

INDICE GENERAL

| | |
|---|-----|
| RESUMEN EJECUTIVO | I |
| ÍNDICE GENERAL | II |
| ÍNDICE DE TABLAS | III |
| INTRODUCCIÓN | IV |
| CAPITULO I | |
| 1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA | |
| 1.1 Antecedentes | 1 |
| 1.2 Descripción de la Empresa | 2 |
| 1.2.1 Marco Legal de la Empresa | 3 |
| 1.3 Misión | 4 |
| 1.4 Visión | 4 |
| 1.5 Mercado Meta | 4 |
| 1.6 Objetivos | 5 |
| 1.7 Análisis FODA | 6 |
| 1.8 Organigrama de la Empresa | 7 |
| 1.9 Segmentación del Mercado | 8 |
| 1.10 Ingeniería del Producto | 10 |
| 1.10.1 Información general acerca de las Terminales de Información | 10 |
| 1.10.2 Diseño del Producto | 10 |
| 1.10.3 Características técnicas | 10 |

| | | |
|--------|--|----|
| 1.10.4 | Disponibilidad de Materias Primas y Materiales | 11 |
| 1.10.5 | Proceso de Ensamblaje de Terminales de Información | 12 |
| 1.10.6 | Proceso de construcción del software del Producto | 12 |
| 1.11 | Plan de distribución y marketing | 13 |

CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO

| | | |
|---------|--|----|
| 2.1 | Investigación de Mercado | 14 |
| 2.1.1 | Concepto | 14 |
| 2.1.2 | Proceso de una Investigación de Mercado | 15 |
| 2.1.3 | Definición del problema | 15 |
| 2.1.4 | Objetivos de la investigación | 16 |
| 2.1.5 | Plan e implantación de la investigación | 17 |
| 2.2 | Definiciones básicas Estadísticas | 17 |
| 2.3 | Definiciones básicas Financieras y Económicas | 34 |
| 2.4 | Descripción y codificación de variables a ser utilizadas | 37 |
| 2.5 | Técnicas de Muestreo y Selección de la muestra | 47 |
| 2.5.1.1 | Determinación de la población objetivo | 49 |
| 2.5.1.2 | Diseño Muestral | 49 |
| 2.5.1.3 | Diseño de cuestionario | 49 |
| 2.5.1.4 | Selección de la muestra | 51 |

CAPITULO III

3 APLICACION

| | | |
|---------|--|-----|
| 3.1 | Análisis Estadístico | |
| 3.1.1 | Análisis Univariado | 53 |
| 3.2 | Análisis Multivariado | |
| 3.2.1.1 | Análisis Bivariado | 116 |
| 3.2.1.2 | Tablas de contingencia | 121 |
| 3.2.1.3 | Análisis de Homogeneidad | 124 |
| 3.2.1.4 | Análisis de Componentes Principales | 138 |
| 3.3 | Análisis Financiero | |
| 3.3.1 | Inversión inicial | 147 |
| 3.3.2 | Determinación de ingresos | 148 |
| 3.3.3 | Determinación de los costos de producción | 150 |
| 3.3.4 | Gastos Operacionales | 151 |
| 3.3.5 | Gastos Administrativos | 151 |
| 3.3.6 | Gastos de ventas | 152 |
| 3.3.7 | Depreciación de activos | 153 |
| 3.3.8 | Determinación del estado de resultado y Flujo de caja | 154 |
| 3.3.9 | Cálculo del Valor Presente Neto y Tasa Interna de Retorno. | 156 |

CAPITULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | | |
|-----|-----------------|-----|
| 4.1 | Conclusiones | 157 |
| 4.2 | Recomendaciones | 163 |

