



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE PRODUCTOS Y SU INFLUENCIA EN LA
DECISIÓN DE COMPRA, DE LOS CLIENTES DE
MANUALIDADES MUNDO CREATIVO FÉNIX E.I.R.L.,
LIMA, 2023**

**PRESENTADO POR
ANTONELA DARLEI ALVAREZ CHAPILLIQUEN**

**ASESORA
MARÍA LUZ OLIVARES SOLÓRZANO**

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

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CALIDAD DE PRODUCTOS Y SU INFLUENCIA EN LA DECISIÓN DE
COMPRA, DE LOS CLIENTES DE MANUALIDADES MUNDO CREATIVO
FÉNIX E.I.R.L., LIMA, 2023**

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR

ANTONELA DARLEI ALVAREZ CHAPILLIQUEN

ASESORA

MG. MARÍA LUZ OLIVARES SOLÓRZANO

LIMA, PERÚ

2024

RESUMEN

En la presente tesis para optar el título profesional de Administración, se planteó estudiar la influencia que existe entre la calidad de productos y la decisión de compra, de los clientes de la empresa Manualidades Mundo Creativo Fénix E.I.R.L., dado que hoy en día la situación problemática en el mercado empresarial se complica fidelizar y gestionar ventas reiterativas a un mismo cliente y que éste permanezca en el tiempo.

En ese sentido, se realizó un estudio de investigación de tipo mixta, de nivel descriptivo, diseño no experimental, la técnica empleada fue el análisis de contenido y se aplicó como instrumento una encuesta a 278 clientes, personas que se dedican a realizar trabajo de manualidades para uso personal o para pequeños emprendimientos y que han comprado en reiteradas veces a la empresa, aplicando la escala de Likert, que permite hallar el acuerdo o desacuerdo de las personas de un determinado tema.

A partir del análisis realizado, a las variables calidad de productos y la decisión de compra, de los clientes de la empresa Manualidades Mundo Creativo Fénix E.I.R.L., se obtuvo que sí existe influencia entre ellas, con un resultado del 90% de los encuestados, refirieron que la elección de los productos en la empresa Fénix, eran considerados en razón de la calidad de los productos que importan, por su durabilidad, rendimiento, fiabilidad y diseño de los productos, lo que permitía en los consumidores reconocer la necesidad o motivación de inicial la compra, así como diversos factores psicológicos como la motivación de los clientes, percepción de los productos y la información respecto de los precios.

Por último, es menester señalar que la fidelización de los clientes para obtener compras futuras reiterativas de los mismos clientes dependerá de mantener el nivel alto de calidad de los productos.

Palabras clave: calidad, cliente, decisión, producto.

ABSTRACT

In this thesis to obtain the professional title of Administration, it was proposed to study the influence that exists between the quality of products and the purchasing decision of the clients of the company Manualidades Mundo Creativo Fénix E.I.R.L., given that today the problematic situation in the business market, it is difficult to retain and manage repetitive sales to the same customer and ensure that they remain over time.

In this sense, a mixed type research study was carried out, with a descriptive level, non-experimental design, the technique used was content analysis and a survey was applied as an instrument to 278 clients, people who are dedicated to doing craft work. for personal use or for small businesses and who have purchased repeatedly from the company, applying the Likert scale, which allows finding people's agreement or disagreement on a certain topic.

From the analysis carried out on the variables product quality and the purchase decision of the clients of the company Manualidades Mundo Creativo Fénix E.I.R.L., it was obtained that there is an influence between them, with a result of 90% Of those surveyed, they reported that the products were considered due to the quality of the products that matter, for their durability, performance, reliability and design of the products, which allowed consumers to recognize the need or motivation for the initial purchase. as well as various psychological factors such as customer motivation, product perception and information regarding prices.

Finally, it should be noted that customer loyalty to obtain repeat future purchases from the same customers will depend on maintaining a high level of product quality.

Keywords: quality, customer, decision, product.

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS - ANTONELA ALVAREZ CHAPILLI
QUEN.doc**

RECuento DE PALABRAS

15687 Words

RECuento DE CARACTERES

88504 Characters

RECuento DE PÁGINAS

103 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.0MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 18, 2024 10:12 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 18, 2024 10:15 AM GMT-5

● **14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 10% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross
- 10% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente