



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El Comportamiento del Consumidor de los Productos Natura Cosméticos
en el Distrito de Trujillo, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Barja Vilca, Saly Magaly

ASESORES:

Mg, Aguilar Aragón, Nancy Deifilia

Mg. Ugarriza Gross, Gustavo Adolfo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2017

Página del jurado

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia

Presidente

Dra. Baltodano Nontol, Luz Alicia

Secretario (a)

Mg. Mujica Caballero, Waldo

Vocal

Dedicatoria

A Dios:

Por darme la vida, y permitirme lograr alcanzar cada una de mis metas, encontrarme hoy en día en una etapa tan especial e importante de mi vida profesional, que estuvo en cada momento dándome fuerzas y sabiduría para seguir adelante y no rendirme ante los obstáculos que se presentaban.

A mi familia:

A mi madre Micaela Vilca Díaz, mi padre Cesar Barja Villagaray y a mis hermanas, por su apoyo incondicional en cada momento y etapa de mi vida, la cual son mi mayor motivo de salir adelante y cumplir con todos mis sueños y objetivos.

A mis profesores:

Por sus enseñanzas y dedicación permanente, por compartirnos sus experiencias y sus conocimientos profesionales, que nos motivaban a salir adelante en buscas de cumplir con nuestro gran sueño y objetivo profesional.

Agradecimiento

En este presente trabajo de investigación, en primer lugar, agradezco a Dios por estar a mi lado en cada momento dándome fuerzas para seguir adelante y por brindarme la dicha de hacer realidad este sueño tan anhelado.

A mis padres por su gran esfuerzo que hicieron, para que pueda concluir con este trabajo de investigación y por fomentar en mí el deseo de superación.

A mis hermanas por siempre estar conmigo apoyándome moralmente y alentándome para seguir adelante.

A mi centro de estudios “Universidad Privada Cesar Vallejo” por darme la oportunidad de estudiar y culminar mi tan anhelada carrera profesional.

A mis docentes, asesores de tesis quien fueron parte importante en mi desarrollo profesional.

La Autora

Declaración de autenticidad

Yo Barja Vilca, Saly Magaly identificada con DNI N°. 48462782, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas que están dentro del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento y en honor a la verdad que todo el documento que acompaño a realizar este trabajo de investigación es veraz y auténtica.

De igual manera, declaro bajo juramento que toda la información presentada en este trabajo de investigación es fidedigna y real.

Asimismo, declaro que las obras de los autores tomados para esta investigación han sido citadas y referenciadas de acuerdo a las normas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Por lo tanto, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier acontecimiento de falsedad, plagio u ocultamiento de información, sea de documento o de información obtenida, para la cual estoy dispuesta a someterme a las sanciones disciplinarias que están prescritas en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la universidad Cesar Vallejo publicar la siguiente investigación, si así lo desee.

Trujillo, Julio del 2017



Barja Vilca, Saly Magaly
DNI N° 48462782

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Es un honor para mí, presentar mi tesis titulada “**El comportamiento del Consumidor de los productos Natura Cosméticos en el Distrito de Trujillo, 2017**”. La cual someto a su evaluación y consideración, con la finalidad de obtener el título Profesional de Administrador.

La Autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos Previos.....	12
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	16
1.3.1. Comportamiento del consumidor	16
1.4. Formulación del Problema	20
1.5. Justificación del Estudio	20
1.6. Hipótesis	21
1.7. Objetivos	21
II. Método.....	23
2.1. Tipo de estudio	23
2.2. Diseño de investigación.	23
2.3. Variables y Operacionalización de Variables.....	23
2.3.1. <i>Tabla 2. Variables y operacionalización de variables.</i>	24
2.4. Población y Muestra.....	25
2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	28
2.5.1 Validez.....	28
2.6. <i>Métodos de análisis de datos.</i>	28
2.7. Aspectos éticos.....	29
III. Resultados.....	31
3.1. Generalidades de la empresa	31
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones.....	44
VII. Referencias bibliográficas.	46
VIII. Anexos.	48

Resumen

La presente investigación que lleva por título “El comportamiento del consumidor de los productos Natura Cosméticos en el distrito de Trujillo, 2017” tiene como objetivo general Determinar el comportamiento del consumidor de los productos Natura cosméticos en el Distrito de Trujillo, 2017. Este estudio es de tipo descriptivo por que busca identificar las características y los factores que influyen en el comportamiento del consumidor, así mismo la investigación es no experimental ya que no se va alterar de manera premeditada la variable, sino se observará tal como se encuentre, y de corte transversal por que la información que se recopilará será solo una vez. Para obtener los resultados se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario la cual se aplicó a 384 personas del género femenino de 17 a 45 años, del Distrito de Trujillo, la cual nos permitió identificar los factores que mayor influencia tienen en el comportamiento del consumidor, por lo tanto, se determinó que los factores psicológicos son los que tienen mayor influencia al momento de comprar productos de Natura Cosméticos.

Palabras clave: Comportamiento del consumidor.

Abstract

This research, entitled "The consumer behavior of Natura Cosméticos products in the district of Trujillo, 2017" has as general objective to determine the consumer behavior of Natura cosmetics products in the District of Trujillo, 2017. This study is Of descriptive type because it seeks to identify the characteristics and factors that influence the behavior of the consumer, and the research is non-experimental since it will not be altered in a premeditated way the variable, but will be observed as it is, and cut The information to be collected will be only once. In order to obtain the results, the survey technique was used and as a questionnaire instrument was applied to 384 people of the female gender from 17 to 45 years of age, from the Trujillo District, which allowed us to identify the factors that have the greatest influence in the Consumer behavior, therefore, it was determined that psychological factors are those that have the most influence when purchasing products from Natura Cosmetics.

Keywords: Consumer behavior.