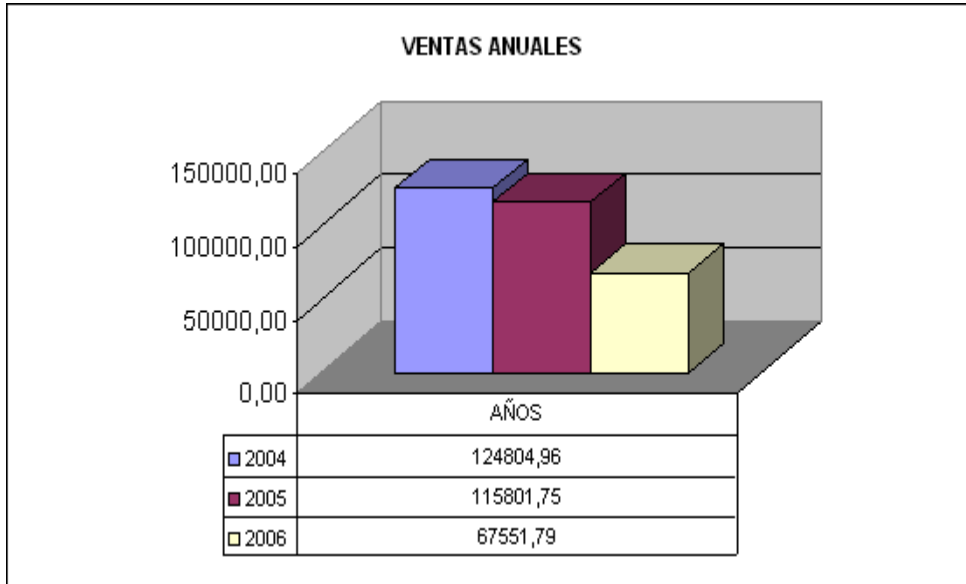


**ANEXOS**

# ANEXOS

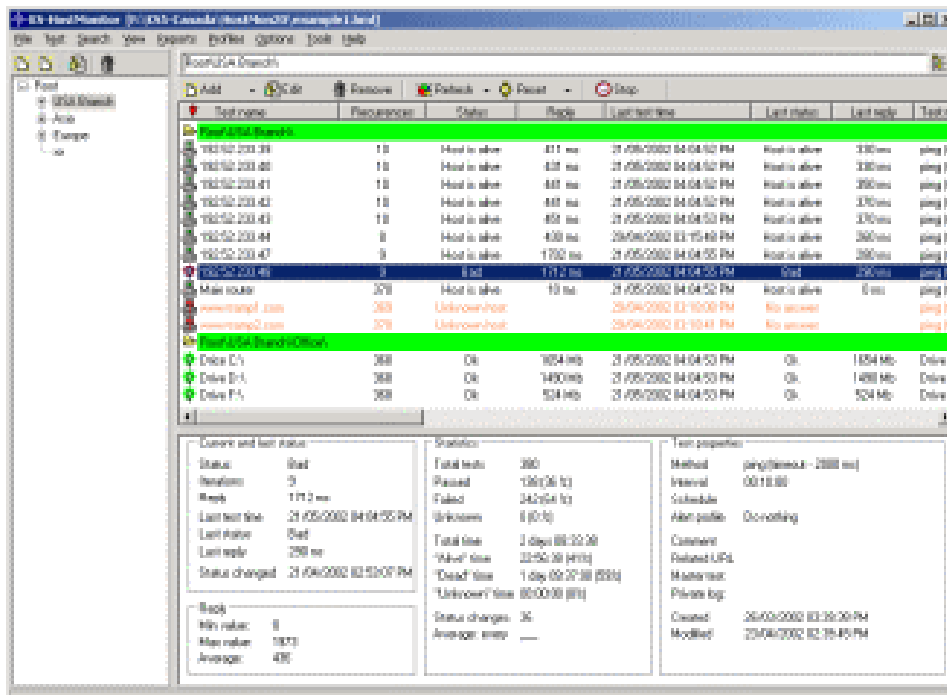
## Anexo 1.1

### GRAFICO DE VENTAS MENSUALES Y ANUALES



## Anexo 1.2

### PROGRAMA HOST MONITOR



### ANEXO 3.1 ENCUESTA

Por favor, dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que proporcione será utilizada para mejorar el servicio de acceso a Internet. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por la empresa SKYWEB S.A.

Esta encuesta dura aproximadamente 10 minutos.

**1.- ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de SKYWEB S.A.?**

- Menos de un mes
- Entre uno y seis meses
- Entre seis meses y un año
- Entre uno y tres años

**2.- ¿Cuál es su grado de satisfacción general con SKYWEB S.A.?**

- Completamente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

**3.- En comparación con otras alternativas de acceso a Internet, el servicio que le ofrece la empresa SKYWEB S.A. es...**

- Mucho mejor
- Algo mejor
- Más o menos igual
- Algo peor
- Mucho peor
- No lo sé

**4.- ¿Ha recomendado usted los servicios que ofrece SKYWEB S.A. a otras personas?**

- Sí
- No

*Si su respuesta es NO siga con la siguiente pregunta, caso contrario siga a la pregunta 6.*

**5.- ¿Recomendaría usted los servicios que ofrece SKYWEB S.A. a otras personas?**

- Sí
- Probablemente sí
- No estoy seguro
- Probablemente no
- No

**6.- ¿Qué grado de importancia le da usted a los siguientes aspectos a la hora de comprar o adquirir el servicio de acceso a Internet?. ¿Y cuál es su grado de satisfacción en estos mismos aspectos con respecto al servicio que ofrece SKYWEB S.A.?**

- Calidad del servicio

*Grado de importancia al comprar*

- Muy Importante
- Importante
- No demasiado importante
- Nada importante

*Satisfacción con el servicio de SKYWEB S.A.*

- Completamente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

• Relación calidad precio

Grado de importancia al comprar

- Muy Importante
- Importante
- No demasiado importante
- Nada importante

Satisfacción con el servicio de SKYWEB S.A.

- Completamente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

**7.- Teniendo en cuenta su experiencia con el servicio de acceso a Internet que le otorga SKYWEB S.A., por favor, valore su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones:**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplicable
SKYWEB S.A. me da un servicio que valía lo que pague por él.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio de acceso a Internet que brinda SKYWEB S.A. cubre mis necesidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La empresa SKYWEB S.A. tiene equipos de apariencia moderna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las instalaciones físicas de la empresa SKYWEB S.A. son visualmente atractivas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de la empresa SKYWEB S.A. tienen apariencia pulcra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando en SKYWEB S.A. prometen hacer algo en determinado tiempo, lo hacen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de SKYWEB S.A. le sirven con rapidez.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El comportamiento y conocimiento de los empleados de SKYWEB S.A. le transmite confianza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En SKYWEB S.A. tienen horarios de trabajo convenientes para los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8.- Basándose en su propia experiencia con el servicio de acceso a Internet, ¿buscaría usted a SKYWEB S.A. para comprar productos o servicios similares?**

- Es muy probable
- Es probable
- No es probable
- Es muy improbable

9.- ¿Ha tenido algún problema a la hora de usar el servicio de Internet?

- Sí   
No

*Si su respuesta es Si siga con la siguiente pregunta, caso contrario siga a la pregunta 11.*

10.- ¿Se resolvieron esos problemas de forma satisfactoria para usted?

- Sí, fueron resueltos por la empresa o por sus representantes   
Sí, fueron resueltos por alguien de fuera de la empresa   
No

11.- ¿Alguna vez a tenido algún problema con el personal que labora en las oficinas de SKYWEB S.A.?

- Sí   
No

*Si su respuesta es Si siga con la siguiente pregunta, caso contrario siga a la pregunta 13.*

12.- A continuación seleccione el departamento con el que ha tenido inconvenientes...

- |          |                       |             |                       |
|----------|-----------------------|-------------|-----------------------|
| Técnico  | <input type="radio"/> | Gerencia    | <input type="radio"/> |
| Contable | <input type="radio"/> | Facturación | <input type="radio"/> |
| Ventas   | <input type="radio"/> | Recepción   | <input type="radio"/> |

13.- ¿Por qué medio de comunicación conoció usted los servicios que ofrece SKYWEB S.A.?

- Visita del vendedor   
Se lo recomendaron   
Otros – especifique \_\_\_\_\_

14.- ¿Por qué medio de comunicación cree usted que las personas captan mejor los beneficios que ofrece un proveedor de Internet?

- |                    |                       |                           |                       |
|--------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|
| Televisión         | <input type="radio"/> | Visita de vendedor        | <input type="radio"/> |
| Radio              | <input type="radio"/> | Otros – especifique _____ |                       |
| Diarios y Revistas | <input type="radio"/> |                           |                       |

15.- En caso de que la empresa SKYWEB S.A. no satisfaga sus necesidades, ¿A qué proveedor de acceso a Internet acudiría usted en busca del servicio?

\_\_\_\_\_

16.- ¿Tiene su empresa alguna necesidad en el servicio que no pueda ser cubierta por SKYWEB S.A.?

- Sí   
Es posible   
No

Empresa a la que representa: \_\_\_\_\_

La encuesta ha concluido.

