

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis consiste en realizar un “Estudio del comportamiento de consumo en los distribuidores de combustible para el Cantón Rumiñahui Provincia Pichincha”.

Considerando que en los últimos años el Cantón Rumiñahui ha presentado una alta tasa de crecimiento poblacional, siendo una de las más altas del país, acompañado de los nuevos procesos de urbanización y centros comerciales, en consecuencia se ha incrementado el parque automotor en este Cantón y por ende existirá mayor demanda de combustible, este crecimiento es sin duda uno de los factores que motivan a la investigación de este proyecto.

Otro factor que es importante destacar es el apoyo del Estado Ecuatoriano por medio del Ministerio de Recursos Naturales no Renovables que realiza planes de Investigación y desarrollo en cuanto a este sector dando oportunidades de crecimiento y mejora de las actividades de comercialización y distribución de los combustibles. Considerando el apoyo del Ministerio y las características del sector se convierte en un territorio adecuado para proponer este estudio, ya que su enfoque tendrá la capacidad de levantar datos relevantes sobre el sector de los hidrocarburos y su demanda potencial en el mercado.

El propósito de este estudio es analizar el comportamiento de consumo en los distribuidores de combustible a fin de conocer los gustos y preferencias de los compradores e identificar los factores determinantes en la decisión de compra, de esta manera obtener mayor información para la toma de decisiones que favorezcan al crecimiento de los distribuidores de combustible, así también la oferta que existe en el Cantón y la cantidad de personas que demandan este producto.

Para el desarrollo de esta investigación se partió desde el análisis de la oferta en la que se va a investigar a los distribuidores de combustible del sector, y la cobertura de mercado que tiene cada una de ellas, para este análisis se utilizará como herramienta de recopilación de datos la ficha técnica, con la que se pretende recopilar información general de la estación de servicio, su infraestructura, su personal operativo y la seguridad y control que realiza los distribuidores de combustible, como también la ubicación geográfica en cuanto a las coordenadas, las mismas que serán ingresadas al sistema ArcGis para realizar un análisis de las áreas de afluencia que tiene cada distribuidor de combustible.

El siguiente punto consiste en el análisis de la demanda para esto se va a realizar la investigación de mercados, que nos dará una idea más clara y objetiva de cómo está integrado actualmente el mercado de los distribuidores de combustible del Cantón Rumiñahui. Para la investigación de mercado las herramientas básicas son las fuentes de información que nos permiten obtener datos para el desarrollo del proyecto, que va desde la formulación de hipótesis de trabajo hasta la comprobación de las hipótesis formuladas al principio de la investigación.

Para este proyecto se ha utilizado principalmente las fuentes primarias, que son las encuestas, con las cuales se obtiene información para poder establecer la posible demanda y oferta de los distribuidores de combustible, así como la determinación del comportamiento del consumidor, gustos y preferencias del producto y/o servicio, para establecer un perfil del consumidor que ayudará a la toma de decisiones en cuanto a la ubicación de nuevos establecimientos y satisfacer los requerimientos de los consumidores para dar una mejora en la atención del cliente.

EXECUTIVE SUMMARY

This thesis is to conduct a "Study of consumer behavior in fuel dispensers for Rumiñahui Canton Pichincha Province".

Whereas in recent years the Canton Rumiñahui presented a high population growth rate, one of the highest in the country, along with the new processes of urbanization and malls consequently has increased the number of vehicles in the Canton and hence there is greater demand for fuel, this growth is undoubtedly one of the factors that motivate the research of this project.

Another factor that is important is the support of the Ecuadorian State, through the Ministry of Non-Renewable Natural Resources plans performing research and development in this sector providing opportunities for growth and improvement of marketing activities and distribution of fuels. Considering the support of the Ministry and sector characteristics becomes a suitable territory for proposing this study, since their approach will have the ability to raise relevant data on the hydrocarbon sector and potential demand in the market.

The purpose of this study is to analyze the behavior of consumption in fuel distributors to meet the tastes and preferences of buyers and identify factors in the purchase decision, so more information for decision making conducive to the growth of fuel distributors and also supply that exists in the Canton and the number of people requiring this product.

For the development of this research was started from the analysis of supply in which to investigate fuel distributors sector and market coverage that each one of them, for this analysis will be used as a collection tool the technical data, which aims to collect general

information service station, its infrastructure, its operating personnel and security and control that fuel distributors, as well as geographic location to the coordinates, the same to be entered into the system for analysis ArcGis areas of affluence that each fuel distributor.

The next point is the analysis of the demand for this is to perform market research, which will give us a clearer idea and objective of how the market is currently composed of fuel distributors Rumiñahui Canton. For market research tools are the basic sources of information that allow us to obtain data for the development of the project, ranging from the formulation of working hypotheses to test the assumptions made at the beginning of the investigation.

For this project has been used mainly primary sources that are surveys, with which information is obtained in order to establish the possible demand and supply of fuel dispensers and determining consumer behavior, tastes and product preferences and / or service, to establish a consumer profile that will help decision making regarding the location of new facilities and meet the needs of consumers to provide improved customer service.