



**ESPE**  
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
CAMINO A LA EXCELENCIA

“DISEÑO Y COMERCIALIZACIÓN DE PAQUETES INFORMÁTICOS DE CRM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS”

## RESUMEN DE TESIS

### ***“DISEÑO Y COMERCIALIZACIÓN DE PAQUETES INFORMÁTICOS DE CRM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS”***

El presente trabajo tiene como finalidad presentar la viabilidad financiera y técnica que confirme la factibilidad de la inversión para El diseño del CRM para pequeñas y medianas empresas; esto se consigue a través del estudio del potencial mercado objetivo, estudio técnico y estudio financiero del proyecto.

En primera instancia, el estudio de mercado muestra una investigación exhaustiva del mercado, su segmentación, el tipo de demanda existente para el producto analizado y la oferta actual a nivel nacional e internacional. Para cuantificar la demanda, se presenta como principal herramienta de investigación la encuesta, la misma que se aplica a una muestra 157 empresas segmentadas por sector industrial; los resultados permiten determinar la existencia de más de 2000 empresas en Pichincha con demanda insatisfecha.

En el estudio técnico, por otro lado, se pronostica el tamaño, localización, ingeniería e inversión del proyecto, llegando a establecer que no se requiere mayor infraestructura debido a que el éxito de la compañía se basa en su fuerza de trabajo y su capacidad para hacer realidad las expectativas de los clientes.

En el ámbito financiero, se revisan los presupuestos de inversión y su cronograma, análisis de ingresos, egresos, la estructura financiera del proyecto y los principales indicadores de evaluación, como Punto de Equilibrio, VAN y TIR, los mismos que son favorables.

Al finalizar, los resultados de todos los estudios muestran que el proyecto es factible y viable.