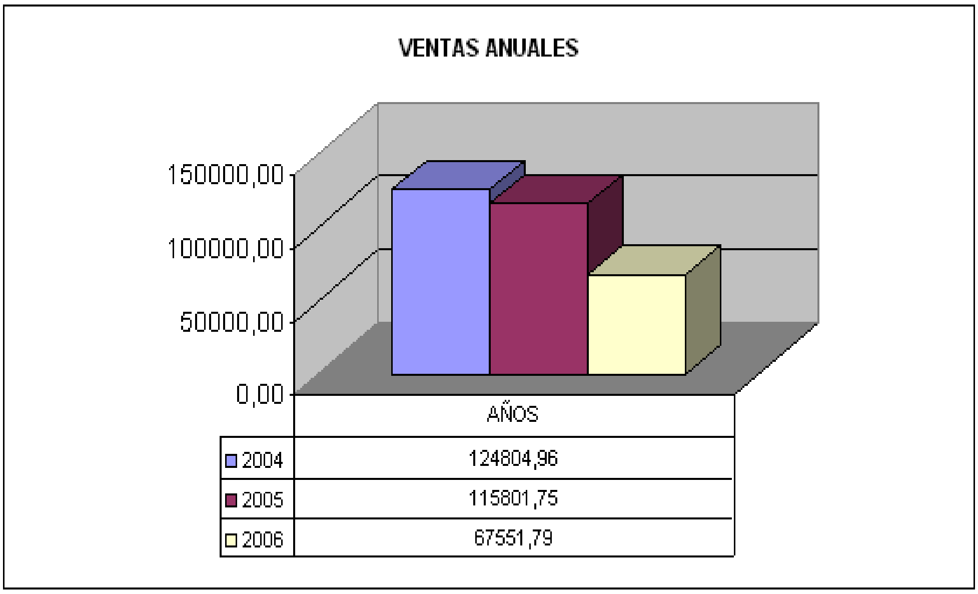
ANEXOS

ANEXOS

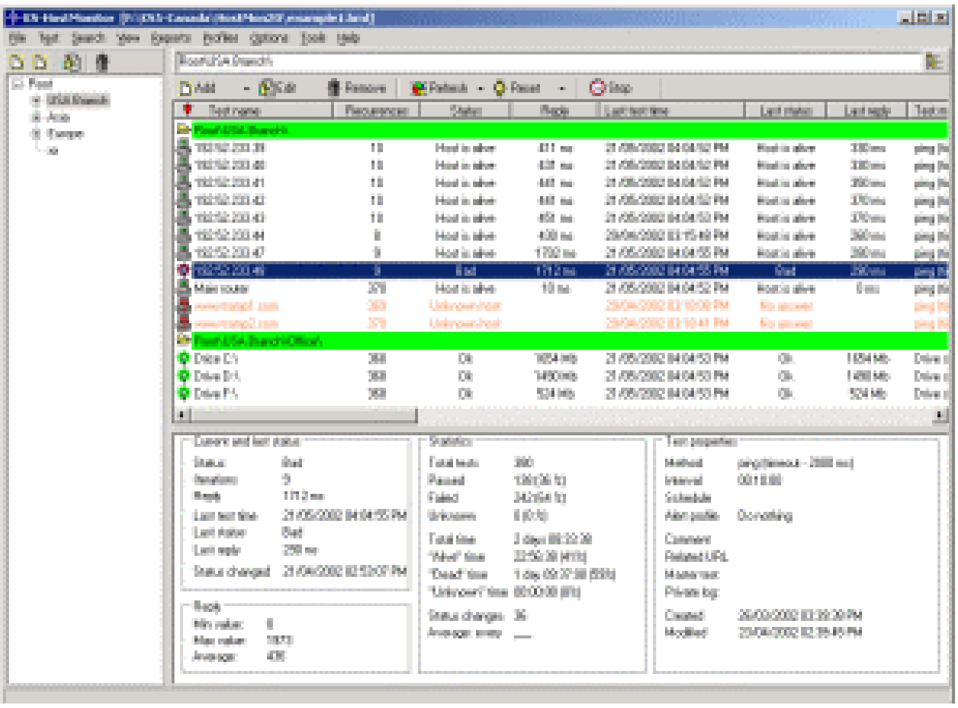
Anexo 1.1

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		*Satisfacción con el servicio de SKYWEB S.A.*	
Muy Importante	○	Completamente satisfecho	○
Importante	○	Satisfecho	○
No demasiado importante	○	Insatisfecho	○
Nada importante	○	Completamente satisfecho	○