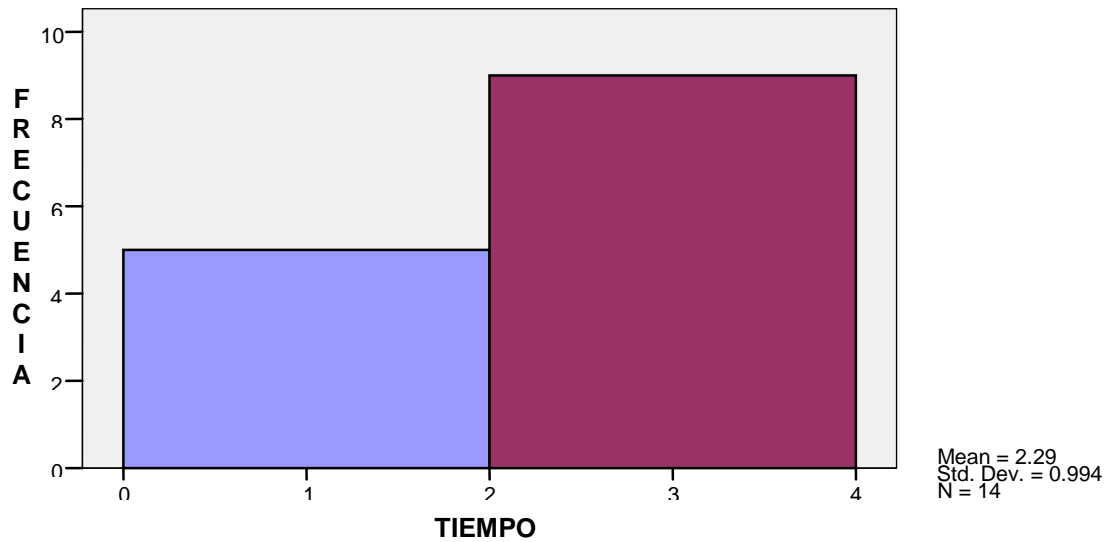
*Muchas gracias por su colaboración*

**ANEXOS 3.1  
CLIENTES ACTUALES**

**PREGUNTA 1: ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA UTILIZANDO LOS SERVICIOS  
DE SKYWEB S.A.?**

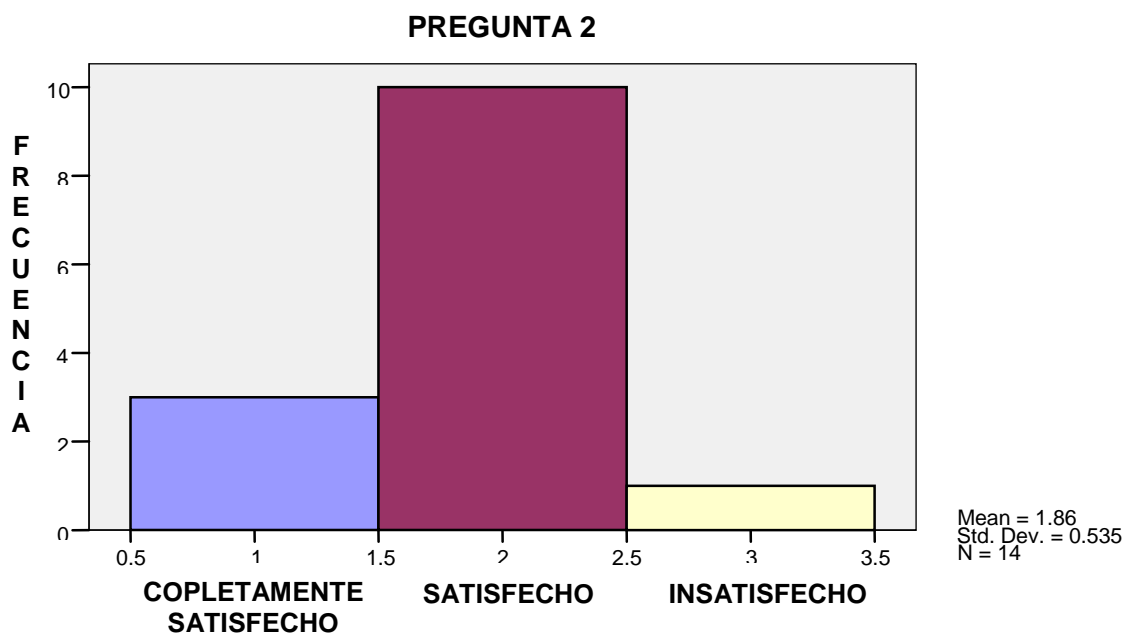
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b> entre uno y seis meses	5	35,7	35,7	35,7
entre un año y tres años	9	64,3	64,3	100,0
<b>Total</b>	14	100,0	100,0	

**PREGUNTA 1**



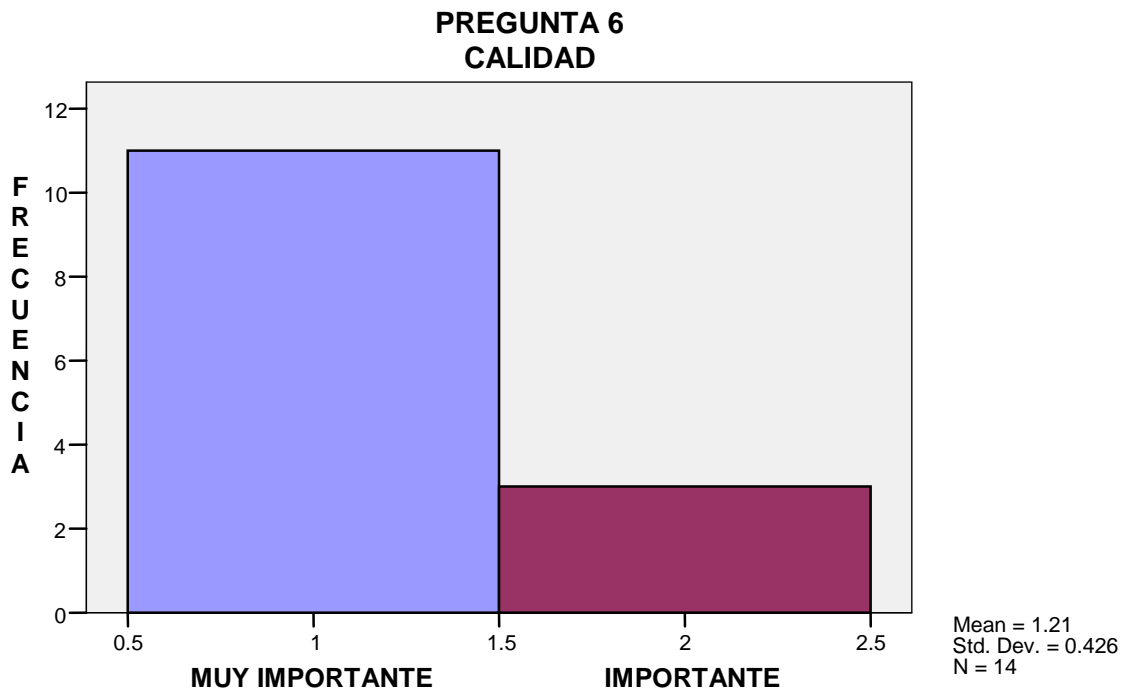
**PREGUNTA 2: ¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL  
CON SKYWEB S.A.?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b> completamente satisfecho	3	21,4	21,4	21,4
satisfecho	10	71,4	71,4	92,9
insatisfecho	1	7,1	7,1	100,0
<b>Total</b>	14	100,0	100,0	



**PREGUNTA 6: ¿QUÉ GRADO DE IMPORTANCIA LE DA UD. A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET?**

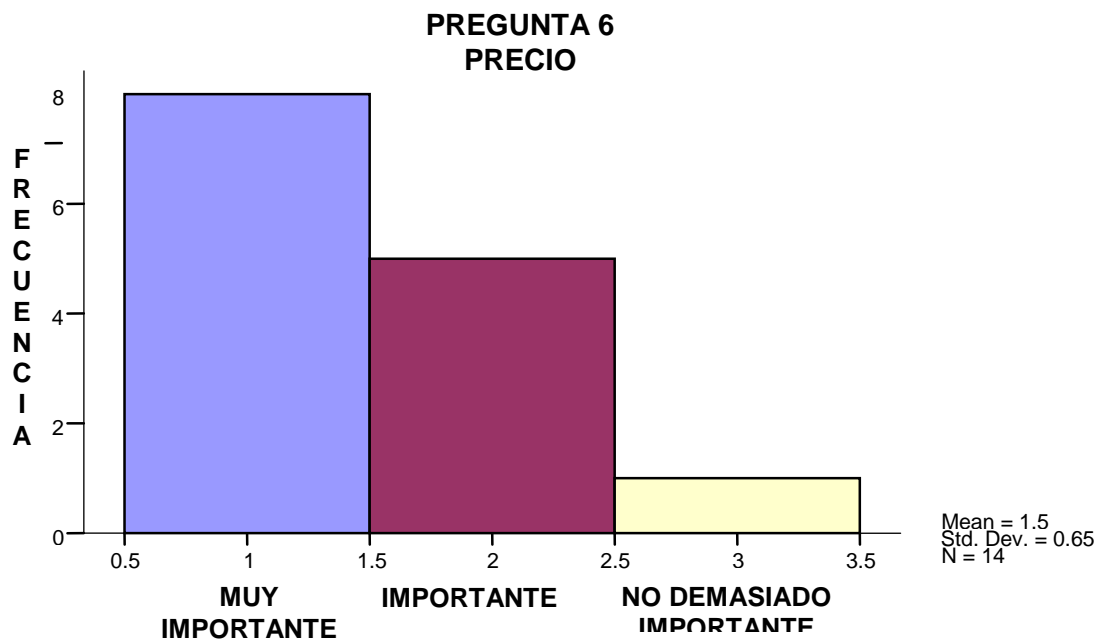
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	muy importante	11	78,6	78,6	78,6
	importante	3	21,4	21,4	100,0
<b>Total</b>		14	100,0	100,0	





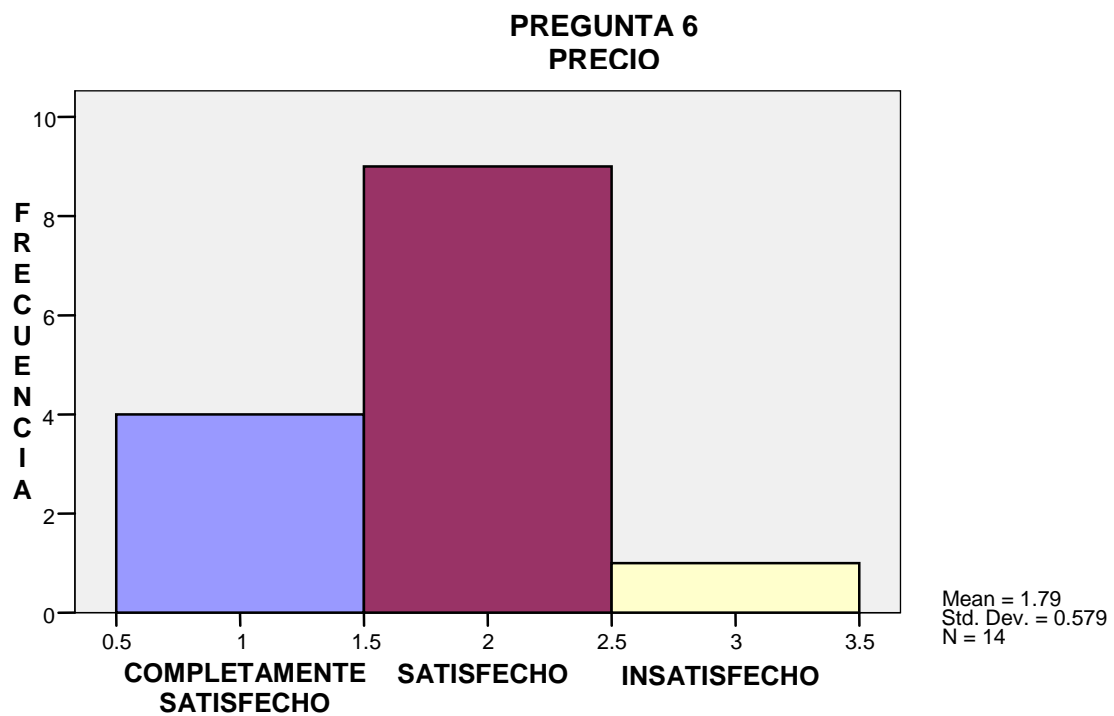
**PREGUNTA 6: ¿QUÉ GRADO DE IMPORTANCIA LE DA UD. AL PRECIO DEL ACCESO A INTERNET?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b> muy importante	8	57,1	57,1	57,1
importante	5	35,7	35,7	92,9
no demasiado importante	1	7,1	7,1	100,0
<b>Total</b>	14	100,0	100,0	



