#### RESUMEN

El presente trabajo consiste en automatizar el proceso de una encuesta telefónica apoyados en la telemática y el concepto de estadística para realizar este tipo de encuesta. Este trabajo se desarrolla desde la selección de la población, levantamiento de la información, procesamiento de los datos y la generación de los resultados en base a la información. Este trabajo representa un prototipo, que esperamos que sea de gran ayuda para las empresas de investigación de mercados, para las empresas que necesiten evaluar sus productos y sus servicios por parte del cliente y para los canales de televisión que necesiten analizar la opinión de la sociedad sobre temas de interés para ellos. Todo este desarrollo del sistema automatizado de encuesta va a estar bajo parámetros que hacen que una encuesta telefónica tenga validez estadística.

A continuación se presentará un resumen de cada capítulo de esta tesis:

**Capítulo I:** Se presenta las generalidades de la encuesta telefónica. El desarrollo que ha tenido este tipo de encuesta, la manera que se la utilizado, las limitaciones que han influido en la calidad de las respuestas obtenidas para poder generalizarlas hacia la población.

**Capítulo II:** Resume el marco teórico de este trabajo, describe como debe estar estructurada una encuesta telefónica y los pasos a seguir para que este tipo de encuesta tenga validez estadística. Además define como va a ser la estructura para desarrollar el Sistema Automatizado de encuesta telefónica por medio de la Telemática.

**Capítulo III:** El diseño del Sistema que va a permitir automatizar la encuesta telefónica para programas de noticieros de televisión y que incluye los pasos a seguir para que la encuesta telefónica tenga validez estadística.

**Capítulo IV:** Probar el sistema automatizado de encuesta telefónica con la evaluación de los datos recogidos del sistema automatizado en donde se ha registrado los datos de las llamadas realizadas a las personas que fueron seleccionadas en la base de datos creada a priori para realizar un análisis univariado y tablas de contingencia.

###### AGRADECIMIENTO

A Dios por la constancia que me ha dado.

A la Virgen María.

Al Mat. Jhonny Bustamante, Director de Tesis por su valiosa ayuda.

**DEDICATORIA**

A Dios.

A la virgen María.

A mis padres Glorys y Guillermo.

A mis hermanos Kathia, Guillermo y William.

A mi novia Diana.

Al Padre Alberto Raad H.

A mis amigos, Hugo y César.

###### TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

ING. WASHINTONG ARMAS MAT. JHONNY BUSTAMANTE

DIRECTOR DEL ICM DIRECTOR DE TESIS

ING. LUIS CASTRO MBA. MARGARITA MARTÍNEZ

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)

David Stalin Hidalgo Delgado