- 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:

	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.	☐	☐	☐	☐	☐
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	◯

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 ○
Contable ○
Ventas ○
Gerencia ○
Facturación ○
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 ○
Radio ○
Diarios y Revistas ○
Visita de vendedor ○
Otros – especifique ___________

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.

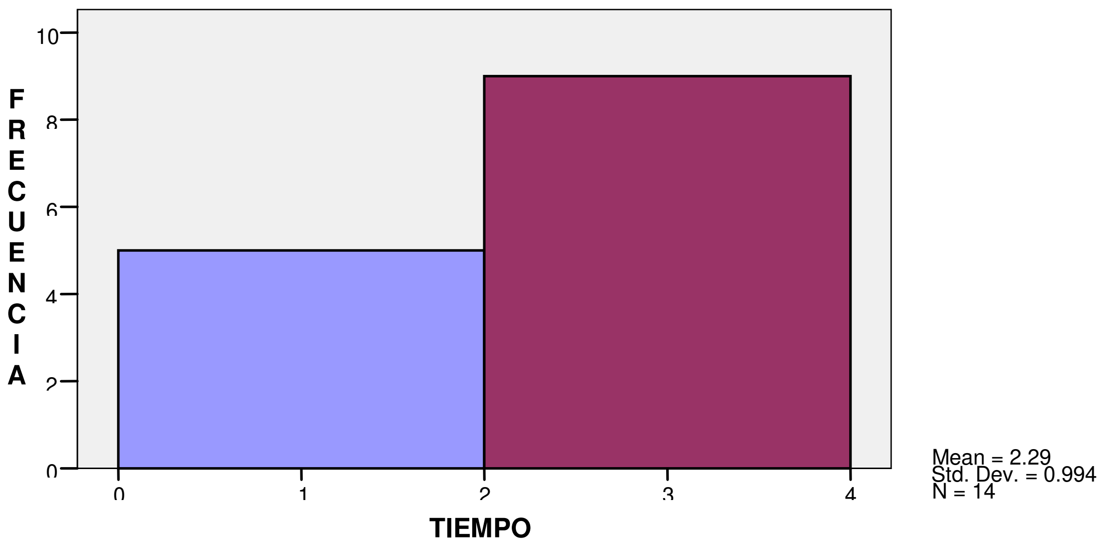
Muchas gracias por su colaboración

ANEXOS 3.1
CLIENTES ACTUALES

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

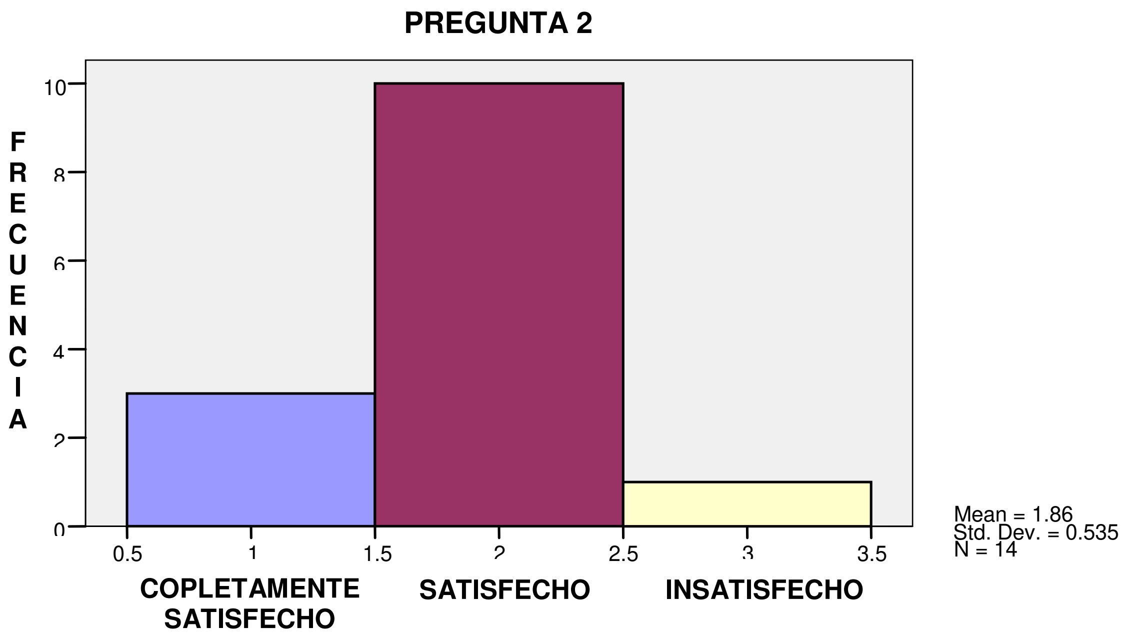
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	entre uno y seis meses	5	35,7	35,7	35,7
	entre un año y tres años	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

PREGUNTA 1



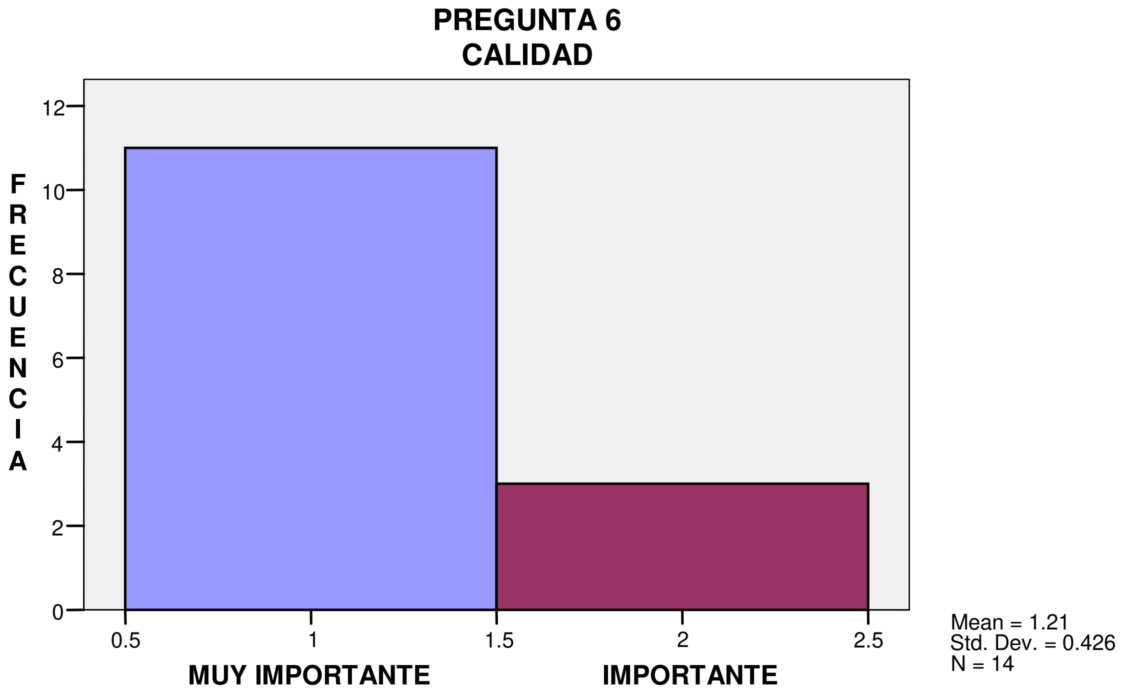
PREGUNTA 2: ¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON SKYWEB S.A.?

