###### AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud e inteligencia.

Al Mat. Jhonny Bustamante, Director de Tesis.

**DEDICATORIA**

A mis padres Guadalupe y César.

A mi esposa Katty.

A mis hermanos Henry, Carlos, Marlon y Segundo.

A mi sobrino Josué.

A mi primo Hugo.

A mi amigo David.

###### TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

ING. WASHINTONG ARMAS MAT. JHONNY BUSTAMANTE

PRESIDENTE DIRECTOR DE TESIS

DR. CRISTOBAL MERA ING. HERNÁN GUTIERREZ

VOCAL VOCAL

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta tesis de grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

(Reglamento de graduación de la ESPOL)

César Enrique Muñoz Chamorro

#### RESUMEN

El presente trabajo consiste en automatizar el proceso de una encuesta telefónica con la ayuda de la teleinformática, desde su etapa inicial hasta final. Este trabajo es un prototipo, que esperamos que sea de gran ayuda para las empresas de investigación de mercados, y aquellas empresas que necesiten evaluar sus productos y sus servicios por parte del cliente.

En el primer capítulo se presentarán las generalidades de la encuesta telefónica y la teleinformática.

En el segundo capítulo encontraremos el marco teórico de este trabajo, en el **anexo 1** encontramos conceptos básicos como por ejemplo: ¿Qué es Estadística?; muestreo aleatorio simple, muestra, población, etc.

En el tercer capítulo hablaremos sobre el diseño del sistema automatizado de encuesta para programas deportivos de televisión. Marco muestral del prototipo, tipo de muestreo, tamaño de la muestra en base al marco muestral, selección de las unidades investigativas que forman parte de la muestra, entrevista automatizada telefónica, resultados.

En el cuarto capítulo se realizará el análisis univariado de los resultados de la encuesta telefónica.

Finalmente, en el quinto capítulo se expondrán las conclusiones y recomendaciones a las que nos condujo el análisis estadístico.