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Tipo de actividad económica de empresas de Guayaquil | 48 |
| Tabla 2 | Proporción de empresas a entrevistar por tipo de actividad económica | 52 |
| Tabla 3 | Tabla de Frecuencias de la variable Género | 54 |
| Tabla 4 | Tabla de Frecuencias de la variable Nivel de Mando | 54 |
| Tabla 5 | Tabla de Frecuencias de Relación con la empresa | 55 |
| Tabla 6 | Tabla de Frecuencias de la variable Tiempo trabajando en la empresa | 56 |
| Tabla 7 | Tabla de Frecuencias de Número de empleados | 58 |
| Tabla 8 | Tabla de Frecuencias de Año de creación | 59 |
| Tabla 9 | Tabla de Frecuencias de Sucursal de empresa | 61 |
| Tabla 10 | Tabla de Frecuencias de Sucursal de empresa | 61 |
| Tabla 11 | Tabla de Frecuencias: Instalar impresora | 62 |
| Tabla 12 | Estimadores de parámetros de la variable Instalar impresora | 62 |
| Tabla 13 | Tabla de Frecuencias de la variable Acceso a internet | 63 |
| Tabla 14 | Estimadores de parámetros de Acceso a Internet | 64 |
| Tabla 15 | Tabla de Frecuencias de Persona autorizada | 65 |
| Tabla 16 | Estimadores de parámetros de la variable Personas Autorizadas | 65 |
| Tabla 17 | Tabla de Frecuencias de Agilidad en transacción | 67 |
| Tabla 18 | Estimadores de parámetros de la variable Personas Autorizadas | 67 |
| Tabla 19 | Tabla de Frecuencias de Desarrollo tecnológico | 68 |
| Tabla 20 | Estimadores de parámetros de la variable Desarrollo tecnológico | 68 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 21 | Tabla de Frecuencias de Nivel de educación | 70 |
| Tabla 22 | Estimadores de parámetros de la variable Nivel de educación | 70 |
| Tabla 23 | Tabla de Frecuencias de Medio de publicidad | 71 |
| Tabla 24 | Estimadores de parámetros de la variable Medio de publicidad | 71 |
| Tabla 25 | Tabla de Frecuencias de Recurso Humano competente | 73 |
| Tabla 26 | Estimadores de parámetros de la variable Recurso Humano competente | 73 |
| Tabla 27 | Tabla de Frecuencias de Desarrollo de turismo | 74 |
| Tabla 28 | Estimadores de parámetros de la variable Desarrollo de turismo | 74 |
| Tabla 29 | Tabla de Frecuencias de TI instalados en la calle | 75 |
| Tabla 30 | Estimadores de parámetros de la variable TI instalados en la calle | 76 |
| Tabla 31 | Tabla de Frecuencias de Guías en grandes establecimientos | 77 |
| Tabla 32 | Estimadores de parámetros de la variable Guías en grandes establecimientos | 78 |
| Tabla 33 | Tabla de Frecuencias de Implementar TI en la organización | 79 |
| Tabla 34 | Estimadores de parámetros de la variable Implementar TI en la organización | 79 |
| Tabla 35 | Tabla de Frecuencias de Objetivo servicio al cliente | 80 |
| Tabla 36 | Estimadores de parámetros de la variable Implementar TI en la organización | 81 |
| Tabla 37 | Tabla de Frecuencias: Objetivo servicio al cliente | 82 |
| Tabla 38 | Estimadores de parámetros de la variable Implementar TI en la organización | 82 |
| Tabla 39 | Tabla de Frecuencias: Reducción Costo personal | 83 |
| Tabla 40 | Estimadores de parámetros de la variable Reducción Costo personal | 83 |
| Tabla 41 | Tabla de Frecuencias de Reducirá puestos de trabajo | 85 |
| Tabla 42 | Estimadores de parámetros de la variable Reducción Costo personal | 85 |

| | | |
|----------|--|-----|
| Tabla 43 | Tabla de Frecuencias: Atención a través de tickets | 86 |
| Tabla 44 | Estimadores de parámetros de la variable Atención a través de tickets | 86 |
| Tabla 45 | Tabla de Frecuencias de Saldo de cuenta | 88 |
| Tabla 46 | Estimadores de parámetros de la variable Saldo de cuenta | 88 |
| Tabla 47 | Tabla de Frecuencias: Atención desde lugar externo | 89 |
| Tabla 48 | Estimadores de parámetros de la variable Saldo de cuenta | 89 |
| Tabla 49 | Tabla de Frecuencias: Información de descuentos y promociones | 91 |
| Tabla 50 | Estimadores de parámetros de la variable Información de descuentos y promociones | 91 |
| Tabla 51 | Tabla de Frecuencias de Implementar TI en servicio al cliente | 92 |
| Tabla 52 | Tabla de Frecuencias de Implementar TI en Recurso Humano | 92 |
| Tabla 53 | Tabla de Frecuencias de Inversión en tecnología | 94 |
| Tabla 54 | Estimadores de parámetros de la variable Inversión en tecnología | 94 |
| Tabla 55 | Tabla de Frecuencias de Comprar TI | 95 |
| Tabla 56 | Tabla de Frecuencias de Cuántas TI | 96 |
| Tabla 57 | Estimadores de parámetros de la variable Cuántas TI | 96 |
| Tabla 58 | Tabla de Frecuencias: Precio de compra | 97 |
| Tabla 59 | Tabla de Frecuencias: Costo de mantenimiento | 98 |
| Tabla 60 | Tabla de Frecuencias de Alquiler TI | 99 |
| Tabla 61 | Tabla de Frecuencias de Cantidad de TI para alquilar | 100 |
| Tabla 62 | Tabla de Frecuencias de Precio de alquiler | 101 |
| Tabla 63 | Tabla de Frecuencias de Tiempo de alquiler | 102 |
| Tabla 64 | Tabla de Frecuencias de Frecuencia de alquiler | 103 |
| Tabla 65 | Tabla de Frecuencias de Conoce empresas de TI | 104 |
| Tabla 66 | Tabla de Frecuencias de Empresa nueva | 105 |
| Tabla 67 | Tabla de Frecuencias de Cumplimiento | 106 |