		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	



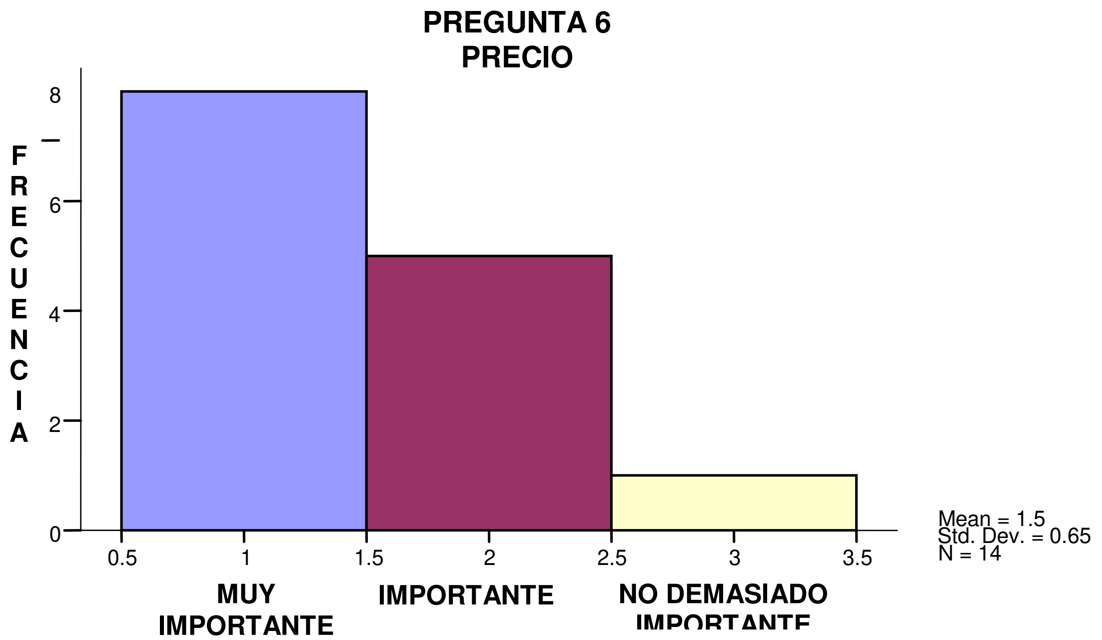
PREGUNTA 6: ¿QUÉ GRADO DE IMPORTANCIA LE DA UD. A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET?

		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	



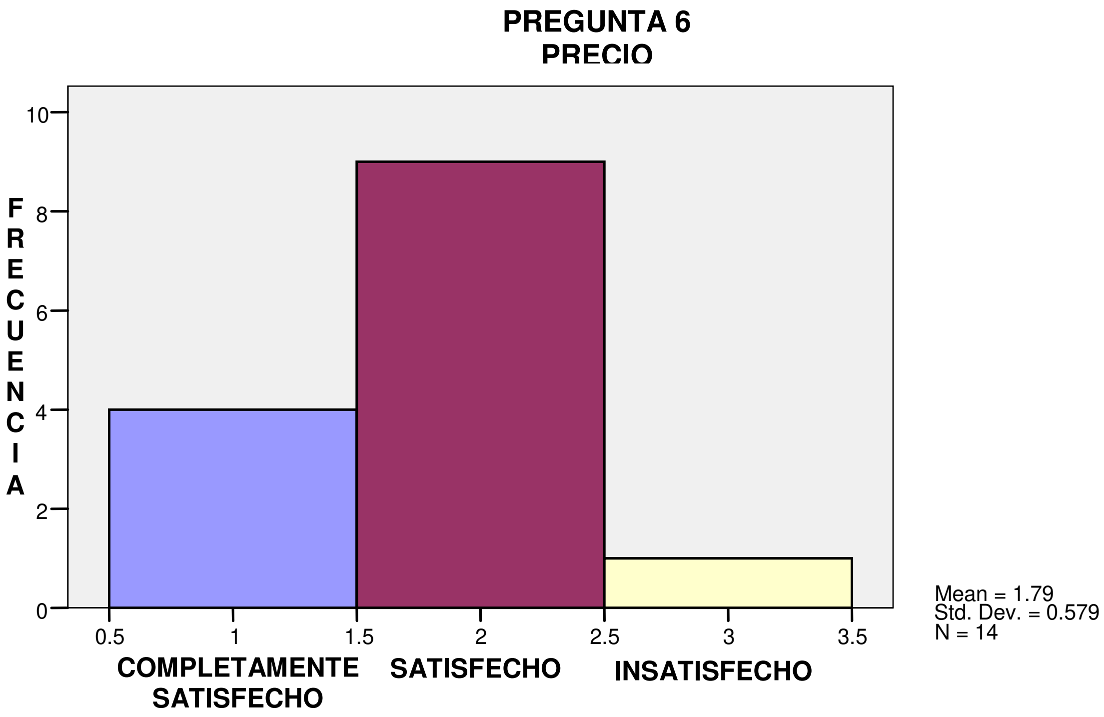
PREGUNTA 6: ¿QUÉ GRADO DE IMPORTANCIA LE DA UD. AL PRECIO DEL ACCESO A INTERNET?