**PREGUNTA 6: SATISFACCIÓN CON EL PRECIO QUE LE OTORGA  
SKYWEB S.A.**

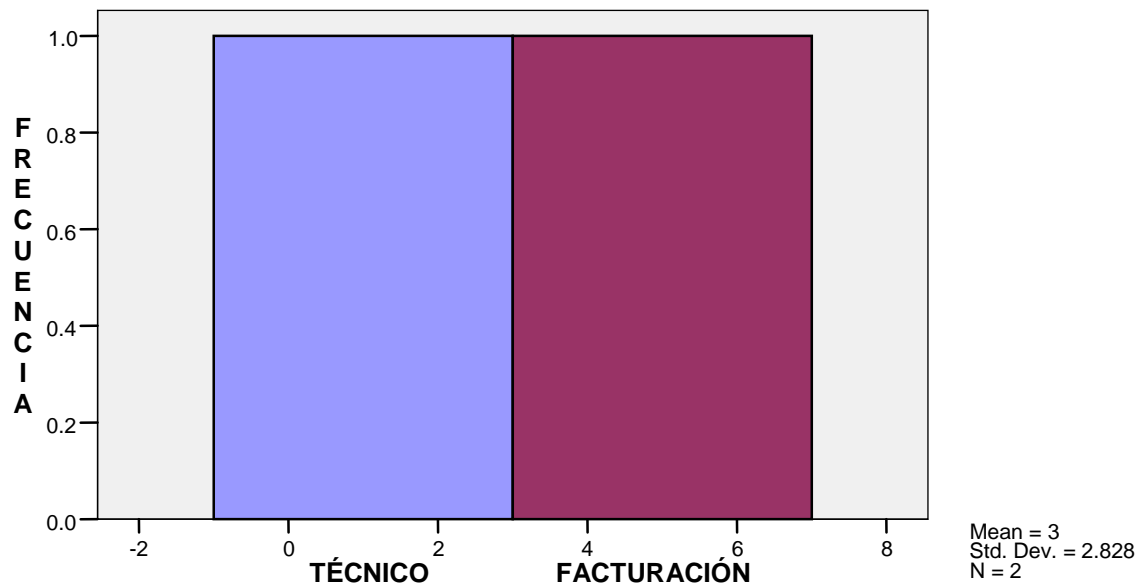
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b> completamente satisfecho	4	28,6	28,6	28,6
satisfecho	9	64,3	64,3	92,9
insatisfecho	1	7,1	7,1	100,0
<b>Total</b>	14	100,0	100,0	



**PREGUNTA 12: A CONTINUACIÓN SELECCIONE EL DEPARTAMENTO  
CON EL QUE HA TENIDO INCONVENIENTE**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	técnico	1	7,1	50,0	50,0
	facturación	1	7,1	50,0	100,0
	Total	2	14,3	100,0	
<b>Missing</b>	ninguno	12	85,7		
<b>Total</b>		14	100,0		

**PREGUNTA 12**



### ANEXO 3.2 ENCUESTA

Por favor, dedique unos momentos a completar esta encuesta, la información que proporcione será utilizada para mejorar el servicio de acceso a Internet. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por la empresa SKYWEB S.A.

Esta encuesta dura aproximadamente 10 minutos.

**1.- ¿Cuánto tiempo utilizó los servicios de SKYWEB S.A.?**

- Menos de un mes
- Entre uno y seis meses
- Entre seis meses y un año
- Entre uno y tres años

**2.- ¿Cuál fue su grado de satisfacción general con SKYWEB S.A.?**

- Completamente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

**3.- En comparación con otras alternativas de acceso a Internet, el servicio que le ofreció la empresa SKYWEB S.A. ha sido...**

- Mucho mejor
- Algo mejor
- Más o menos igual
- Algo peor
- Mucho peor
- No lo sé

**4.- ¿Utilizaría usted los servicios de SKYWEB S.A. de nuevo?**

- Seguro que sí
- Probablemente sí
- Puede que sí, puede que no
- Probablemente no
- Seguro que no

**5.- ¿Ha recomendado usted los servicios que ofrece SKYWEB S.A. a otras personas?**

- Sí
- No

*Si su respuesta es NO siga con la siguiente pregunta, caso contrario siga a la pregunta 7.*

**6.- ¿Recomendaría usted los servicios que ofrece SKYWEB S.A. a otras personas?**

- Sí
- Probablemente sí
- No estoy seguro
- Probablemente no
- No

**7.- ¿Qué grado de importancia le da usted a los siguientes aspectos a la hora de comprar o adquirir el servicio de acceso a Internet?. ¿Y cuál fue su grado de satisfacción en estos mismos aspectos con respecto al servicio que le ofreció SKYWEB S.A.?**

- Calidad del servicio

*Grado de importancia al comprar*

- Muy Importante
- Importante
- No demasiado importante
- Nada importante

*Satisfacción con el servicio de SKYWEB S.A.*

- Completamente satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Completamente insatisfecho

- Relación calidad precio

*Grado de importancia al comprar*

Muy Importante

Importante

No demasiado importante

Nada importante

*Satisfacción con el servicio de SKYWEB S.A.*

Completamente satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Completamente insatisfecho

**8.- Teniendo en cuenta su experiencia con el servicio de acceso a Internet que le otorgó SKYWEB S.A., por favor, valore su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones:**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplicable
SKYWEB S.A. me dio un servicio que valía lo que pague por él.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio de acceso a Internet que le brindó SKYWEB S.A. cubrió sus necesidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piensa usted que la empresa SKYWEB S.A. tiene equipos de apariencia moderna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piensa usted que las instalaciones físicas de la empresa SKYWEB S.A. son visualmente atractivas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le mostraron los empleados de la empresa SKYWEB S.A. apariencia pulcra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando en SKYWEB S.A. prometen hacer algo en determinado tiempo, lo hacen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los empleados de SKYWEB S.A. le sirvieron con rapidez.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El comportamiento y conocimiento de los empleados de SKYWEB S.A. le transmitió confianza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En SKYWEB S.A. tenían horarios de trabajo convenientes para usted	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9.- Basándose en su propia experiencia con el servicio de acceso a Internet, ¿buscaría usted a SKYWEB S.A. para comprar productos o servicios similares?

- Es muy probable  No es probable   
 Es probable  Es muy improbable

10.- ¿Tuvo algún problema a la hora de usar el servicio de Internet que le brindó SKYWEB S.A.?

- Sí   
 No

*Si su respuesta es Sí siga con la siguiente pregunta, caso contrario siga a la pregunta 12.*

11.- ¿Se resolvieron esos problemas de forma satisfactoria para usted?

- Sí, fueron resueltos por la empresa o por sus representantes   
 Sí, fueron resueltos por alguien de fuera de la empresa   
 No

12.- ¿Alguna vez a tenido algún problema con el personal que labora en las oficinas de SKYWEB S.A.?

- Sí   
 No

*Si su respuesta es Sí siga con la siguiente pregunta, caso contrario siga a la pregunta 14.*

13.- A continuación seleccione el departamento con el que ha tenido inconvenientes...

- |          |                       |             |                       |
|----------|-----------------------|-------------|-----------------------|
| Técnico  | <input type="radio"/> | Gerencia    | <input type="radio"/> |
| Contable | <input type="radio"/> | Facturación | <input type="radio"/> |
| Ventas   | <input type="radio"/> | Recepción   | <input type="radio"/> |

14.- ¿Por qué medio de comunicación conoció usted los servicios que ofrece SKYWEB S.A.?

- Visita del vendedor   
 Se lo recomendaron   
 Otros – especifique \_\_\_\_\_

15.- ¿Por qué medio de comunicación cree usted que las personas captan mejor los beneficios que ofrece un proveedor de Internet?

- Televisión   
 Radio   
 Diarios y Revistas   
 Otros – especifique \_\_\_\_\_

16.- ¿Tiene su empresa alguna necesidad en el servicio que no puedo ser cubierta por SKYWEB S.A.?

- Sí   
 Es posible   
 No

*Si su respuesta es Sí siga con la siguiente pregunta, caso contrario siga a la pregunta 18.*

18.- ¿Actualmente sigue usted utilizando el servicio de acceso a Internet?

- Sí   
 No

*Si su respuesta es Sí siga con la siguiente pregunta, caso contrario siga a la pregunta 24.*

19.- ¿Quién es su proveedor de Internet en la actualidad?

\_\_\_\_\_

20.- De los rangos que se presenta a continuación, seleccione el consumo mensual en kbps que usted tiene...

- |           |                       |          |                       |
|-----------|-----------------------|----------|-----------------------|
| 19.2 kbps | <input type="radio"/> | 192 kbps | <input type="radio"/> |
| 32 kbps   | <input type="radio"/> | 256 kbps | <input type="radio"/> |
| 64 kbps   | <input type="radio"/> | 384 kbps | <input type="radio"/> |
| 128 kbps  | <input type="radio"/> | 512 kbps | <input type="radio"/> |
| 640 kbps  | <input type="radio"/> | 768 kbps | <input type="radio"/> |
| 1024kbps  | <input type="radio"/> | 2048kbps | <input type="radio"/> |

21.- De los rangos que se presenta a continuación, seleccione el consumo mensual en dólares que usted tiene...

- |        |                       |                           |                       |
|--------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|
| \$ 100 | <input type="radio"/> | \$ 500                    | <input type="radio"/> |
| \$ 120 | <input type="radio"/> | \$ 550                    | <input type="radio"/> |
| \$ 200 | <input type="radio"/> | \$ 700                    | <input type="radio"/> |
| \$ 280 | <input type="radio"/> | \$ 800                    | <input type="radio"/> |
| \$ 300 | <input type="radio"/> | \$ 1100                   | <input type="radio"/> |
| \$ 450 | <input type="radio"/> | Otros – especifique _____ | <input type="radio"/> |

22.- ¿Tiene su empresa alguna necesidad en el servicio de Internet que no es cubierta por su proveedor actual?

