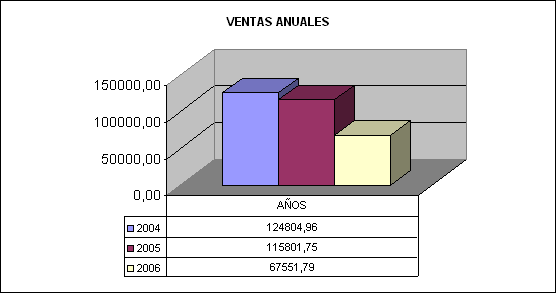
**ANEXOS**

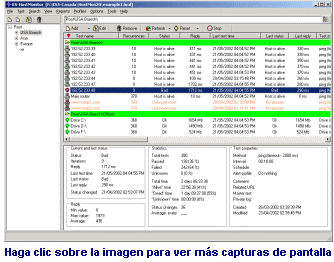
**Anexo 1.1**

**GRAFICO DE VENTAS MENSUALES Y ANUALES**



**Anexo 1.2**

**PROGRAMA HOST MONITOR**

[](http://www.ks-soft.net/hostmon.esp/mainwin1.htm)

skyweb_logo

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

Muy Importante Completamente satisfecho

Importante Satisfecho

No demasiado importante Insatisfecho

Nada importante Completamente satisfecho

skyweb_logo

* Relación calidad precio

*Grado de importancia al comprar Satisfacción con el servicio de SKYWEB S.A.*

Muy Importante Completamente satisfecho

Importante Satisfecho

No demasiado importante Insatisfecho

Nada importante Completamente satisfecho

**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:**

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

No aplicable

Totalmente de acuerdo

SKYWEB S.A. me da un servicio que valía lo que pague por él.

El servicio de acceso a Internet que brinda SKYWEB S.A. cubre mis necesidades.

La empresa SKYWEB S.A. tiene equipos de apariencia moderna.

Las instalaciones físicas de la empresa SKYWEB S.A. son visualmente atractivas.

Los empleados de la empresa SKYWEB S.A. tienen apariencia pulcra.

Cuando en SKYWEB S.A. prometen hacer algo en determinado tiempo, lo hacen.

Los empleados de SKYWEB S.A. le sirven con rapidez.

El comportamiento y conocimiento de los empleados de SKYWEB S.A. le transmite confianza.

En SKYWEB S.A. tienen horarios de trabajo convenientes para los clientes.

**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 No es probable

Es probable Es muy improbable

**skyweb_logo**

**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 emrpesa

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 Gerencia

Contable Facturación

Ventas Recepción

**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 Visita de vendedor

Radio Otros – especifique \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Diarios y Revistas

**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** |
| **Valid** | 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 |
|  | **Total** | 14 | 100,0 | 100,0 |  |

**TIEMPO**

4

3

2

1

0

10

8

6

4

2

0

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

Mean = 2.29

Std. Dev. = 0.994

N = 14

**PREGUNTA 1**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Frequency** | **Percent** | **Valid Percent** | **Cumulative Percent** |
| **Valid** | 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 |
|  | **Total** | 14 | 100,0 | 100,0 |  |

3.5

3

2.5

2

1.5

1

0.5

**COPLETAMENTE SATISFECHO**

**SATISFECHO**

10

8

6

4

2

0

Mean = 1.86

Std. Dev. = 0.535

N = 14

**PREGUNTA 2**

**INSATISFECHO**

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Frequency** | **Percent** | **Valid Percent** | **Cumulative Percent** |
| **Valid** | muy importante | 11 | 78,6 | 78,6 | 78,6 |
| importante | 3 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| **Total** | 14 | 100,0 | 100,0 |  |

2.5

2

1.5

1

0.5

**IMPORTANTE**

**MUY IMPORTANTE**

12

10

8

6

4

2

0

Mean = 1.21

Std. Dev. = 0.426

N = 14

**PREGUNTA 6**

**CALIDAD**

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Frequency** | **Percent** | **Valid Percent** | **Cumulative Percent** |
| **Valid** | 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 |
| **Total** | 14 | 100,0 | 100,0 |  |

3.5

3

2.5

2

1.5

1

0.5

**IMPORTANTE**

**NO DEMASIADO**

**IMPORTANTE**

8

6

4

2

0

Mean = 1.5

Std. Dev. = 0.65

N = 14

**PREGUNTA 6**

**PRECIO**

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

**MUY IMPORTANTE**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Frequency** | **Percent** | **Valid Percent** | **Cumulative Percent** |
| **Valid** | 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 |
| **Total** | 14 | 100,0 | 100,0 |  |

