



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**DE ESCUELA POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

Marketing 4.0 para fortalecer posicionamiento de servicios que ofrece  
Instituto Pukara Crecimiento y Desarrollo en Región La Libertad, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Administración

**AUTOR:**

Gil Valdivia, Cosme Raúl ([orcid.org/0000-0001-9582-9177](https://orcid.org/0000-0001-9582-9177))

**ASESOR:**

Dr. Marquez Yauri, Heyner Yuliano ([orcid.org/0000-0002-1825-9542](https://orcid.org/0000-0002-1825-9542))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos de Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

**TRUJILLO — PERÚ**

2022

## **Dedicatoria**

A mi querida esposa Marisol Elizabeth y a mis hijos: Cinthia Marisol, Fred Raúl y Samuel David, con el amor de siempre.

## **Agradecimiento**

A los docentes del Programa Académico Doctorado en Administración de la UCV y al Maestro Carlos Enríquez Román por su invaluable apoyo.

## Índice de contenidos

Pág

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.    INTRODUCCIÓN.....	1
II.   MARCO TEÓRICO.....	4
III.  METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y Operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV.  RESULTADOS.....	20
V.   DISCUSIÓN.....	30
VI.  CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
VIII. PROPUESTA.....	37
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	

## Índice de tablas

Pág.

Tabla 1	<i>Resultados pre y pos test: Posicionamiento de servicios del Instituto Pukara Crecimiento y Desarrollo en la región La Libertad, 2021</i>	20
Tabla 2	<i>Resultados pre y pos test: Posicionamiento en formación continua y desarrollo profesional que ofrece el Instituto Pukara Crecimiento y Desarrollo en la región La Libertad, 2021</i>	21
Tabla 3	<i>Resultados pre y pos test: Posicionamiento en evaluación, acreditación y certificación de la calidad en el campo educativo que ofrece el Instituto Pukara Crecimiento y Desarrollo en la región La Libertad, 2021</i>	22
Tabla 4	<i>Resultados pre y pos test: Posicionamiento en gestión institucional que ofrece el Instituto Pukara Crecimiento y Desarrollo en la región La Libertad, 2021</i>	23
Tabla 5	<i>Resultados pre y pos test: Posicionamiento en investigación y proyectos de desarrollo en educación y ciencias sociales que ofrece el Instituto Pukara Crecimiento y Desarrollo en la región La Libertad, 2021</i>	24
Tabla 6	<i>Prueba de hipótesis para la variable dependiente posicionamiento de los servicios que ofrece el Instituto Pukara Crecimiento y Desarrollo en la Región La Libertad, 2021</i>	25
Tabla 7	<i>Prueba de hipótesis para la dimensión: Posicionamiento en formación continua y desarrollo profesional que ofrece el Instituto Pukara Crecimiento y Desarrollo en la región La Libertad, 2021</i>	26
Tabla 8	<i>Prueba de hipótesis para la dimensión: Posicionamiento en evaluación, acreditación y certificación de la calidad en el campo educativo que ofrece el Instituto Pukara Crecimiento y Desarrollo en la región La Libertad, 2021</i>	27
Tabla 9	<i>Prueba de hipótesis para la dimensión: Posicionamiento en gestión institucional que ofrece el Instituto Pukara Crecimiento y Desarrollo en la región La Libertad, 2021</i>	28
Tabla 10	<i>Prueba de hipótesis para la dimensión: Posicionamiento en investigación y proyectos de desarrollo en educación y ciencias sociales que ofrece el Instituto Pukara Crecimiento y Desarrollo en la región La Libertad, 2021</i>	29

## Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar en qué medida el Marketing 4.0 fortalece el posicionamiento de los servicios que ofrece el Instituto Pukara Crecimiento y Desarrollo en la Región La Libertad, 2022. El tipo de investigación fue el aplicado con diseño pre experimental. A una muestra de dos responsables de la entidad señalada, más 30 representantes de instituciones o personas jurídicas y/o naturales posibles adquirientes de sus servicios se aplicó una ficha de evaluación de la aplicación de la propuesta y otra ficha de evaluación de posicionamiento de servicios, concluyéndose que la propuesta basada en estrategias de marketing 4.0 en el entorno virtual fortaleció la efectividad y empoderamiento de los servicios que ofrece el Instituto mencionado.

**Palabras clave:** Marketing, Servicios, Tecnología de la Información.

## **Abstract**

The objective of this study was to determine to what extent Marketing strengthens the positioning of the services offered by the Instituto Pukara Growth and Development in the La Libertad Region, 2022. The type of research was applied with a pre-experimental design. A sample of two managers of the indicated entity, plus 30 representatives of institutions or legal and / or natural persons, possible acquirers of their services, were applied an Evaluation Form for the application of this proposal and another Evaluation Form for the positioning of services. Concluding that the proposal based on marketing strategies in the virtual environment strengthened the effectiveness and empowerment of the services of the indicated institute.

**Keywords:** Marketing, Services, Information Technology.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

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

Yo, MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Marketing 4.0 para fortalecer posicionamiento de servicios que ofrece Instituto Pukara Crecimiento y Desarrollo en Región La Libertad, 2022", cuyo autor es GIL VALDIVIA COSME RAUL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 22 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO <b>DNI:</b> 33335378 <b>ORCID</b> 0000-0002-1825-9542	Firmado digitalmente por: HMARQUEZY el 07-08- 2022 11:59:49

Código documento Trilce: TRI - 0361699