- Sí
- Es posible
- No

Empresa a la que representa: \_\_\_\_\_

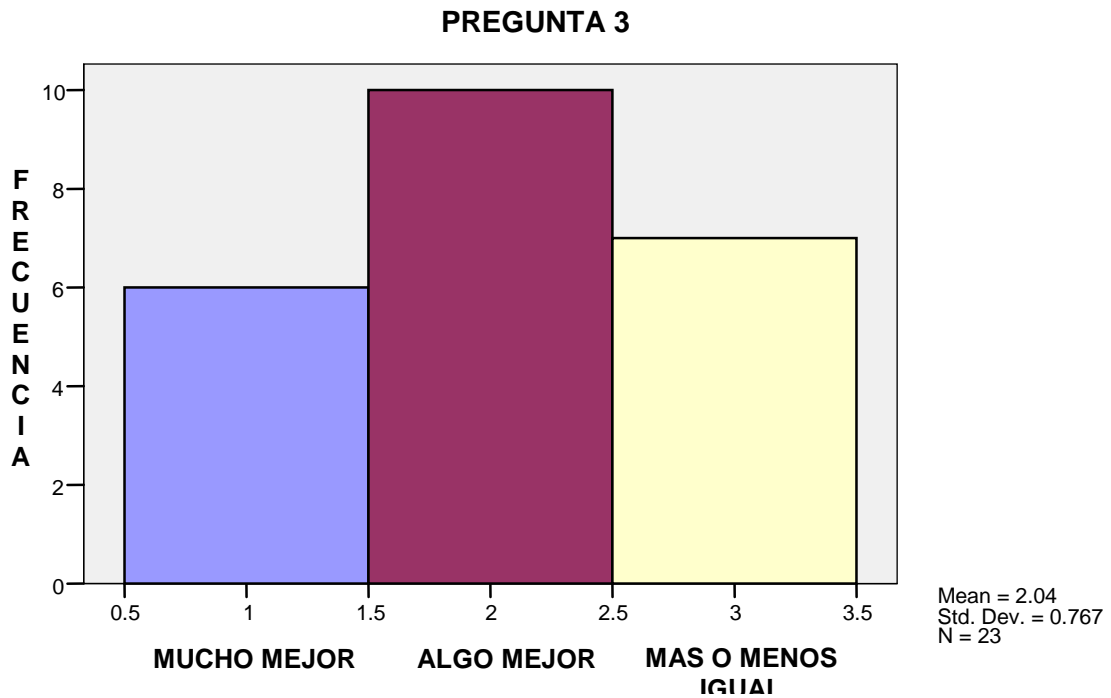
La encuesta ha concluido.

*Muchas gracias por su colaboración*

**ANEXOS 3.2**  
**EX – CLIENTES**

**PREGUNTA 3: EN COMPARACIÓN CON OTRAS ALTERNATIVAS DE  
ACCESO A INTERNET, EL SERVICIO QUE LE OFRECIO LA EMPRESA  
SKYWEB S.A. HA SIDO:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b> mucho mejor	6	26,1	26,1	26,1
algo mejor	10	43,5	43,5	69,6
más o menos igual	7	30,4	30,4	100,0
<b>Total</b>	23	100,0	100,0	

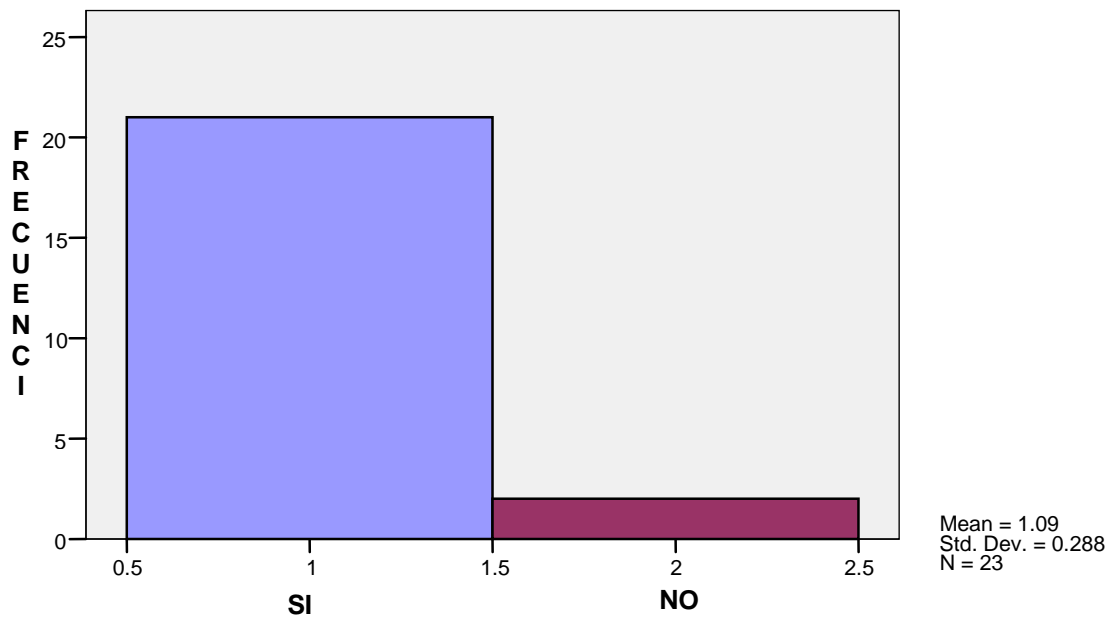




**PREGUNTA 4: ¿UTILIZARÍA USTED LOS SERVICIOS DE SKYWEB S.A. DE NUEVO?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	si	21	91,3	91,3	91,3
	no	2	8,7	8,7	100,0
	<b>Total</b>	23	100,0	100,0	

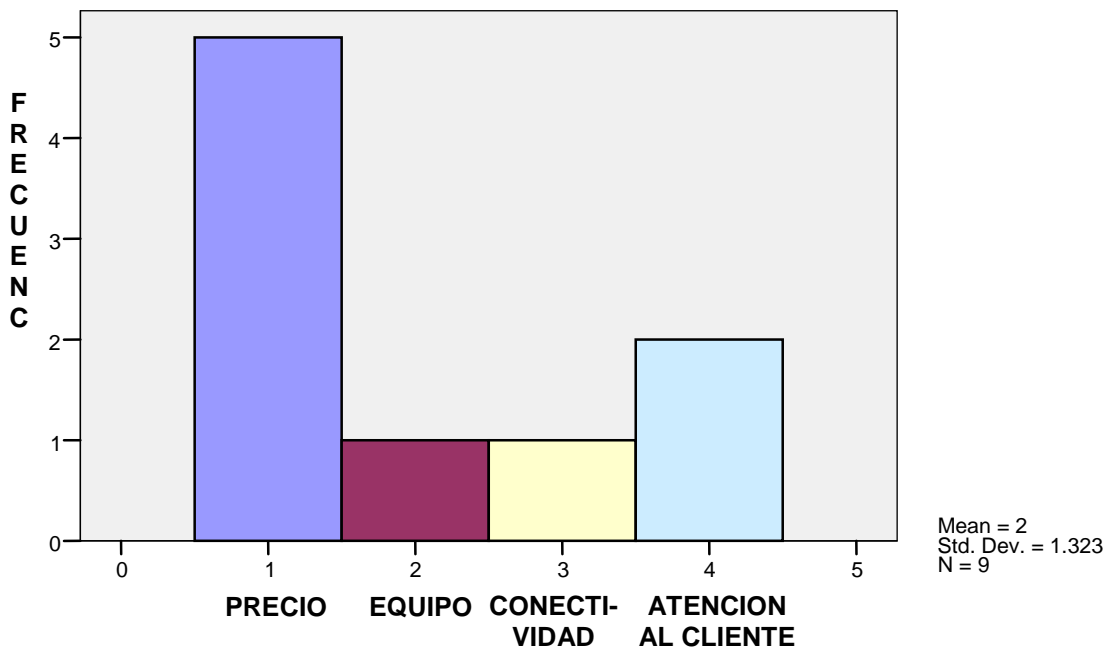
**PREGUNTA 4**



**PREGUNTA 17: SELECCIONE QUE NECESIDAD NO CUBRIO SKYWEB  
S.A.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	precio	5	21,7	55,6	55,6
	equipo	1	4,3	11,1	66,7
	conectividad	1	4,3	11,1	77,8
	atención al cliente	2	8,7	22,2	100,0
	Total	9	39,1	100,0	
<b>Missing</b>	ninguna	14	60,9		
<b>Total</b>		23	100,0		

**PREGUNTA 17**



### ANEXO 3.3 ENCUESTA

Sírvase a contestar las siguientes preguntas de la manera más adecuada.

La encuesta que se realiza a continuación tiene como objetivo obtener información sobre los aspectos más valiosos que motivan a los consumidores a adquirir el servicio de acceso a Internet de un proveedor determinado.

**1.- Al mencionar proveedores de Internet, ¿Cuáles son las seis empresas que se le vienen a la mente?**

1 _____	4 _____
2 _____	5 _____
3 _____	6 _____

**2.- ¿Actualmente usted utiliza el servicio de acceso a Internet?**

Sí

No

*Si su respuesta es Si siga con la siguiente pregunta, caso contrario siga a la pregunta 8.*

**3.- ¿Quién es su proveedor de Internet en la actualidad?**

\_\_\_\_\_

**4.- De los rangos que se presenta a continuación, seleccione el consumo mensual en kbps que usted tiene...**

19.2 kbps <input type="radio"/>	192 kbps <input type="radio"/>
32 kbps <input type="radio"/>	256 kbps <input type="radio"/>
64 kbps <input type="radio"/>	384 kbps <input type="radio"/>
128 kbps <input type="radio"/>	512 kbps <input type="radio"/>
640 kbps <input type="radio"/>	768 kbps <input type="radio"/>
1024kbps <input type="radio"/>	2048kbps <input type="radio"/>

**5.- De los rangos que se presenta a continuación, seleccione el consumo mensual en dólares que usted tiene...**

\$ 100 <input type="radio"/>	\$ 500 <input type="radio"/>
\$ 120 <input type="radio"/>	\$ 550 <input type="radio"/>
\$ 200 <input type="radio"/>	\$ 700 <input type="radio"/>
\$ 280 <input type="radio"/>	\$ 800 <input type="radio"/>
\$ 300 <input type="radio"/>	\$ 1100 <input type="radio"/>
\$ 450 <input type="radio"/>	Otros – especifique _____ <input type="radio"/>

**6.- ¿La empresa que lo provee de Internet le ofrece algún tipo de incentivo por el consumo?**

Sí

No

*Si su respuesta es Si siga con la siguiente pregunta, caso contrario siga a la pregunta 8.*

**7.- ¿Qué tipo de incentivo recibe?**

\_\_\_\_\_

8.- Siendo 1 el más alto y 4 el más bajo, de los siguientes atributos ¿en qué orden usted analiza su decisión de compra?

- Precio
- Calidad
- Servicio
- Otros – especifique

\_\_\_\_\_

9.- ¿Siendo 1 el más importante y 8 el menos importante Califique según su criterio los siguientes atributos en una empresa proveedora del servicio de acceso a Internet?

- Rapidez
- Calidad del servicio
- Ancho de banda
- Precio
- Calidad de equipos
- Servicio postventa
- Promociones
- Otros – especifique

\_\_\_\_\_

10.- A cerca de las siguientes variables de su proveedor de acceso a Internet (en caso de tenerlo), usted se siente:

	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Medianamente Insatisfecho	Insatisfecho
Precio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención personal del	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez en solución de problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Políticas de crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros – especifique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\_\_\_\_\_

11.- ¿Existe alguna necesidad o problema que su proveedor de Internet no haya cubierto hasta este momento?

Sí

No

*Si su respuesta es Si siga con la siguiente pregunta, caso contrario siga a la pregunta 13.*

12.- ¿Puede usted describirnos sus necesidades de manera breve?