3.5

3

2.5

2

1.5

1

0.5

**COMPLETAMENTE SATISFECHO**

**SATISFECHO**

10

8

6

4

2

0

Mean = 1.79

Std. Dev. = 0.579

N = 14

**PREGUNTA 6**

**PRECIO**

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

**INSATISFECHO**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Frequency** | **Percent** | **Valid Percent** | **Cumulative Percent** |
| **Valid** | técnico | 1 | 7,1 | 50,0 | 50,0 |
| facturación | 1 | 7,1 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 2 | 14,3 | 100,0 |  |
| **Missing** | ninguno | 12 | 85,7 |  |  |
| **Total** | | 14 | 100,0 |  |  |

8

6

4

2

0

-2

1.0

0.8

0.6

0.4

0.2

0.0

Mean = 3

Std. Dev. = 2.828

N = 2

**PREGUNTA 12**

**FACTURACIÓN**

**TÉCNICO**

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

skyweb_logo

**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 nó

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 Satisfacción con el servicio de SKYWEB S.A.*

Muy Importante Completamente satisfecho

Importante Satisfecho

No demasiado importante Insatisfecho

Nada importante Completamente satisfecho

skyweb_logo

* Relación calidad precio

*Grado de importancia al comprar Satisfacción con el servicio de SKYWEB S.A.*

Muy Importante Completamente satisfecho

Importante Satisfecho

No demasiado importante Insatisfecho

Nada importante Completamente satisfecho

**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:**

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

No aplicable

Totalmente de acuerdo

SKYWEB S.A. me dio un servicio que valía lo que pague por él.

El servicio de acceso a Internet que le brindó SKYWEB S.A. cubrió sus necesidades.

Piensa usted que la empresa SKYWEB S.A. tiene equipos de apariencia moderna.

Piensa usted que las instalaciones físicas de la empresa SKYWEB S.A. son visualmente atractivas.

Le mostraron los empleados de la empresa SKYWEB S.A. apariencia pulcra.

Cuando en SKYWEB S.A. prometen hacer algo en determinado tiempo, lo hacen.

Los empleados de SKYWEB S.A. le sirvieron con rapidez.

El comportamiento y conocimiento de los empleados de SKYWEB S.A. le transmitió confianza.

En SKYWEB S.A. tenían horarios de trabajo convenientes para usted

**skyweb_logo**

**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 SI 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 emrpesa

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 SI 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 Gerencia

Contable Facturación

Ventas Recepción

**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 SI 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 SI siga con la siguiente pregunta, caso contrario siga a la pregunta 24.*

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**skyweb_logo**

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

19.2 kbps 192 kbps

32 kbps 256 kbps

64 kbps 384 kbps

128 kbps 512 kbps

640 kbps 768 kbps

1024kbps 2048kbps

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

$ 100 $ 500

$ 120 $ 550

$ 200 $ 700

$ 280 $ 800

$ 300 $ 1100

$ 450 Otros – especifique \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**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** |
| **Valid** | 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 |
| **Total** | 23 | 100,0 | 100,0 |  |

3.5

3

2.5

2

1.5

1

0.5

**MUCHO MEJOR**

**ALGO MEJOR**

**MAS O MENOS IGUAL**

10

8

6

4

2

0

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

Mean = 2.04

Std. Dev. = 0.767

N = 23

**PREGUNTA 3**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Frequency** | **Percent** | **Valid Percent** | **Cumulative Percent** |
| **Valid** | si | 21 | 91,3 | 91,3 | 91,3 |
| no | 2 | 8,7 | 8,7 | 100,0 |
| **Total** | 23 | 100,0 | 100,0 |  |

**NO**

2.5

2

1.5

1

0.5

**SI**

25

20

15

10

5

0

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

Mean = 1.09

Std. Dev. = 0.288

N = 23

**PREGUNTA 4**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Frequency** | **Percent** | **Valid Percent** | **Cumulative Percent** |
| **Valid** | 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 |  |
| **Missing** | ninguna | 14 | 60,9 |  |  |
| **Total** | | 23 | 100,0 |  |  |

