

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Uso de aplicativos de e-shopping de productos tecnológicos en
consumidores de la ciudad de Juliaca**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Willian Henry Mamani Mamani
Yony Amado Pampa Adco

Asesor:

Mg. Amed Vargas Martinez

Juliaca, abril de 2026

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Amed Vargas Martínez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **"Uso de aplicativos de Presencial e-shopping de productos tecnológicos en consumidores de la ciudad de Juliaca"** de los autores **Willian Henry Mamani Mamani y Yony Amado Pampa Adco**, tiene un índice de similitud de 13% 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 Juliaca a los 18 días del mes de mayo del año 2026.



Mtro. Amed Vargas Martinez

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 01 día(s) del mes de abril del año 2026
 siendo las 11:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la
 dirección del (de la) presidente (a): Mtra. Kukulí Ana Coaquira Puma
 secretario(a): Mtro. Julio Samuel Torres Miranda y los demás miembros:
Dra. Miluska Maria Del Carmen Villar Guevara y el (la) asesor(a) Mtro. Amed
Vargas Martinez
 titulado Uso de aplicativos de e-shopping de productos tecnológicos
en consumidores de la ciudad de Juliaca
 del(los) bachiller/es:
 a) Willian Henry Mamani Mamani
 b) Yony Amado Pampa Adco
 c) _____
 conducente a la obtención del título profesional de: Licenciados en
Administración y Negocios Internacionales
 (Denominación del Título Profesional)
 El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo
 determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las
 preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un
 receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.
 Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:
 Bachiller (a): Willian Henry Mamani Mamani

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b): Yony Amado Pampa Adco

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (c): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final
 y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
Presidente

[Firma]
Asesor(a)

[Firma]
Bachiller (a)

[Firma]
Miembro

[Firma]
Bachiller (b)

[Firma]
Secretario(a)

[Firma]
Miembro

[Firma]
Bachiller (c)

Índice de Contenido

Resumen.....	5
1. Introducción.....	7
Antecedentes de la investigación.....	9
Compra	11
Comercio electrónico.....	11
2. Metodología.....	15
2.1. Diseño.....	15
2.2. Participantes	15
2.3. Instrumentos	16
2.4. Análisis estadísticos	19
2.5. Declaración sobre aspectos éticos	20
3. Resultados.....	21
3.1. Datos demográficos de la población	21
3.2. Resultados descriptivos	21
3.3. Resultado general de investigación	27
4. Discusión	30
5. Conclusión	32
Referencias.....	33
Anexos	41

Uso de aplicativos de e-shopping de productos tecnológicos en consumidores de la ciudad de Juliaca

Resumen

La presente investigación cuenta con el propósito de analizar el uso de aplicativos de E-SHOPPING de productos tecnológicos en consumidores de la Ciudad de Juliaca. La metodología empleada es de diseño no experimental, de tipo cuantitativa y diseño descriptivo. La muestra estuvo conformada por 300 participantes que realizan compras en línea, el cual respondieron el instrumento de investigación que fue el cuestionario con preguntas concernientes al precio, disponibilidad, servicio y fiabilidad, logrando obtener los resultados que permitieron analizar el uso de aplicativos que favorecen en la compra en línea de productos tecnológicos, y el 42,40% de los consumidores aseguran que es fiable realizar estas compras, el 41,67% respondieron que siempre se tiene un buen servicio en las compras en línea, el 39,60% mencionan que existe buenos precios en las compras en línea y el 38,20% señala que existe una buena disponibilidad para realizar las compras tecnológicas, concluyendo que el uso de aplicativos para compras en línea de E-shopping tiene beneficios que ayudan a mejorar las compras tecnológicas, como facilidad de uso y percepción de utilidad con respecto a la confianza y experiencia vivida.

Palabras clave: Aplicativo de E-Shopping, disponibilidad, fiabilidad, precio y servicio.