---

13.- ¿Por qué medio de comunicación usted capta mejor los beneficios que ofrece un proveedor de Internet?

Televisión

Radio

Diarios y Revistas

Visita de vendedor

Otros – especifique \_\_\_\_\_

14.- ¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse de proveedor de Internet, lo haría?

Sí

No

No sé

15.- ¿Conoce usted ó ha escuchado hablar de SKYWEB S.A.?

Sí

No

16.- Si su respuesta fue si a la pregunta anterior, ¿por qué medio se enteró?

---

Empresa a la que representa: \_\_\_\_\_

La encuesta ha concluido.

*Muchas gracias por su colaboración*

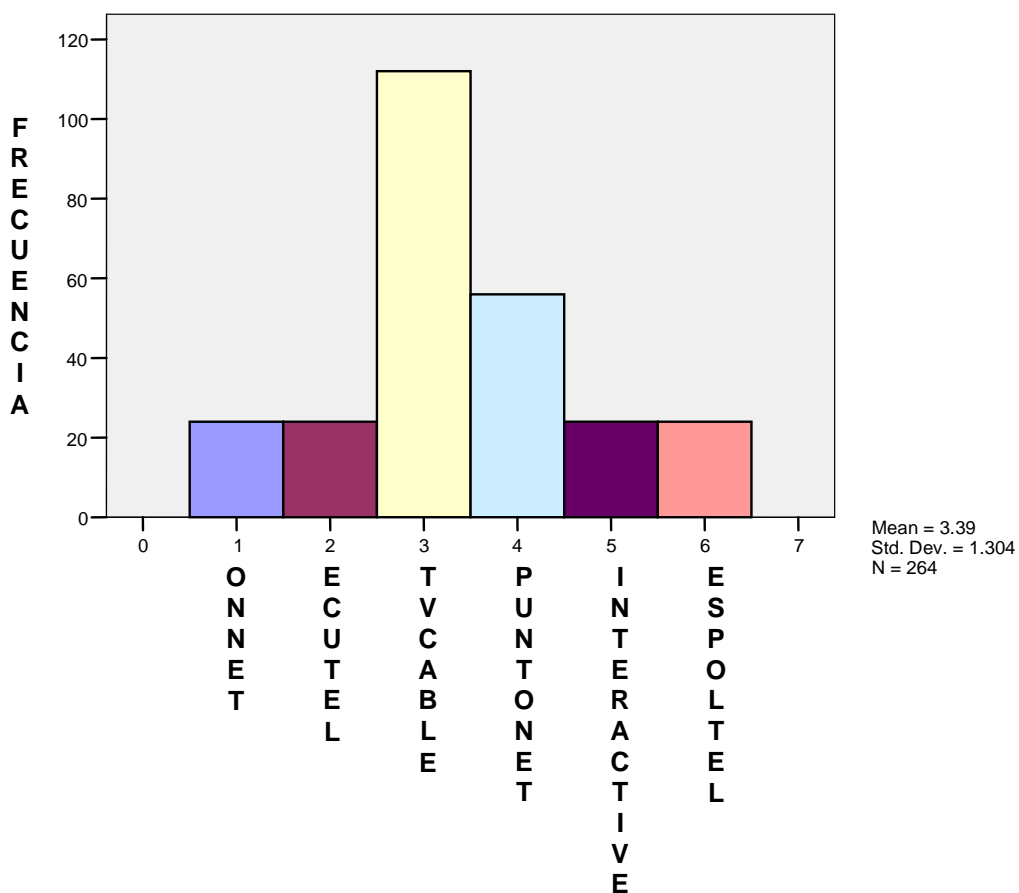
### ANEXOS 3.3

#### FUTUROS CLIENTES

**PREGUNTA 1: AL MENCIONAR PROVEEDORES DE INTERNET, ¿CUALES SON LAS SEIS EMPRESAS QUE SE LE VIENEN A LA MENTE?**

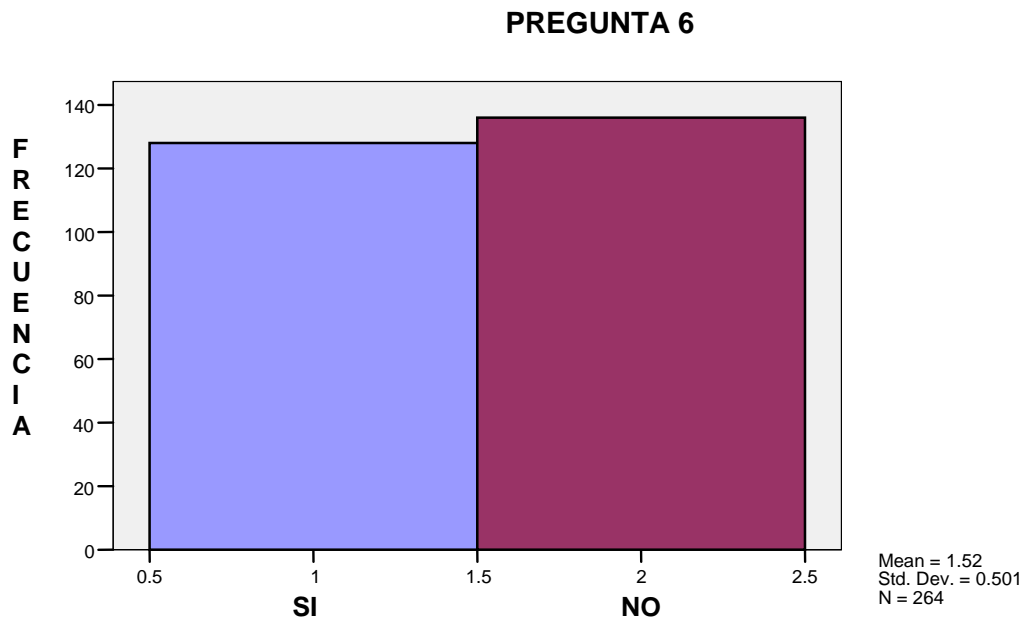
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b> onnet	8	3,0	3,0	3,0
ecutel	40	15,2	15,2	18,2
tv cable	112	42,4	42,4	60,6
puntonet	32	12,1	12,1	72,7
interactive	56	21,2	21,2	93,9
espoltel	16	6,1	6,1	100,0
<b>Total</b>	264	100,0	100,0	

**PREGUNTA 1**



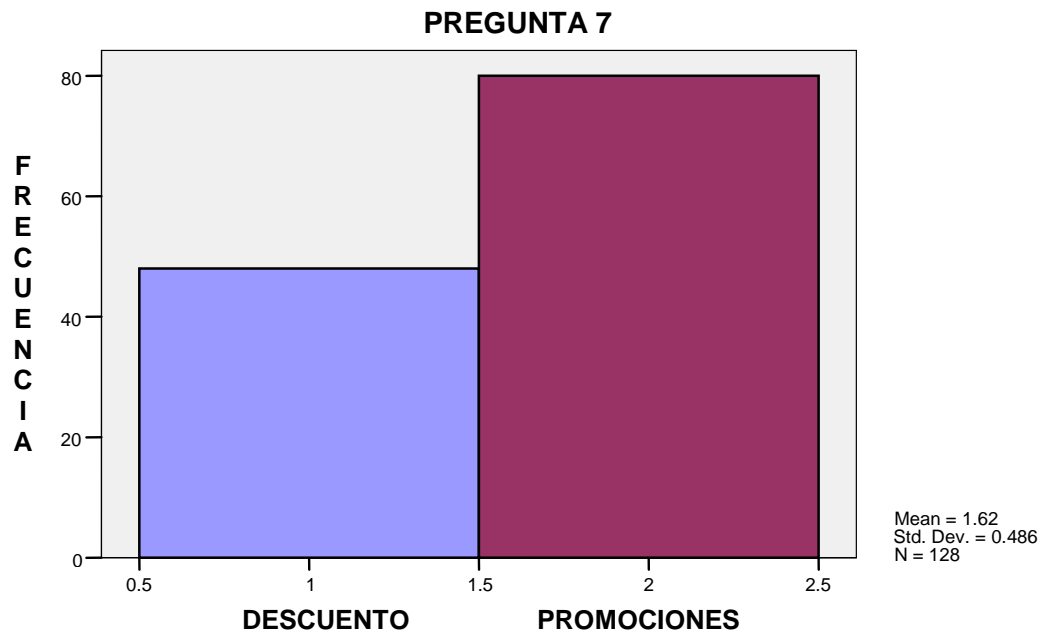
**PREGUNTA 6: ¿LA EMPRESA QUE LE PROVEE DE INTERNET LE OFRECE ALGÚN TIPO DE INCENTIVO POR EL CONSUMO?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	si	128	48,5	48,5	48,5
	no	136	51,5	51,5	100,0
<b>Total</b>		264	100,0	100,0	



### PREGUNTA 7: ¿QUÉ TIPO DE INCENTIVO RECIBE?

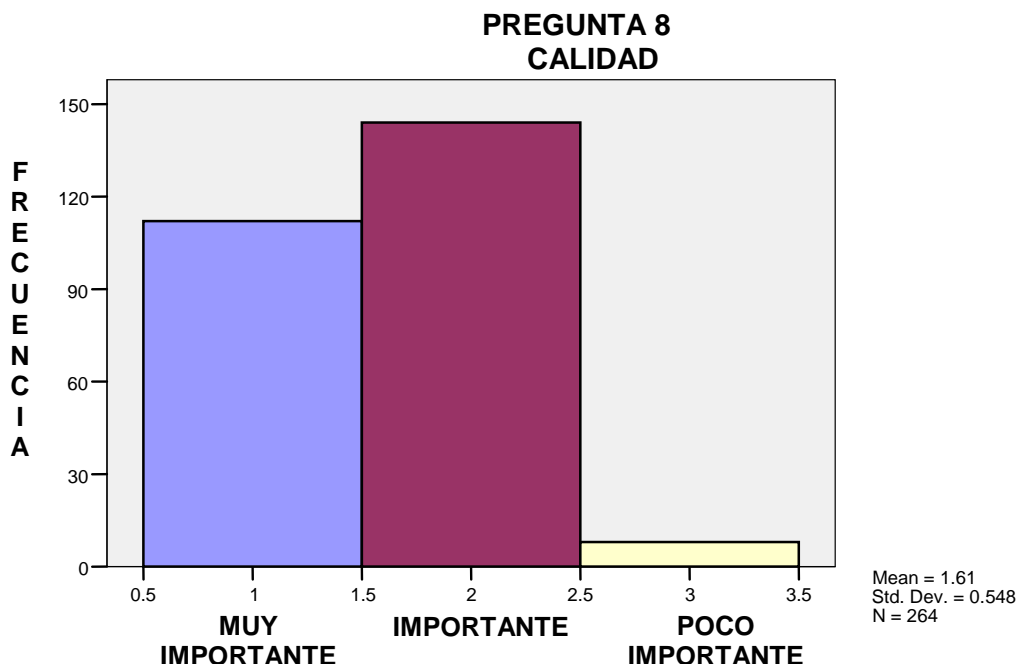
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	descuento	48	18,2	37,5	37,5
	promociones	80	30,3	62,5	100,0
	Total	128	48,5	100,0	
<b>Missing</b>	ninguno	136	51,5		
<b>Total</b>		264	100,0		