5

4

3

2

1

0

**PRECIO**

5

4

3

2

1

0

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

Mean = 2

Std. Dev. = 1.323

N = 9

**PREGUNTA 17**

**EQUIPO**

**CONECTI-**

**VIDAD**

**ATENCION AL CLIENTE**

****

**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 qué 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 192 kbps

32 kbps 256 kbps

64 kbps 384 kbps

128 kbps 512 kbps

640 kbps 768 kbps

1024kbps 2048kbps

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

$ 100 $ 500

$ 120 $ 550

$ 200 $ 700

$ 280 $ 800

$ 300 $ 1100

$ 450 Otros – especifique \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**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?**

Calidad del servicio

Ancho de banda

Precio

Calidad de equipos

Otros – especifique

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Servicio postventa

Promociones

Rapidez

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

Satisfecho

Precio

Medianamente Insatisfecho

Medianamente Satisfecho

Calidad

Atención del personal

Rapidez en solución de problemas

Otros – especifique

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Políticas de crédito

Insatisfecho

****

**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** |
| **Valid** | onnet | 8 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| ecutel | 40 | 15,2 | 15,2 | 18,2 |
| tvcable | 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 |
| **Total** | 264 | 100,0 | 100,0 |  |

**I**

**N**

**T**

**E**

**R**

**A**

**C**

**T**

**I**

**V**

**E**

7

6

5

4

3

2

1

0

**O**

**N**

**N**

**E**

**T**

120

100

80

60

40

20

0

Mean = 3.39

Std. Dev. = 1.304

N = 264

**PREGUNTA 1**

**T**

**V**

**C**

**A**

**B**

**L**

**E**

**E**

**C**

**U**

**T**

**E**

**L**

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

**P**

**U**

**N**

**T**

**O**

**N**

**E**

**T**

**E**

**S**

**P**

**O**

**L**

**T**

**E**

**L**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Frequency** | **Percent** | **Valid Percent** | **Cumulative Percent** |
| **Valid** | si | 128 | 48,5 | 48,5 | 48,5 |
| no | 136 | 51,5 | 51,5 | 100,0 |
| **Total** | 264 | 100,0 | 100,0 |  |

2.5

2

1.5

1

0.5

**SI**

140

120

100

80

60

40

20

0

Mean = 1.52

Std. Dev. = 0.501

N = 264

**PREGUNTA 6**

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

**NO**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Frequency** | **Percent** | **Valid Percent** | **Cumulative Percent** |
| **Valid** | descuento | 48 | 18,2 | 37,5 | 37,5 |
| promociones | 80 | 30,3 | 62,5 | 100,0 |
| Total | 128 | 48,5 | 100,0 |  |
| **Missing** | ninguno | 136 | 51,5 |  |  |
| **Total** | | 264 | 100,0 |  |  |

2.5

2

1.5

1

0.5

**DESCUENTO**

80

60

40

20

0

Mean = 1.62

Std. Dev. = 0.486

N = 128

**PREGUNTA 7**

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

**PROMOCIONES**

**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** |
| **Valid** | 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 |
| **Total** | 264 | 100,0 | 100,0 |  |

3.5

3

2.5

2

1.5

1

0.5

**MUY IMPORTANTE**

150

120

90

60

30

0

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

Mean = 1.61

Std. Dev. = 0.548

N = 264

**PREGUNTA 8**

**CALIDAD**

**IMPORTANTE**

**POCO IMPORTANTE**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Frequency** | **Percent** | **Valid Percent** | **Cumulative Percent** |
| **Valid** | si | 88 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| no | 176 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| **Total** | 264 | 100,0 | 100,0 |  |

2.5

2

1.5

1

0.5

200

150

100

50

0

Mean = 1.67

Std. Dev. = 0.472

N = 264

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

**PREGUNTA 10**

**NO**

**SI**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| **Valid** | 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 |  |
| **Missing** | ninguno | 160 | 60,6 |  |  |
| **Total** | | 264 | 100,0 |  |  |

5

4

3

2

1

0

60

50

40

30

20

10

0

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

Mean = 2

Std. Dev. = 1.246

N = 104

**PREGUNTA 11**

**PRECIO**

**EQUIPO**

**CONECTI-**

**VIDAD**

**ATENCION AL CLIENTE**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Frequency** | **Percent** | **Valid Percent** | **Cumulative Percent** |
| **Valid** | 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 |
| **Total** | 264 | 100,0 | 100,0 |  |

