



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Factores de decisión de compra del cliente joven trujillano en relación al servicio de telefonía móvil postpago - 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Varas Campos Lourdes Macarena**

**ASESOR:**

**Mg. Ramírez Salinas Luis Enrique**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Marketing**

**TRUJILLO - PERÚ**

**2015**

# PÁGINA DEL JURADO

---

Mg. RAMIREZ SALINAS LUIS ENRIQUE

Presidente

---

Mg. BALTODANO NONTOL LUZ ALICIA

Secretaria

---

Mg. ZAVALETA NUÑEZ ALEXANDER

Vocal

## DEDICATORIA

Está dedicado a mis más grandes tesoros, mis amados padres; por su infinito amor, consejo, guía, horas de desvelo, apoyo, esfuerzo y confianza pues todo ello me permite crecer personal y profesionalmente, me motiva a no rendirme ante la adversidad.

A mi familia y amigos por su apoyo incondicional; porque son parte de mi aliciente en este camino.

Para mi pequeña sobrina, quien con su anhelo por el conocimiento me recordó que cada día hay algo nuevo por aprender.

Por último va para aquellos que ya partieron; porque aun en su ausencia significan para mí un referente de excelencia y dedicación.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía incondicional durante estos años; por colocar en mi camino magníficas personas que me apoyaron y dieron la mano.

A mis padres quienes confiaron en mis decisiones; incentivaron en mí el amor por el conocimiento, me apoyaron incondicionalmente; porque me enseñaron que entre más oscura esta noche, el día está más próximo a salir.

A mi familia que siempre estuvo pendiente de mí y me alentaron a seguir adelante con mis sueños.

A mis amigos con los que compartí este proceso, quienes siempre me acompañaron con una palabra de aliento.

A esta casa de estudios por brindarme los conocimientos necesarios para afrontar mi vida profesional.

A los docentes que me apoyaron y compartieron conmigo sus conocimientos durante estos cinco años.

Un agradecimiento especial al Mg. Luis Ramírez Salinas quién reafirmó en mí durante mi primer ciclo la elección de mi carrera; del mismo modo al Lic. Miguel Pinglo Bazán por su guía y apoyo durante este último año.

## DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lourdes Macarena Varas Campos identificado(a) con D.N.I. N° 72445386, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, Diciembre 2015



---

Lourdes Macarena Varas Campos

D.N.I. N° 72445386

# PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado calificador:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Factores de decisión de compra del cliente joven trujillano en relación al servicio de telefonía móvil postpago – 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

En esta investigación se determinan los factores que motivan al cliente joven a elegir un operador móvil actualmente; este estudio resulta importante debido a los cambios que han experimentado este sector; tales como la inserción de dos nuevos operadores los cuales vienen realizando una ardua competencia de captación.

Es así que la información ha sido estructurada en siete capítulos. Capítulo I Introducción, la realidad problemática, los antecedentes, las teorías empleadas, la formulación del problema, la justificación, hipótesis y los objetivos del trabajo. Capítulo II Método, se considera el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, los instrumentos de recolección y métodos de análisis. Capítulo III Resultados, encontramos la información recopilada durante la investigación. Capítulo IV Discusión se hace el paralelismo y discusión entre teorías, antecedentes y resultados obtenidos. Capítulo V Conclusiones, aquí se da a conocer hallazgos de la investigación. Capítulo VI Recomendaciones, concretas para con el sector. Capítulo VII Referencias, fuentes utilizadas para esta investigación. Como último apartado tenemos los Anexos pertinentes.

La Autora.

# Índice

Página

Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al Tema.....	15
1.4. Formulación del Problema.....	22
1.5. Justificación del Estudio.....	22
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Objetivos.....	24
II. MÉTODO.....	25
2.1. Diseño de Investigación.....	25
2.2. Variables, Operacionalización.....	26
2.3. Población y muestra.....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	54
VI. CONCLUSIÓN.....	55
VI. RECOMENDACIONES.....	56

VII. REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	60

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar los factores que influyen en la decisión de compra del cliente joven trujillano en relación al servicio de telefonía móvil postpago – 2015. La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al método cuantitativo. El diseño es no experimental, ya que se está utilizando una base teórica para realizar el estudio de contrastación. La muestra estuvo representada por 384 usuarios de telefonía móvil postpago entre las edades de 18 a 27 años de edad de sexo indistinto. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta, se utilizó como instrumento un cuestionario orientado a los diversos factores de decisión de compra del usuario para determinar cuál de ellos son los principales. Se llegó a la conclusión de que los factores que influyen en la decisión de compra son sociales con una Probabilidad de 0.01 movistar y 0.02 claro, menores que 0.05 lo que quiere decir que las variables son dependiente.

**Palabras clave:** Decisión de compra, operador móvil, factores.

## ABSTRACT

The objective of this investigation is to identify factors which influence the purchase decision trujillano young customer with respect to the postpaid mobile telephony service – 2015. The methodology employed for the development of this thesis was related to the quantitative approach. Design is not experimental, because you are using a theoretical foundation to perform the study of contrastation. The sampling was represented by 384 postpaid mobile telephony users between the ages of 18-27 years old of both sexes. The investigative technique used was a poll, it was used as an instrument oriented to the various factors decision to purchase the user for determine which of them are the principal. It is concluded that the factors that influence the purchase decision are social with a probability of 0.01 and 0.02 movistar clear, lower than 0.05 which means that the variables are dependent.

**Keywords:** Purchase decision, mobile telephony operator, factors.