**PREGUNTA 8: SIENDO EL 1 EL MÁS ALTO Y 4 EL MÁS BAJO, ¿EN QUE ORDEN UD ANALIZA SU DECISION DE COMPRA? CALIDAD**

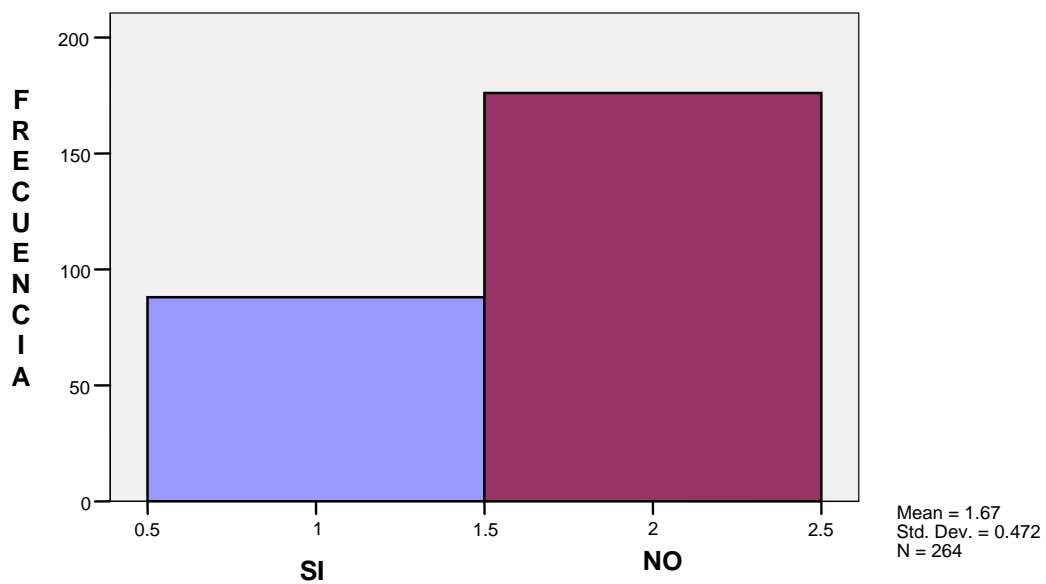
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	muy importante	112	42,4	42,4	42,4
	importante	144	54,5	54,5	97,0
	poco importante	8	3,0	3,0	100,0
<b>Total</b>		264	100,0	100,0	



**PREGUNTA 10: ¿EXISTE ALGUNA NECESIDAD O PROBLEMA QUE SU  
PROVEEDOR DE INTERNET NO HAYA CUBIERTO HASTA EL  
MOMENTO?**

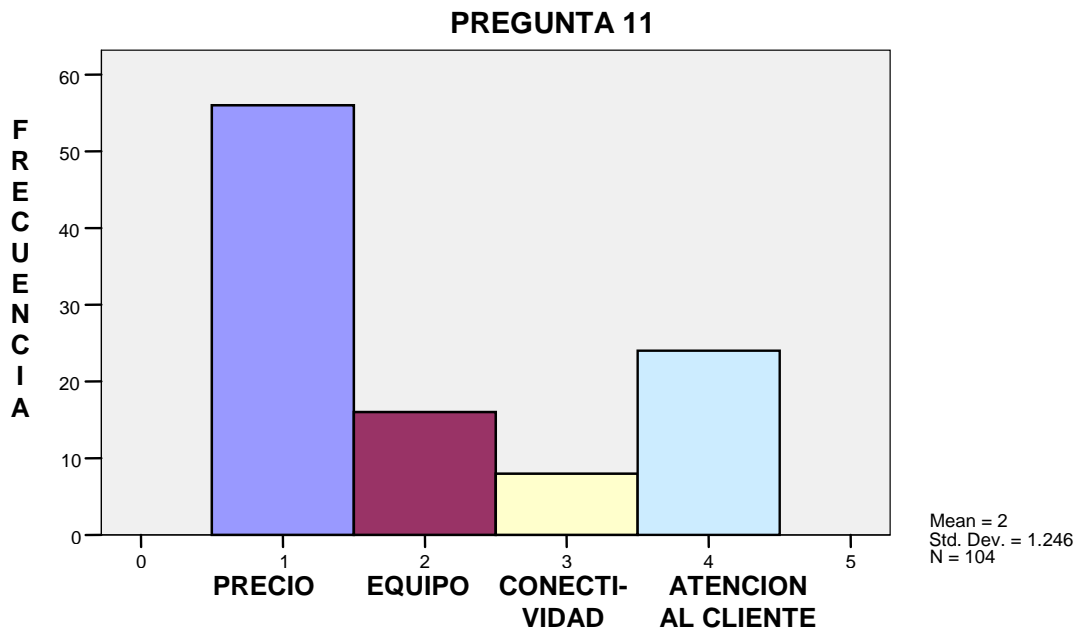
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	si	88	33,3	33,3	33,3
	no	176	66,7	66,7	100,0
	<b>Total</b>	264	100,0	100,0	

**PREGUNTA 10**



**PREGUNTA 11: SELECCIONE QUE NECESIDAD NO CUBRE SU  
PROVEEDOR ACTUAL DE INTERNET**

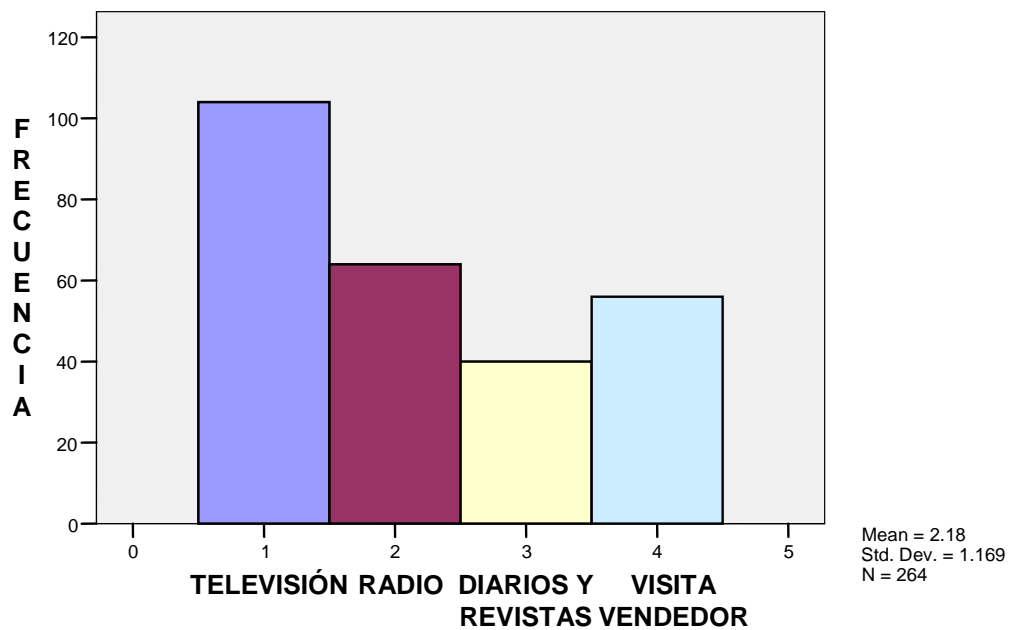
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	precio	56	21,2	53,8	53,8
	equipos	16	6,1	15,4	69,2
	servicios	8	3,0	7,7	76,9
	atención al cliente	24	9,1	23,1	100,0
	Total	104	39,4	100,0	
<b>Missing</b>	ninguno	160	60,6		
<b>Total</b>		264	100,0		



**PREGUNTA 12: ¿POR QUÉ MEDIO DE COMUNICACIÓN USTED CAPTA  
MEJOR LOS BENEFICIOS QUE OFRECE UN PROVEEDOR DE  
INTERNET?**

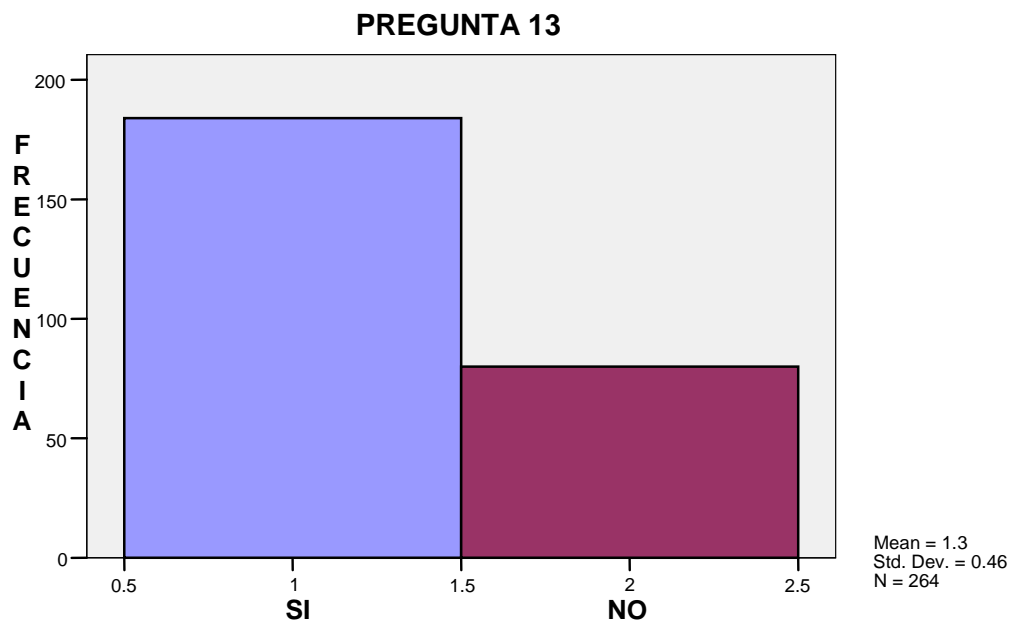
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	televisión	104	39,4	39,4	39,4
	radio	64	24,2	24,2	63,6
	diarios y revistas	40	15,2	15,2	78,8
	visita del vendedor	56	21,2	21,2	100,0
	<b>Total</b>	264	100,0	100,0	