5

4

3

2

1

0

**TELEVISIÓN**

120

100

80

60

40

20

0

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

Mean = 2.18

Std. Dev. = 1.169

N = 264

**PREGUNTA 12**

**DIARIOS Y REVISTAS**

**VISITA**

**VENDEDOR**

**RADIO**

**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 |
| **Total** | 264 | 100,0 | 100,0 |  |

2.5

2

1.5

1

0.5

**SI**

200

150

100

50

0

**F**

**R**

**E**

**C**

**U**

**E**

**N**

**C**

**I**

**A**

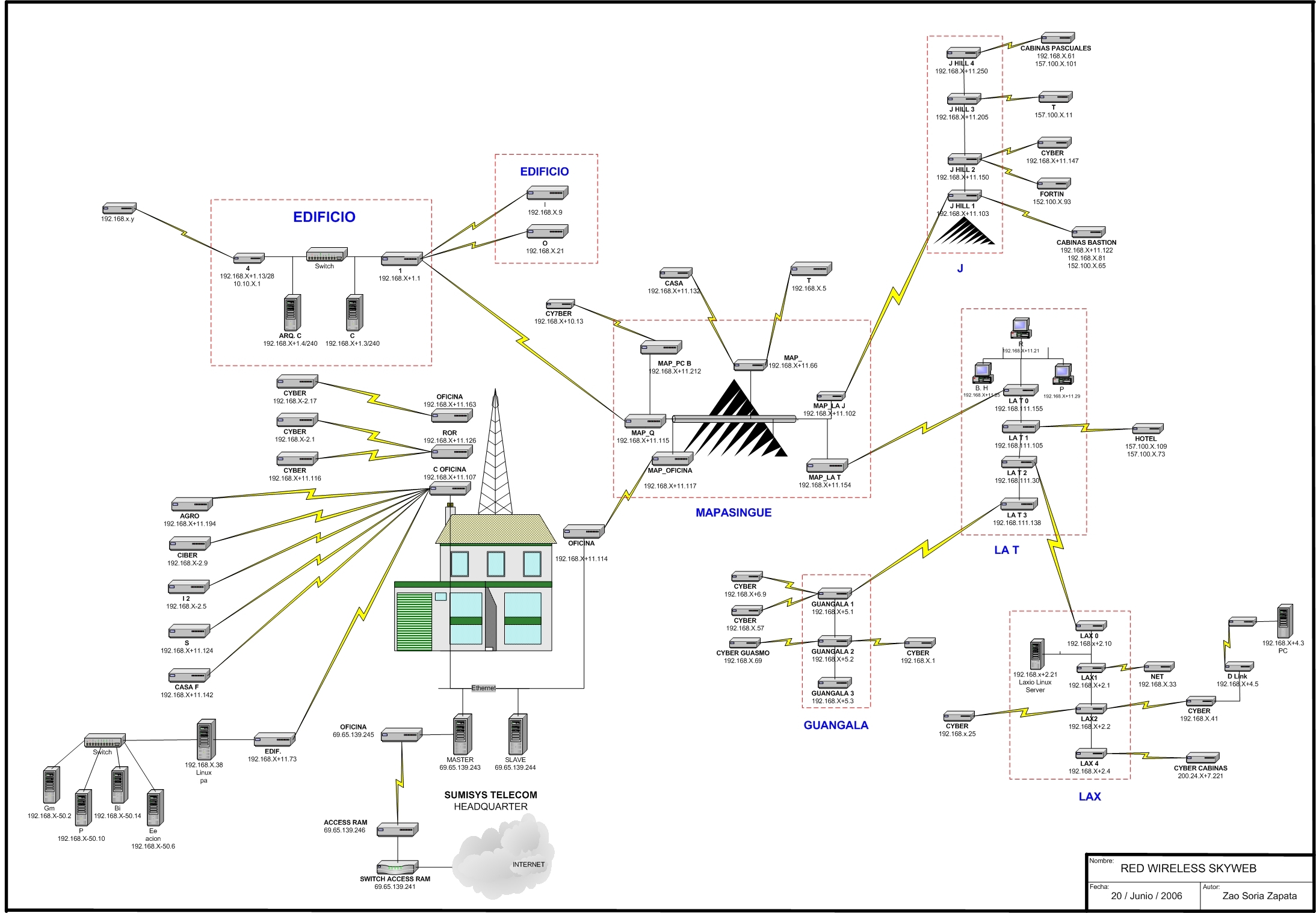
Mean = 1.3

Std. Dev. = 0.46

N = 264

**PREGUNTA 13**

**NO**



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |
| **COSTO TOTAL** | | |  | **$ 26.840,00** |
| 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 |  |
| **COSTO TOTAL** | | | **$ 32.000,00** |  |
| Elaborado por autoras |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **COSTO BANDA ANCHA SIN REINGENIERIA** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **DESCRIPCION** | **CANTIDAD** | **COSTO** | **TOTAL** |  |
| Banda ancha 2MG | 1 | 2000,00 | $ 2.000,00 |  |
| **COSTO TOTAL** | | | **$ 2.000,00** |  |
| 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 |  |
| **COSTO TOTAL** | | | **$ 30.000,00** |  |
| 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 |  |
| **COSTO TOTAL** | | | **$ 7.320,00** |  |
| 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 |  |
| **COSTO TOTAL** | | | $ 13.181,40 |  |
| Elaborado por autoras |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ANEXOS 6.2** | | |
| **SUELDOS Y SALARIOS CON REINGENIERÍA** | | |
|  | **Sueldos** | **# personal** |
| 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 |
| ***Total Sueldos Mensuales*** | ***5930,00*** |  |
| Elaborado por autoras |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PERSONAL QUE SE INCORPORA CON AL REINGENIERIA** | |  |
| Gerente Administrativo y Recursos Humanos | 500,00 |  |
| Recaudador | 160,00 |  |
| Asistente de Recursos Humanos | 250,00 |  |
| Total de Sueldo Mensual | 910,00 |  |
| ***Total de Sueldo Anual*** | ***10920,00*** |  |
| Elaborado por autoras |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **AUMENTO DE SUELDOS CON REINGENIERÍA** | |  |
| Sueldos Mensuales con Reingeniería | 5020,00 |  |
| Sueldos Mensuales sin Reingeniería | 3645,80 |  |
| Aumento de Sueldos MensualesPersonal Antiguo | 1374,20 |  |
| ***Aumento de Sueldos Anual Personal Antiguo*** | ***16490,40*** |  |
| Elaborado por autoras |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **SUELDOS FINALES CON REINGENIERÍA** | |  |
| Personal que se incorpora - Sueldo Anual | 10920,00 |  |
| Personal Antiguo - Aumento de Sueldo Anual | 16490,40 |  |
| ***Sueldo Anual Final Personal SKYWEB S.A. con Reingeniería*** | ***27410,40*** |  |
| Elaborado por autoras |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANEXO 6.2** | | | | | | | |
| **PROYECCIONES INVESTIGACIÓN DE MERCADOS** | | | | | | | |
|  |  | | |  |  |  | |
