



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Aplicación de un modelo estratégico para mejorar la calidad de  
servicio en una empresa de asesoría corporativa de Trujillo 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Administración

**AUTORA:**

Bravo Huivin, Elizabeth Kristina ([orcid.org/0000-0001-6885-0464](https://orcid.org/0000-0001-6885-0464))

**ASESORES:**

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel ([orcid.org/0000-0002-9242-3881](https://orcid.org/0000-0002-9242-3881))

Dr. Neciosup Obando, Jorge Eduardo ([orcid.org/0000-0002-4605-5475](https://orcid.org/0000-0002-4605-5475))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos de Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A familia por su apoyo constante y porque todo lo que he alcanzado se lo debo a ellos, porque siempre estuvieron acompañándome en cada acierto y levantándome en cada fracaso y hacerme recordar que puedo lograr todo lo que me propongo.

Este grado obtenido lo dedico a mi Abuelo Juan Alberto Huivin López que actualmente ya no se encuentra presente pero siempre será mi ángel que me guía y que orienta en cada paso que doy día a día.

Asimismo, dedico a mi Sobrina-Ahijada Alessia María Sophia Moncayo Velasco por siempre acompañarme en cada momento del desarrollo de esta investigación.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por siempre guiarme y protegerme día a día.

A mi familia por otorgarme su apoyo e impulsarme a ser mejor persona y profesional día a día, por su apoyo incondicional y constante.

A mi abuelo por impartirme la mejor enseñanza y porque todas las bendiciones recibidas son gracias a que siempre será mi ángel.

A mi hermana por apoyarme constantemente, por ser mi confidente y mi segunda madre, porque siempre me dio las mejores recomendaciones y guía de vida.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORALES SALAZAR PEDRO OTONIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Aplicación de un modelo estratégico para mejorar la calidad de servicio en una empresa de asesoría corporativa de Trujillo 2023", cuyo autor es BRAVO HUIVIN ELIZABETH KRISTINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 19 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR <b>DNI:</b> 17910106 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9242-3881	Firmado electrónicamente por: MSALAZARPO el 22- 12-2023 18:16:47

Código documento Trilce: TRI - 0700960

# Declaratoria de Originalidad de la Autora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

## Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BRAVO HUIVIN ELIZABETH KRISTINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Aplicación de un modelo estratégico para mejorar la calidad de servicio en una empresa de asesoría corporativa de Trujillo 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ELIZABETH KRISTINA BRAVO HUIVIN DNI: 71053874 ORCID: 0000-0001-6885-0464	Firmado electrónicamente por: EBRAVOHUI el 19-12- 2023 15:29:29

Código documento Trilce: TRI - 0700966



## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad de la Autora .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras.....	xi
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	18
III. METODOLOGÍA.....	47
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	48
3.1.1. Tipo de investigación .....	48
3.1.2. Diseño de investigación .....	49
3.2. Variables y Operacionalización .....	52
3.3. Población, muestra y muestreo .....	54
3.3.1. Población.....	54
- Criterios de inclusión.....	46
- Criterios de exclusión.....	46
3.3.2. Unidad de análisis .....	54
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	55
3.5. Procedimientos.....	58
3.6. Método de análisis de datos .....	59
3.7. Aspectos éticos .....	61

IV. RESULTADOS .....	63
V. DISCUSIÓN.....	100
VI. CONCLUSIONES .....	110
VII. RECOMENDACIONES.....	113
VIII. PROPUESTAS .....	114
REFERENCIAS .....	119
ANEXOS.....	124