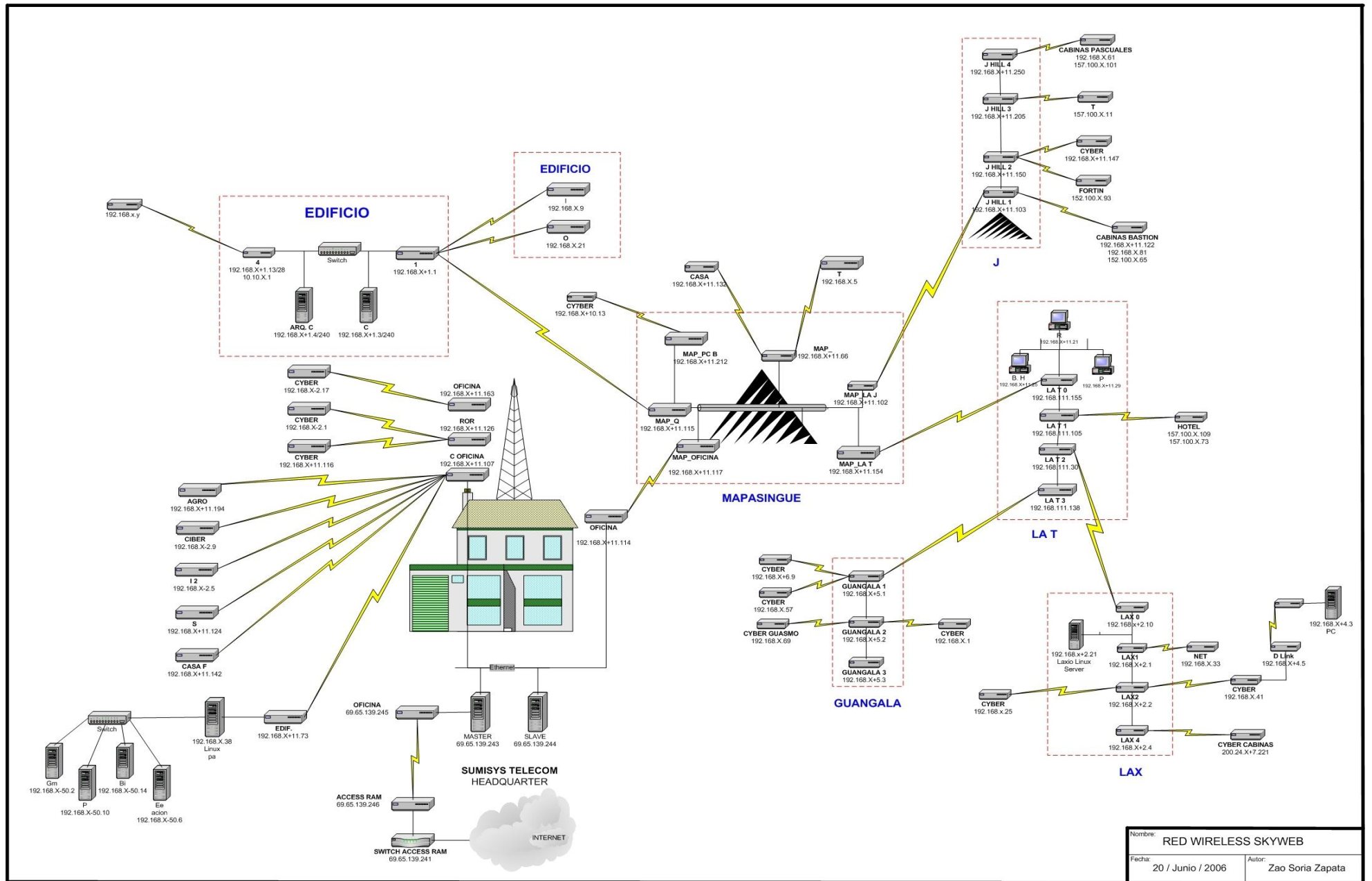
**PREGUNTA 12**



**PREGUNTA 13: ¿SI UD TUVIERA UN INCENTIVO PARA CAMBIARSE  
PROVEEDOR LO HARÍA?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	si	184	69,7	69,7	69,7
	no	80	30,3	30,3	100,0
	<b>Total</b>	264	100,0	100,0	





**ANEXOS 6.1  
EQUIPOS PARA BANDA ANCHA**

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO	GASTOS IMPORTACIÓN	TOTAL
Packeteer Shaper, administrador de banda ancha 10MG	1	10000,00	3100,00	\$ 13.100,00
Mantenimiento de equipos	1	1000,00	0,00	\$ 1.000,00
Packeteer Shaper, administrador de banda ancha 6MG	1	8000,00	2740,00	\$ 10.740,00
Mantenimiento de equipos	2	1000,00	0,00	\$ 2.000,00
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>\$ 26.840,00</b>

Elaborado por autoras

**COSTO BANDA ANCHA**

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Banda ancha 10MG	10	2000,00	\$ 20.000,00
Banda ancha 6MG	6	2000,00	\$ 12.000,00
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>\$ 32.000,00</b>

Elaborado por autoras

**COSTO BANDA ANCHA SIN REINGENIERIA**

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Banda ancha 2MG	1	2000,00	\$ 2.000,00
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>\$ 2.000,00</b>

Elaborado por autoras

**COSTO BANDA ANCHA CON REINGENIERIA**

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Banda ancha 10MG	9	2000,00	\$ 18.000,00
Banda ancha 6MG	6	2000,00	\$ 12.000,00
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>\$ 30.000,00</b>

Elaborado por autoras

**COSTO EQUIPOS PARA ENLACES**

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Tsunami MP.11 Model 5054-R Base Station Unit	1	1000,00	\$ 1.000,00
Antena sectorial 90 grados	1	328,00	\$ 328,00
Tsunami MP.11 Model 5054-R Subscriber Unit with Integral 23-dBi Antenna	10	599,20	\$ 5.992,00
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>\$ 7.320,00</b>

Elaborado por autoras

**INGRESOS POR EQUIPOS DE ENLACES**

Equipos	Catidad	PVP	Total
Tsunami MP.11 Model 5054-R Base Station Unit	1	1800,00	\$ 1.800,00
Antena sectorial 90 grados	1	590,40	\$ 590,40
Tsunami MP.11 Model 5054-R Subscriber Unit with Integrated 23-dBi Antenna	10	1079,10	\$ 10.791,00
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>\$ 13.181,40</b>

Elaborado por autoras

## ANEXOS 6.2

<b>SUELDOS Y SALARIOS CON REINGENIERÍA</b>		
	<b>Sueldos</b>	<b># personal</b>
Presidente	1000,00	1
Gerente General	800,00	1
Gerente Administrativo y Recursos Humanos	500,00	1
Gerente de Ventas y Marketing	500,00	1
Gerente Financiero	500,00	1
Gerente de Sitemas y Mantenimiento	500,00	1
Secretaria General	280,00	1
Asistente de Recursos Humanos	250,00	1
Ejecutivos de Ventas	360,00	2
Asistente Financiero	300,00	1
Recaudador	160,00	1
Programadores y Operadores	600,00	2
Mensajero	180,00	1
<b>Total Sueldos Mensuales</b>	<b>5930,00</b>	

Elaborado por autoras

<b>PERSONAL QUE SE INCORPORA CON AL REINGENIERIA</b>	
Gerente Administrativo y Recursos Humanos	500,00
Recaudador	160,00
Asistente de Recursos Humanos	250,00
Total de Sueldo Mensual	910,00
<b>Total de Sueldo Anual</b>	<b>10920,00</b>

Elaborado por autoras

<b>AUMENTO DE SUELDOS CON REINGENIERÍA</b>	
Sueldos Mensuales con Reingeniería	5020,00
Sueldos Mensuales sin Reingeniería	3645,80
Aumento de Sueldos Mensuales Personal Antiguo	1374,20
<b>Aumento de Sueldos Anual Personal Antiguo</b>	<b>16490,40</b>

Elaborado por autoras

<b>SUELDOS FINALES CON REINGENIERÍA</b>	
Personal que se incorpora - Sueldo Anual	10920,00
Personal Antiguo - Aumento de Sueldo Anual	16490,40
<b>Sueldo Anual Final Personal SKYWEB S.A. con Reingeniería</b>	<b>27410,40</b>

Elaborado por autoras



**ANEXO 6.2**  
**PROYECCIONES INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

DESCRIPCIÓN	# POSIBLE DE ENCUESTAS EN UNA INVESTIGACIÓN	COSTO POR ENCUESTA	OTROS GASTOS (HOJAS, VIÁTICOS, ETC.)	COSTOS
Investigación de la competencia	270	\$ 1	\$ 300,00	\$ 570,00
Investigación en control de calidad y competencia	270	\$ 1	\$ 300,00	\$ 570,00
Investigación en satisfacción del cliente	270	\$ 1	\$ 300,00	\$ 570,00
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>\$ 1.710,00</b>

Elaborado por autoras

**PROYECCIONES DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y SISTEMAS**

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Mantenimiento Sistema Contable	1	1200	\$ 1.200,00
Compra Equipos de Computación	2	600	\$ 1.200,00
Mantenimiento de Equipos de Computación	12	70	\$ 840,00
Mantenimiento Oficina	6	50	\$ 300,00
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>\$ 3.540,00</b>

Elaborado por autoras

**GASTOS PUBLICITARIOS**

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Televisión	3	2500	\$ 7.500,00
Diarios	3	850	\$ 2.550,00
Cuñas en Vallas	3	63	\$ 189,00
Tarjetas presentación (1000 unidades)	6	50	\$ 300,00
Carpetas (1000 unidades)	6	320	\$ 1.920,00
Tarifarios (1000 unidades)	6	253	\$ 1.518,00
Papelería (1000 unidades)	12	150	\$ 1.800,00
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>\$ 15.777,00</b>

Elaborado por autoras

**ANEXO 6.2**  
**COTIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN**

PERSONAL	NÚMERO DE CURSOS	CURSOS RECOMENDADOS	VALOR DEL CURSO	TOTAL
Presidente	1	Escuela de Administración y Gestión Empresarial	\$ 110,00	\$ 110,00
Gerente General	1	Escuela de Administración y Gestión Empresarial	\$ 110,00	\$ 110,00
Secretaria General	1	Telemarketing	\$ 30,00	\$ 30,00
Mensajero	1	Calidad en el Trabajo	\$ 30,00	\$ 30,00
Gerente Financiero	1	Actualización Tributaria	\$ 30,00	\$ 30,00
Asistente Financiero	1	Actualización Tributaria	\$ 30,00	\$ 30,00
Gerente Administrativo y Recursos Humanos	1	Escuela de Administración y Gestión de Recursos Humanos	\$ 100,00	\$ 100,00
Asistente de Recursos Humanos	1	Escuela de Administración y Gestión de Recursos Humanos	\$ 100,00	\$ 100,00
Gerente de Ventas Marketing	1	Seminarios en Branding "Consultores de Marketing"	\$ 400,00	\$ 400,00
Ejecutivos de Ventas	2	Escuela de Ventas	\$ 500,00	\$ 1.000,00
Programadores y Operadores	2	Actualización de Sistemas y Tecnología	\$ 150,00	\$ 300,00
Todo el Personal		Motivación	\$ 500,00	\$ 500,00
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>\$ 2.740,00</b>