| **DESCRIPCIÓN** | **# POSIBLE DE ENCUENSTAS EN UNA INVESTIGACIÓN** | | | **COSTO POR ENCUESTA** | **OTROS GASTOS (HOJAS, VIÁTICOS, ETC.)** | **COSTOS** | |
| Investigación de la competencia | 270 | | | $ 1 | $ 300,00 | $ 570,00 | |
| Investigación en contro lde calidad y competencia | 270 | | | $ 1 | $ 300,00 | $ 570,00 | |
| Investigación en satisfacción del cliente | 270 | | | $ 1 | $ 300,00 | $ 570,00 | |
| **COSTO TOTAL** | | | | | | **$ 1.710,00** | |
| 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 |  | |
| **COSTO TOTAL** | | | | | **$ 3.540,00** |  | |
| Elaborado por autoras |  | | |  |  |  | |
|  |  | | |  |  |  | |
| **GASTOS PUBLICITARIOS** | | | | | |  | |
|  |  | | |  |  |  | |
| **DESCRIPCION** | **CANTIDAD** | | | **COSTO** | **TOTAL** |  | |
| Televison | 3 | | | 2500 | $ 7.500,00 |  | |
| Diarios | 3 | | | 850 | $ 2.550,00 |  | |
| Cuñas en Vallas | 3 | | | 63 | $ 189,00 |  | |
| Tarjetas presentacion (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 |  | |
| **COSTO TOTAL** | | | | | **$ 15.777,00** |  | |
| 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 |
| **COSTO TOTAL** | | | | | | | | | **$ 2.740,00** |
| Elaborado por autoras | |  |  | | | |  | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANEXO 6.3** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INTERNET CORPORATIVO** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INTERNET CORPORATIVO COMPRESION 1:1** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | |  | | |  | |
| **CODIGO** | **VELOCIDAD (Kbps)** | | | | **COSTO MENSUAL \*** | | | **COSTO INSTAL. \*\*** | |  | | | **CARACTERISTICAS BASICAS** | | | | | | | | | |
| **DOWN** | | **UP** | |  | | | Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado. Compresión 1:1. Orientado a grandes empresas y | | | | | | | | | |
| 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 | |  | | | **REQUISITOS TECNICOS** | | | | | | | | | |
| I 640 | 640 | | 640 | | $ 2.500,00 | | | $ 300,00 | |  | | | Tener contratado el servicio de última milla | | | | | | | | | |
| I 768 | 768 | | 768 | | $ 2.800,00 | | | $ 300,00 | |  | | | - Servidor de Internet con programas Proxy Server, Mail Server | | | | | | | | | |
| I 1024 | 1024 | | 1024 | | $ 3.450,00 | | | $ 300,00 | |  | | |
| I 2048 | 2048 | | 2048 | | $ 6.000,00 | | | $ 300,00 | |  | | | CPU: Procesador Pentium IV, 128 MB de RAM, 10 GB HD, 2 tarjetas de red | | | | | | | | | |
|  |  | |  | |  | | |  | |  | | |
| \* No incluye el servicio de última milla | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |
|  |  | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | |  | | |  | |
| **INTERNET CORPORATIVO COMPRESION 1:2** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INTERNET CORPORATIVO: COMPRESION 1:4** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |
|  |  | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | |  | | |  | |