## Índice de tablas

Tabla 1 Escala general .....	55
Tabla 2 Escala por dimensiones .....	56
Tabla 3 Escala general .....	56
Tabla 4 Escala por dimensiones .....	57
Tabla 5 Nivel de la Calidad de Servicio .....	63
Tabla 6 Nivel de fiabilidad .....	63
Tabla 7 Nivel de capacidad de respuesta.....	64
Tabla 8 Nivel de seguridad.....	65
Tabla 9 Nivel de empatía .....	65
Tabla 10 Nivel de tangibilidad .....	66
Tabla 11 Índice de recomendación Net Promoter Score (NPS).....	67
Tabla 12 Tiempo de respuesta al envío de la cotización para el cliente .....	67
Tabla 13 Tiempo de la preparación para la presentación con el cliente .....	68
Tabla 14 Porcentaje de retención de clientes.....	68
Tabla 15 Porcentaje quejas atendidas .....	69
Tabla 16 Efectividad del Modelo Estratégico.....	70
Tabla 17 Tasa de crecimiento de los ingresos .....	71
Tabla 18 Ganancia neta.....	71
Tabla 19 Número de Cancelaciones .....	72
Tabla 20 Porcentaje de reclamos.....	72
Tabla 21 Porcentaje de clientes satisfechos .....	73
Tabla 22 Porcentaje visitas a clientes .....	73
Tabla 23 Porcentaje de clientes nuevos.....	74
Tabla 24 Porcentaje de clientes fidelizados .....	75
Tabla 25 Incremento de la cartera de servicios .....	75
Tabla 26 Porcentaje de entregas a tiempo.....	76
Tabla 27 Porcentaje de colaboradores satisfechos .....	76
Tabla 28 Porcentaje de personal calificado.....	77
Tabla 29 Porcentaje de capacitaciones.....	77
Tabla 30 Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk.....	79
Tabla 31 Prueba de Wilcoxon .....	80
Tabla 32 Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk.....	81



Tabla 33 Prueba de Wilcoxon .....	82
Tabla 34 Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk.....	83
Tabla 35 Prueba de Wilcoxon .....	84
Tabla 36 Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk.....	85
Tabla 37 Prueba de Wilcoxon .....	86
Tabla 38 Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk.....	87
Tabla 39 Prueba de Wilcoxon .....	88
Tabla 40 Prueba de normalización de datos en Shapiro Wilk.....	89
Tabla 41 Prueba de Wilcoxon .....	90
Tabla 42 Operacionalización de variable dependiente .....	124
Tabla 43 Operacionalización de variable Independiente .....	126
Tabla 44 Formato de cuestionario de la variable calidad de servicio dirigido a los clientes.....	129
Tabla 45 Formato de cuestionario de la variable calidad de servicio dirigido a los clientes.....	132
Tabla 46 Matriz de validación del instrumento modelo estratégico.....	143
Tabla 47 Determinación de la validez de contenido del cuestionario emitido por 5 doctores, para la variable independiente.....	147
Tabla 48 Matriz de validación del instrumento calidad de servicio.....	158
Tabla 49 <i>Determinación de la validez de contenido del cuestionario emitido por 5 doctores, para la variable independiente.....</i>	161
Tabla 50 <i>Confiabilidad de los ítems y dimensiones – Calidad de servicio .....</i>	168
Tabla 51 <i>Confiabilidad de los ítems y dimensiones – Modelo estratégico .....</i>	171
Tabla 52 <i>Resultados del cuestionario – Calidad de servicio – Pre test.....</i>	174
Tabla 53 <i>Resultados del cuestionario – Modelo estratégico – Pos test.....</i>	175
Tabla 54 <i>Matriz de consistencia interna del proyecto de investigación.....</i>	177
Tabla 55 <i>Registro de interesados.....</i>	215
Tabla 56 <i>Matriz del macroambiente - PESTEL.....</i>	216
Tabla 57 <i>Matriz del microambiente .....</i>	218
Tabla 58 <i>Matriz MPC .....</i>	220
Tabla 59 <i>Matriz de evaluación de factores externos - EFE .....</i>	223
Tabla 60 <i>Matriz de auditoría interna .....</i>	228
Tabla 61 <i>Matriz de evaluación de factores internos - EFi.....</i>	231