Elaborado por autoras

**ANEXO 6.3  
INTERNET CORPORATIVO**

**INTERNET CORPORATIVO COMPRESION 1:1**

CODIGO	VELOCIDAD (Kbps)		COSTO MENSUAL *	COSTO INSTAL. **
	DOWN	UP		
I 32	32	32	\$ 210,00	\$ 300,00
I 64	64	64	\$ 290,00	\$ 300,00
I 128	128	128	\$ 500,00	\$ 300,00
I 192	192	192	\$ 750,00	\$ 300,00
I 256	256	256	\$ 900,00	\$ 300,00
I 384	384	384	\$ 1.500,00	\$ 300,00
I 512	512	512	\$ 1.750,00	\$ 300,00
I 640	640	640	\$ 2.500,00	\$ 300,00
I 768	768	768	\$ 2.800,00	\$ 300,00
I 1024	1024	1024	\$ 3.450,00	\$ 300,00
I 2048	2048	2048	\$ 6.000,00	\$ 300,00

\* No incluye el servicio de última milla

<b>CARACTERISTICAS BASICAS</b>
<p>Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado. Compresión 1:1. Orientado a grandes empresas y</p>

<b>REQUISITOS TECNICOS</b>
<p>Tener contratado el servicio de última milla</p> <p>- Servidor de Internet con programas Proxy Server, Mail Server</p> <p>CPU: Procesador Pentium IV, 128 MB de RAM, 10 GB HD, 2 tarjetas de red</p>

**INTERNET CORPORATIVO COMPRESION 1:2  
INTERNET CORPORATIVO: COMPRESION 1:4**

CODIGO	VELOCIDAD (Kbps)		COSTO MENSUAL *	COSTO INSTAL. **
	DOWN	UP		
IC32	32	32	\$ 110,00	\$ 300,00
IC64	64	64	\$ 150,00	\$ 300,00
IC128	128	128	\$ 260,00	\$ 300,00
IC192	192	192	\$ 390,00	\$ 300,00
IC256	256	256	\$ 470,00	\$ 300,00
IC384	384	384	\$ 785,00	\$ 300,00
IC512	512	512	\$ 915,00	\$ 300,00
IC640	640	640	\$ 1.310,00	\$ 300,00
IC768	768	768	\$ 1.470,00	\$ 300,00
IC1024	1024	1024	\$ 1.810,00	\$ 300,00
IC2048	2048	2048	\$ 3.150,00	\$ 300,00

<b>CARACTERISTICAS BASICAS</b>
<p>Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado. Compresión 1:2. Orientado a grandes empresas</p>

<b>REQUISITOS TECNICOS</b>
<p>Tener contratado el servicio de última milla</p> <p>- Servidor de Internet con programas Proxy Server, Mail Server</p> <p>CPU: Procesador Pentium IV, 128 MB de RAM, 10 GB HD, 2 tarjetas de red</p>

**INTERNET CORPORATIVO COMPRESION 1:4**

**INTERNET CORPORATIVO: COMPRESION 1:8**

CODIGO	VELOCIDAD (Kbps)		COSTO MENSUAL *	COSTO INSTAL. **
	DOWN	UP		
IPC32	32	32	\$ 60,00	\$ 300,00
IPC64	64	64	\$ 80,00	\$ 300,00
IPC128	128	128	\$ 135,00	\$ 300,00
IPC192	192	192	\$ 200,00	\$ 300,00
IPC256	256	256	\$ 240,00	\$ 300,00
IPC384	384	384	\$ 395,00	\$ 300,00
IPC512	512	512	\$ 460,00	\$ 300,00
IPC640	640	640	\$ 660,00	\$ 300,00
IPC768	768	768	\$ 750,00	\$ 300,00
IPC1024	1024	1024	\$ 865,00	\$ 300,00
IPC2048	2048	2048	\$ 1.590,00	\$ 300,00

<b>CARACTERISTICAS BASICAS</b>
<p>Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado. Compresión 1:4. Orientado a empresas medianas y pequeñas (PyMEs). Incluye 30 MB de hosting a partir d</p>

<b>REQUISITOS TECNICOS</b>
<p>- Tener contratado el servicio de última milla</p> <p>- Servidor de Internet con programas Proxy Server, Mail Server.</p> <p>CPU: Procesador Pentium IV, 128 MB de RAM, 10 GB HD, 2 tarjetas de red</p>

**ANEXO 6.3  
INTERNET CYBERS**

**INTERNET CYBERS COMPRESION 1:1**

CODIGO	VELOCIDAD (Kbps)		COSTO MENSUAL *	COSTO INSTAL. **
	DOWN	UP		
I 32	32	32	\$ 241,50	\$ 300,00
I 64	64	64	\$ 333,50	\$ 300,00
I 128	128	128	\$ 575,00	\$ 300,00
I 192	192	192	\$ 862,50	\$ 300,00
I 256	256	256	\$ 1.035,00	\$ 300,00
I 384	384	384	\$ 1.725,00	\$ 300,00
I 512	512	512	\$ 2.012,50	\$ 300,00
I 640	640	640	\$ 2.875,00	\$ 300,00
I 768	768	768	\$ 3.220,00	\$ 300,00
I 1024	1024	1024	\$ 3.967,50	\$ 300,00
I 2048	2048	2048	\$ 6.900,00	\$ 300,00

<b>CARACTERISTICAS BASICAS</b>
Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado. Compresión 1:2. Orientado a grandes empresas

<b>REQUISITOS TECNICOS</b>
Tener contratado el servicio de última milla - Servidor de Internet con programas Proxy Server, Mail Server CPU: Procesador Pentium IV, 128 MB de RAM, 10 GB HD, 2 tarjetas de red

\* No incluye el servicio de última milla

**INTERNET CYBERS COMPRESION 1:2  
INTERNET CORPORATIVO: COMPRESION 1:4**

CODIGO	VELOCIDAD (Kbps)		COSTO MENSUAL *	COSTO INSTAL. **
	DOWN	UP		
IC32	32	32	\$ 126,50	\$ 300,00
IC64	64	64	\$ 172,50	\$ 300,00
IC128	128	128	\$ 299,00	\$ 300,00
IC192	192	192	\$ 448,50	\$ 300,00
IC256	256	256	\$ 540,50	\$ 300,00
IC384	384	384	\$ 902,75	\$ 300,00
IC512	512	512	\$ 1.052,25	\$ 300,00
IC640	640	640	\$ 1.506,50	\$ 300,00
IC768	768	768	\$ 1.690,50	\$ 300,00
IC1024	1024	1024	\$ 2.081,50	\$ 300,00
IC2048	2048	2048	\$ 3.622,50	\$ 300,00

<b>CARACTERISTICAS BASICAS</b>
Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado. Compresión 1:2. Orientado a grandes empresas

<b>REQUISITOS TECNICOS</b>
Tener contratado el servicio de última milla - Servidor de Internet con programas Proxy Server, Mail Server CPU: Procesador Pentium IV, 128 MB de RAM, 10 GB HD, 2 tarjetas de red

\* No incluye el servicio de última milla

**INTERNET CYBERS COMPRESION 1:4  
INTERNET CORPORATIVO: COMPRESION 1:8**

CODIGO	VELOCIDAD (Kbps)		COSTO MENSUAL *	COSTO INSTAL. **
	DOWN	UP		
IPC32	32	32	\$ 69,00	\$ 300,00
IPC64	64	64	\$ 92,00	\$ 300,00
IPC128	128	128	\$ 155,25	\$ 300,00
IPC192	192	192	\$ 230,00	\$ 300,00
IPC256	256	256	\$ 276,00	\$ 300,00
IPC384	384	384	\$ 454,25	\$ 300,00
IPC512	512	512	\$ 529,00	\$ 300,00
IPC640	640	640	\$ 759,00	\$ 300,00
IPC768	768	768	\$ 862,50	\$ 300,00
IPC1024	1024	1024	\$ 994,75	\$ 300,00
IPC2048	2048	2048	\$ 1.828,50	\$ 300,00

<b>CARACTERISTICAS BASICAS</b>
Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado. Compresión 1:2. Orientado a grandes empresas

<b>REQUISITOS TECNICOS</b>
Tener contratado el servicio de última milla - Servidor de Internet con programas Proxy Server, Mail Server CPU: Procesador Pentium IV, 128 MB de RAM, 10 GB HD, 2 tarjetas de red

\* No incluye el servicio de última milla

## ANEXO 6.4

**TABLA DE AMORTIZACION**

NÚMERO DE CUOTAS	CAPITAL	INTERES	VALOR		
1	1153,88	1183,33	2337,21		
2	1167,53	1169,68	2337,21		
3	1181,35	1155,86	2337,21		
4	1195,33	1141,88	2337,21		
5	1209,47	1127,74	2337,21		
6	1223,78	1113,43	2337,21		
7	1238,26	1098,95	2337,21		
8	1252,92	1084,29	2337,21		
9	1267,74	1069,47	2337,21		
10	1282,74	1054,47	2337,21		
11	1297,92	1039,29	2337,21		
12	1313,28	1023,93	2337,21	14784,20	13262,32
13	1328,82	1008,39	2337,21		
14	1344,55	992,66	2337,21		
15	1360,46	976,75	2337,21		
16	1376,56	960,65	2337,21		
17	1392,85	944,36	2337,21		
18	1409,33	927,88	2337,21		
19	1426,01	911,20	2337,21		
20	1442,88	894,33	2337,21		
21	1459,95	877,26	2337,21		
22	1477,23	859,98	2337,21		
23	1494,71	842,50	2337,21		
24	1512,40	824,81	2337,21	17025,75	11020,77
25	1530,29	806,92	2337,21		
26	1548,40	788,81	2337,21		
27	1566,73	770,48	2337,21		
28	1585,27	751,94	2337,21		
29	1604,02	733,19	2337,21		
30	1623,01	714,20	2337,21		
31	1642,21	695,00	2337,21		
32	1661,64	675,57	2337,21		
33	1681,31	655,90	2337,21		
34	1701,20	636,01	2337,21		
35	1721,33	615,88	2337,21		
36	1741,70	595,51	2337,21	19607,11	8439,41
37	1762,31	574,90	2337,21		
38	1783,17	554,04	2337,21		
39	1804,27	532,94	2337,21		
40	1825,62	511,59	2337,21		
41	1847,22	489,99	2337,21		
42	1869,08	468,13	2337,21		
43	1891,20	446,01	2337,21		
44	1913,58	423,63	2337,21		
45	1936,22	400,99	2337,21		
46	1959,13	378,08	2337,21		
47	1982,31	354,90	2337,21		
48	2005,77	331,44	2337,21	22579,88	5466,64
49	2029,51	307,70	2337,21		
50	2053,52	283,69	2337,21		
51	2077,82	259,39	2337,21		
52	2102,41	234,80	2337,21		
53	2127,29	209,92	2337,21		
54	2152,46	184,75	2337,21		
55	2177,93	159,28	2337,21		
56	2203,70	133,51	2337,21		
57	2229,78	107,43	2337,21		
58	2256,17	81,04	2337,21		
59	2282,87	54,34	2337,21		
60	2309,60	27,33	2336,93	26003,06	2043,18
	100000,00				