| **CODIGO** | **VELOCIDAD (Kbps)** | | | | **COSTO MENSUAL \*** | | | **COSTO INSTAL. \*\*** | |  | | | **CARACTERISTICAS BASICAS** | | | | | | | | | |
| **DOWN** | | **UP** | |  | | | Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado. Compresión 1:2. Orientado a grandes empresas | | | | | | | | | |
| 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 | |  | | | **REQUISITOS TECNICOS** | | | | | | | | | |
| IC512 | 512 | | 512 | | $ 915,00 | | | $ 300,00 | |  | | | Tener contratado el servicio de última milla | | | | | | | | | |
| IC640 | 640 | | 640 | | $ 1.310,00 | | | $ 300,00 | |  | | | - Servidor de Internet con programas Proxy Server, Mail Server | | | | | | | | | |
| IC768 | 768 | | 768 | | $ 1.470,00 | | | $ 300,00 | |  | | |
| IC1024 | 1024 | | 1024 | | $ 1.810,00 | | | $ 300,00 | |  | | | CPU: Procesador Pentium IV, 128 MB de RAM, 10 GB HD, 2 tarjetas de red | | | | | | | | | |
| IC2048 | 2048 | | 2048 | | $ 3.150,00 | | | $ 300,00 | |  | | |
|  | | | | |  | | |  | |  | | |  | | |  | |  | | |  | |
|  |  | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | |  | | |  | |
| **INTERNET CORPORATIVO COMPRESION 1:4** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INTERNET CORPORATIVO: COMPRESION 1:8** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |
|  |  | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | |  | | |  | |
| **CODIGO** | **VELOCIDAD (Kbps)** | | | | **COSTO MENSUAL \*** | | | **COSTO INSTAL. \*\*** | |  | | | **CARACTERISTICAS BASICAS** | | | | | | | | | |
| **DOWN** | | **UP** | |  | | | 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 | | | | | | | | | |
| 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 | |  | | | **REQUISITOS TECNICOS** | | | | | | | | | |
| IPC640 | 640 | | 640 | | $ 660,00 | | | $ 300,00 | |  | | | - Tener contratado el servicio de última milla | | | | | | | | | |
| IPC768 | 768 | | 768 | | $ 750,00 | | | $ 300,00 | |  | | | - Servidor de Internet con programas Proxy Server, Mail Server. | | | | | | | | | |
| IPC1024 | 1024 | | 1024 | | $ 865,00 | | | $ 300,00 | |  | | | CPU: Procesador Pentium IV, 128 MB de RAM, 10 GB HD, 2 tarjetas de red | | | | | | | | | |
| IPC2048 | 2048 | | 2048 | | $ 1.590,00 | | | $ 300,00 | |  | | |
| **ANEXO 6.3** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INTERNET CYBERS** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | |  | |  | | |  | | |  | | |  | |  | |  |  | |
| **INTERNET CYBERS COMPRESION 1:1** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | |  |  | |  | | | |  | |  | | | |  | |  |  | |
| **CODIGO** | **VELOCIDAD (Kbps)** | | | | **COSTO MENSUAL \*** | | **COSTO INSTAL. \*\*** | | | |  | | **CARACTERISTICAS BASICAS** | | | | | | | | |
| **DOWN** | | **UP** | |  | | Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado. Compresión 1:2. Orientado a grandes empresas | | | | | | | | |
| 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 | | | |  | | **REQUISITOS TECNICOS** | | | | | | | | |