| | | |
|----------|---|-----|
| Tabla 68 | Tabla de Frecuencias de Precios | 107 |
| Tabla 70 | Tabla de Frecuencias de Confiabilidad | 107 |
| Tabla 71 | Tabla de Frecuencias de Garantía | 108 |
| Tabla 72 | Tabla de Frecuencias de Servicios post-Ventas | 109 |
| Tabla 73 | Tabla de Frecuencias de Diseño | 110 |
| Tabla 74 | Tabla de Frecuencias de Patrocinador | 112 |
| Tabla 75 | Coeficiente de correlación entre algunas variables | 115 |
| Tabla 76 | Distribución Conjunta De Costo De Mantenimiento Vs. Comprar Ti | 117 |
| Tabla 77 | Distribución Conjunta De Nivel De Educación Vs. Recurso Humano Competente | 118 |
| Tabla 78 | Distribución Conjunta De Actividad Económica Vs. Implementar Servicio Al Cliente | 118 |
| Tabla 79 | Distribución Conjunta De Actividad Económica Vs. Implementar Recursos Humanos | 119 |
| Tabla 80 | Distribución Conjunta De Año De Empresa Vs. Comprar Ti | 120 |
| Tabla 81 | Distribución Conjunta De Patrocinador Vs. Tiempo Trabajando | 121 |
| Tabla 82 | Tabla de contingencia para Año De Creación Vs. Conoce Empresa De TI | 122 |
| Tabla 83 | Resumen de algunas tablas de contingencia | 123 |
| Tabla 84 | Resultado de homogeneidad entre las variables Precio compra vs. Cuántas TI | 124 |
| Tabla 85 | Resultado de homogeneidad entre las variables Año de creación vs. Número de empleados | 127 |
| Tabla 86 | Resultado de homogeneidad entre las variables Comprar TI, Alquilar TI y Año de creación | 131 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| Tabla 87 | Resultado de homogeneidad entre las variables Comprar_Alquilar, Precio Alquiler y Frecuencia alquiler | 134 |
| Tabla 88 | Prueba de Bartlett | 137 |
| Tabla 89 | Valores propios obtenidos a partir de la matriz de datos originales y porcentaje de explicación de cada componente. | 138 |
| Tabla 90 | Coeficientes de la primera componente principal calculada a partir de la matriz de datos originales | 139 |
| Tabla 91 | Valores propios obtenidos a partir de la matriz de datos estandarizados y porcentaje de explicación de cada componente. | 141 |
| Tabla 92 | Coeficientes de los nueve primeros componentes principales calculados a partir de la matriz de datos estandarizados | 142 |
| Tabla 93 | Matriz de componentes rotados | |
| Tabla 94 | Factores y sus respectivas variables | 144 |
| Tabla 95 | Detalle Inversión inicial | 147 |
| Tabla 96 | Ingreso Anual aproximado por ventas | 148 |
| Tabla 97 | Ingreso Anual aproximado por alquiler | 148 |
| Tabla 98 | Costos directos de producción | 149 |
| Tabla 99 | Mano de obra directa | 149 |
| Tabla 100 | Costos indirectos de producción | 150 |
| Tabla 101 | Gastos administrativos | 151 |
| Tabla 102 | Gastos de ventas | 151 |
| Tabla 103 | Gastos financieros | 152 |
| Tabla 104 | Gastos de depreciación | 153 |
| Tabla 105 | Capital de Trabajo | 153 |
| Tabla 106 | Inversión Total | 154 |
| Tabla 107 | Estado de resultados | 155 |
| Tabla 108 | Flujo de caja | 156 |