

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



Aplicación del modelo UTAUT para estimar los factores que influyen en la intención de compra en el e-commerce de los consumidores en Lima, 2023

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro(a) en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial

Autor:

Brillyth Malena Vasquez Solano
Keyla Denith De La Cruz Rodriguez
Juan Emerson Becerra Sanchez

Asesor:

Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

Lima, 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Elizabeth Emperatriz García Salirrosas, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Aplicación del modelo UTAUT para estimar los factores que influyen en la intención de compra en el e-commerce de los consumidores en Lima, 2023”** de los autores Brillyth Malena Vasquez Solano, Keyla Denith De la Cruz Rodriguez y Juan Emerson Becerra Sanchez tiene un índice de similitud de 14 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 21 días del mes de setiembre del año 2023.



Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, el 18 día del mes de septiembre del año 2023, siendo las 15:00 horas se reunieron en la sala virtual <https://adventistas.zoom.us/j/85456753845> de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección de la Señora presidenta del Jurado: Mg. Gladys Toyohama Pocco y los demás miembros siguientes:

Secretaria:	Mg. Mariné Estefa Huayta Meza
Asesora:	Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas
Vocal:	Mg. Dany Yudet Millones Liza
Vocal:	Dr. José Joel Cruz Tarrillo

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: "Aplicación del modelo UTAUT para estimar los factores que influyen en la intención de compra en el e-commerce de los consumidores en Lima, 2023" de los egresados: Keyla Denith de la Cruz Rodríguez, Juan Emerson Becerra Sánchez y de Brillyth Malena Vásquez Solano, conducentes a la obtención del Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios mención en Gestión Empresarial.

La presidenta del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a los candidatos a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (25'). Concluida la misma, la presidenta del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por los candidatos, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 17

ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN DE MUY BUENO, CON MÉRITO SOBRESALIENTE.

La presidenta del Jurado hizo alusión a los maestrandos y solicitó a la secretaria la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, la presidenta del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.



Presidente

Secretaria

Candidato

Candidato

Vocal

Vocal

Índice

Resumen	5
1. Introducción.....	6
1.1. Revisión de literatura e hipótesis	7
1.1.1. Intención de Compra.	7
1.1.2. Modelo UTAUT.....	8
1.1.3. Otros factores	9
2. Metodología	11
3. Resultado	13
3.1. Evaluación del modelo de medida	13
3.2. Evaluación del modelo estructural	15
4. Discusión	18
4.1. Discusión de resultados.....	18
4.2. Conclusiones y Estudios Futuros.....	21
Referencias bibliográficas	23
Anexos.....	27
Anexo A. Sumisión del artículo.....	27
Anexo B. Documento de inscripción del perfil del proyecto	28
Anexo C. Instrumento de recolección de datos	29

Aplicación del modelo UTAUT para estimar los factores que influyen en la intención de compra en el e-commerce de los consumidores en Lima, 2023

Application of the UTAUT model to estimate the factors that influence consumers' purchase intention in e-commerce in Lima, 2023

Resumen

El objetivo de esta investigación es saber cuáles son los factores que determinan la intención de compra en el e-commerce de los consumidores en Lima. Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, de corte transversal de relación causal a través del modelo de ecuaciones estructurales (SEM). La población de estudio estuvo conformada por personas residentes en Lima que realizaron compras virtuales en los últimos doce meses. La muestra estuvo compuesta por 214 personas (44.9% hombres y 55.1% mujeres). Los resultados mostraron que los factores de expectativa de esfuerzo, motivación hedónica, hábito, calidad de servicio e innovación del consumidor influye de manera positiva en la intención de compra. Asimismo, los factores que no influyen son expectativa del rendimiento, influencia social y condiciones facilitadoras siendo que están por debajo.

Palabras clave: Intención de compra, e-commerce, UTAUT.

Abstract

The objective of this research is to know what are the factors that determine the purchase intention in e-commerce of consumers in Lima. The non-probabilistic convenience sampling technique was used, with a cross-section of causal relationships through structural equation modeling (SEM). The study population was made up of people residing in Lima who made virtual purchases in the last twelve months. The sample was made up of 214 people (44.9% men and 55.1% women). The results showed that the factors of effort expectation, hedonic motivation, habit, service quality and consumer innovation positively influence purchase intention. Likewise, the factors that do not influence are performance expectation, social influence and facilitating conditions, which are below.

Keywords: Purchase intention, e-commerce, UTAUT.