Tabla 62 <i>Océano azul</i> .....	235
Tabla 63 <i>Matriz PEEA</i> .....	236
Tabla 64 <i>Estabilidad del entorno</i> .....	237
Tabla 65 <i>Fuerza financiera</i> .....	237
Tabla 66 <i>Ventaja competitiva</i> .....	238
Tabla 67 <i>Fuerza de la industria</i> .....	239
Tabla 68 <i>Resultado de la Matriz PEYEA</i> .....	240
Tabla 69 <i>Eje vectorial</i> .....	243
Tabla 70 <i>Matriz Interna- Externa</i> .....	245
Tabla 71 <i>Matriz FODA</i> .....	246
Tabla 72 <i>Descripción de las estrategias</i> .....	251
Tabla 73 <i>Matriz Cuantitativa del Planteamiento Estratégico (MCPE)</i> .....	254
Tabla 74 <i>Estrategias seleccionadas</i> .....	260
Tabla 75 <i>Estrategia 01</i> .....	261
Tabla 76 <i>Estrategia 02</i> .....	263
Tabla 77 <i>Estrategia 03</i> .....	264
Tabla 78 <i>Estrategia 04</i> .....	265
Tabla 79 <i>Objetivos estratégicos</i> .....	266
Tabla 80 <i>Objetivos específicos</i> .....	267
Tabla 81 <i>Matriz OMEI</i> .....	269
Tabla 82 <i>Cuadro de mando integral</i> .....	274
Tabla 83 <i>Resultados del cuestionario – Calidad de servicio – pos test</i> .....	286
Tabla 84 <i>Matriz de triangulación – participantes</i> .....	287
Tabla 85 <i>Resumen de la matriz de triangulación – participantes</i> .....	307

## Índice de figuras

Figura 1 Diseño mixto secuencial.....	50
Figura 2 Diseño de la investigación cuantitativa .....	51
Figura 3 Modelo estratégico.....	114
Figura 4 Modelo estratégico .....	210
Figura 5 <i>Cinco fuerzas de Porter</i> .....	212
Figura 6 <i>Grupos de interés</i> .....	214
Figura 7 <i>Organigrama</i> .....	227
Figura 8 <i>Cadena de valor</i> .....	230
Figura 9 <i>Matriz PEEA</i> .....	243
Figura 10 <i>Matriz Interna- Externa</i> .....	244
Figura 11 <i>Mapa estratégico</i> .....	273
Figura 12 <i>Consentimiento informado</i> .....	278
Figura 13 <i>Resultado de reporte de similitud de túrnitin</i> .....	321

## Resumen

La investigación tuvo por finalidad demostrar en qué medida la aplicación del modelo estratégico mejora la calidad de servicio en una empresa de asesoría corporativa de Trujillo 2023. Para el desarrollo se empleó la ruta mixta dado que el objetivo fue dar una respuesta clara acerca de un problema, complementando que este se centra en una metodología flexible, asimismo, el tipo investigación fue experimental de diseño pre-experimental y corte transversal. Entre los principales resultados de la variable dependiente, se evidencia el nivel de calidad de servicio antes y después de la aplicación del modelo, según la opinión de los clientes, inicialmente la calidad de servicio se encontraba en un nivel malo en un 80% y posterior a la ello, se incrementó a un nivel bueno con un 95%. Finalmente, con la obtención del nivel de significancia de la prueba de Wilcoxon el cual fue menos del 1% ( $p < 0.01$ ), es decir 0.000, se acepta a la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se concluye que la aplicación del modelo estratégico mejora en un nivel altamente significativo la calidad de servicio en una empresa de asesoría corporativa.

**Palabras clave:** Estrategia, planeamiento, calidad de servicio, satisfacción.

## **Abstract**

The purpose of the research was to demonstrate to what extent the application of the strategic model improves the quality of service in a corporate advisory company in Trujillo 2023. For the development, the mixed route was used since the objective was to provide a clear answer about a problem, complementing the fact that it focuses on a flexible methodology, likewise, the research type was experimental with a pre-experimental and cross-sectional design. Among the main results of the dependent variable, the level of service quality before and after the application of the model is evident, according to the opinion of the clients, initially the quality of service was found to be at a bad level by 80% and later. At the same time, it increased to a good level with 95%. Finally, with obtaining the level of significance of the Wilcoxon test which was less than 1% ( $p < 0.01$ ), that is, 0.000, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, therefore, it is concluded that The application of the strategic model improves the quality of service in a corporate advisory company to a highly significant level.

**Keywords:** Strategy, planning, service quality, satisfaction.