p> <p>Receiver: jorge.malpartida.deinor@analysis.urkund.com</p>	1

Tabla de contenidos

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. MÉTODO	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de la muestra	25
Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión	25
Tabla 3. Prueba de confiabilidad alfa de crombach.....	27
Tabla 4. Rho de Spearman objetivo general.....	29
Tabla 5. Rho de Spearman objetivo específico uno	30
Tabla 6. Rho de Spearman objetivo específico dos.....	31
Tabla 7. Rho de Spearman objetivo específico tres.....	32
Tabla 8. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk	33
Tabla 9. Matriz de operacionalización de variables	42
Tabla 10. Matriz de consistencia lógica.....	44
Tabla 11. Cuadro de tabulación	49
Tabla 12. Estadísticas de confiabilidad.....	52
Tabla 13. Estadísticas de escala prueba de confiabilidad.....	52
Tabla 14. Casos procesados prueba de normalidad.....	52
Tabla 15. Estadísticos prueba de normalidad	53
Tabla 16. Prueba de normalidad	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Prueba de normalidad de Shapiro -Wilk	33
Figura 2. Prueba de hipótesis.....	50
Figura 3. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk	51
Figura 4. Benchmarking	54
Figura 5. Normalidad Benchmarking	55
Figura 6. Normalidad Benchmarking sin tendencia	55
Figura 7. Normalidad competitividad.....	56
Figura 8. Normalidad de competitividad	57
Figura 9. Normalidad sin tendencia de competitividad.....	57
Figura 10. Benchmarking interno	58
Figura 11. Benchmarking Competitivo.....	60
Figura 12. Benchmarking genérico	62

RESUMEN

El presente trabajo de tesis se realizó en la empresa Lounge Bar Full Skee, desarrollada bajo el enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, según su diseño es no experimental, que tuvo por finalidad Determinar la relación que existe entre el benchmarking y la competitividad del lounge bar Full Skee de la ciudad de cajamarca, 2021. La información se recolecto a través un cuestionario previamente estructurado conformado por 28 ítems, que serán evaluados según escala de Likert, a los colaboradores empresa Lounge Bar Full Skee. La muestra estuvo conformada por de 25 colaboradores. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach, los resultados obtenidos fueron de 0.823 para el cuestionario aplicado, por lo tanto, el instrumento es fiable. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el Rho de Spearman, igualmente para realizar la contrastación de hipótesis. Se concluye que existe una relación positiva media entre el benchmarking en la competitividad del lounge bar Full Skee en una escala media (0.628). Siendo el nivel de significancia bilateral $P(0.05) < 0.05$ se acepta la H_a : Existe una relación positiva entre el benchmarking y la competitividad del lounge bar Full Skee de la ciudad de Cajamarca, 2021.

Palabras clave: Benchmarking, Competitividad, Lounge.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Amorós, J., y Dávila, K. (2017). *La gestión empresarial y la competitividad de las clínicas en la ciudad de Cajamarca*. Cajamarca.
- Arcela, A. (2016). *Artículo restaurantes comida rápida Perú*. Lima.
- Archanco , R. (2014). Obtenido de <https://papelesdeinteligencia.com/la-importancia-del-benchmarking>
- Ayra, N. (2016). *Benchmarking y la calidad de servicio de los restaurantes en la ciudad de Huánuco-2016*. Tesis de grado, Huánuco.
- Boxwell , R. (1997). *Benchmarking para competir con ventaja* (Primera ed.). Madrid: McGraw Hill.
- Camp, R. (1993). *Benchmarking* (Segunda ed.). México: Panorama Editorial S.A.
- Camp, Robert. (1989). *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead*. USA: ASQ Quality Press.
- Carrillo , J. (04 de Marzo de 2020). *Buenos Días Perú*.
- Carro, R., y Gonzáles, D. (2012). *Productivada y competitividad*. Chile: Facultad de ciencias económicas y sociales.
- CIM. (2014). *Centro de investigación de mercados* . Obtenido de <http://www.ciminvestigacion.com/importancia-del-benchmarking/>
- Cisneros , M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 107.
- Díaz Guevara, J. (2014). *Derecho y Cambio Social*.
- Duro, R. (20 de Abril de 2009). Obtenido de <https://measurecontrol.com/la-importancia-del-benchmarking-para-mejorar/>
- ESIC. (2018). *ESIC BUSINESS & MARKETING SCHOOL*.
- Eulert, A. (16 de Junio de 2020). *Cafecito Europa*.
- Galindo, M., y Ríos , V. (2015). *Productividad*. DF. México: Serie de Estudios economicos.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera ed.). Córdoba: Brujas.
- Hernández Rodríguez, C., y Cano Flores, M. (2017). La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones.
- Jiménez , C., y Reyes , J. (2016). *Planeamiento Estratégico del Sector Gastronómico en Colombia*. tesis de grado, Bogotá.
- Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.

- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *III*(2), 60-62.
- Lulichac, M., y Vásquez, M. (2019). *Nivel de originalidad de la gastronomía en el distrito de Cajamarca: insumos y técnicas culinarias 2019*. Tesis de grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas, Cajamarca.
- Matsumoto, Reina. (2017). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*(34).
- MINCETUR. (09 de Marzo de 2020).
- Monterroso, Elda. (2016). competitividad y estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones. *Red social*, 4.
- Opertti, F. y Moreira, M. (24 de Marzo de 2020). *BID- Mejorando Vidas*. Recuperado el 11 de Mayo de 2020
- Pérez, Y. y Vázquez, P. (2011). Modelo de benchmarking para los servicios de restauración de la sucursal extra hotelera palmares s.a. Santiago de Cuba. *Tur y Des*.
- Portafolio. (8 de Abril de 2020). Obtenido de <https://www.portafolio.co/tendencias/sector-gastronomico-uno-de-los-mas-afectados-por-el-coronavirus-539756>
- Porter, M. (2010). *La cadena de valor de Michael Porter: Identifique y optimice su ventaja* (Segunda ed.).
- Porter, M. (2010). *La cadena de valor de Michael Porter: Identifique y optimice su ventaja* (Segunda ed.).
- Questionpro. (2018). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/disenio-de-investigacion/>
- Rockcontent. (17 de Octubre de 2018). *Rockcontent*.
- Rodríguez, Carlos; Flores, Milagros. (2017). *La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones*. México.
- Rodríguez, J., y Castro, R. (30 de Marzo de 2020). *Asociación de especialistas certificados en delitos financieros*. Recuperado el 12 de Mayo de 2020
- Sabino, C. (1996). El proceso de investigación. Buenos Aires, Argentina: Lumen – Humanitas.
- Sánchez, E., & Castillo, E. (2017). Estudio de benchmarking competitivo aplicado a cuatro empresas del sector avícola colombiano. *Libre empresa*, 9-28.
- Spendolini, M. (2005). *Benchmarking*. Bogotá: Norma.
- UPN. (2016). *Código de Ética del Investigador Científico UPN*. Lima.

Vásquez , H. (2018). *El benchmarking y su RELACIÓN en la competitividad en la empresa inversiones Ferronor EIRL - Bambamarca 2016*. Tesis de grado, Pimentel.

Webtilia. (2016). Obtenido de <https://blog.webtilia.com/benchmarking-que-es-y-por-que-es-importante-para-tu-empresa/>

Zeithaml, Valiere. (2009). *Marketing de servicios* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.