| I 512 | 512 | | 512 | | $ 2.012,50 | | $ 300,00 | | | |  | | Tener contratado el servicio de última milla | | | | | | | | |
| I 640 | 640 | | 640 | | $ 2.875,00 | | $ 300,00 | | | |  | | - Servidor de Internet con programas Proxy Server, Mail Server | | | | | | | | |
| I 768 | 768 | | 768 | | $ 3.220,00 | | $ 300,00 | | | |  | |
| I 1024 | 1024 | | 1024 | | $ 3.967,50 | | $ 300,00 | | | |  | | CPU: Procesador Pentium IV, 128 MB de RAM, 10 GB HD, 2 tarjetas de red | | | | | | | | |
| I 2048 | 2048 | | 2048 | | $ 6.900,00 | | $ 300,00 | | | |  | |
|  |  | |  | |  | |  | | | |  | |  | | | | | | | | |
| \* No incluye el servicio de última milla | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | |
|  | |  | |  | |  | | |  | | |  | |  | | |  | |  |  | |
| **INTERNET CYBERS COMPRESION 1:2** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **INTERNET CORPORATIVO: COMPRESION 1:4** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |
|  | |  | |  | |  | | |  | | |  | | |  | |  | |  |  | |
| **CODIGO** | | **VELOCIDAD (Kbps)** | | | | **COSTO MENSUAL \*** | | | **COSTO INSTAL. \*\*** | | |  | | | **CARACTERISTICAS BASICAS** | | | | | | |
| **DOWN** | | **UP** | |  | | | Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado. Compresión 1:2. Orientado a grandes empresas | | | | | | |
| 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 | | |  | | | **REQUISITOS TECNICOS** | | | | | | |
| IC512 | | 512 | | 512 | | $ 1.052,25 | | | $ 300,00 | | |  | | | Tener contratado el servicio de última milla | | | | | | |
| IC640 | | 640 | | 640 | | $ 1.506,50 | | | $ 300,00 | | |  | | | - Servidor de Internet con programas Proxy Server, Mail Server | | | | | | |
| IC768 | | 768 | | 768 | | $ 1.690,50 | | | $ 300,00 | | |  | | |
| IC1024 | | 1024 | | 1024 | | $ 2.081,50 | | | $ 300,00 | | |  | | | CPU: Procesador Pentium IV, 128 MB de RAM, 10 GB HD, 2 tarjetas de red | | | | | | |
| IC2048 | | 2048 | | 2048 | | $ 3.622,50 | | | $ 300,00 | | |  | | |
|  | |  | |  | |  | | |  | | |  | | |  | | | | | | |
| \* 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** | |  | | | **CARACTERISTICAS BASICAS** | | | | | | |
| IPC32 | | 32 | | 32 | | $ 69,00 | | | $ 300,00 | | |  | | | Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado. Compresión 1:2. Orientado a grandes empresas | | | | | | |
| 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 | | |  | | | **REQUISITOS TECNICOS** | | | | | | |
| IPC640 | | 640 | | 640 | | $ 759,00 | | | $ 300,00 | | |  | | | Tener contratado el servicio de última milla | | | | | | |
| IPC768 | | 768 | | 768 | | $ 862,50 | | | $ 300,00 | | |  | | | - Servidor de Internet con programas Proxy Server, Mail Server | | | | | | |
| IPC1024 | | 1024 | | 1024 | | $ 994,75 | | | $ 300,00 | | |  | | |
| IPC2048 | | 2048 | | 2048 | | $ 1.828,50 | | | $ 300,00 | | |  | | | 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 |  |  |  |  |