		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	



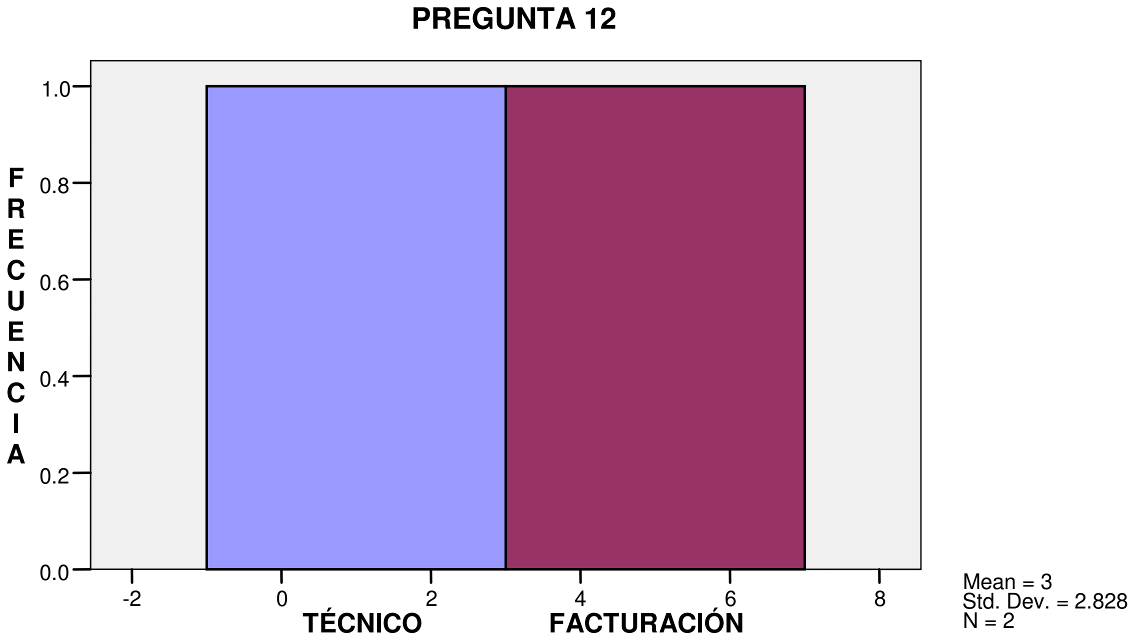
PREGUNTA 6: SATISFACCIÓN CON EL PRECIO QUE LE OTORGA SKYWEB S.A.

		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	



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		



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	○

- 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:

	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.	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐

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?

____

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: _________________

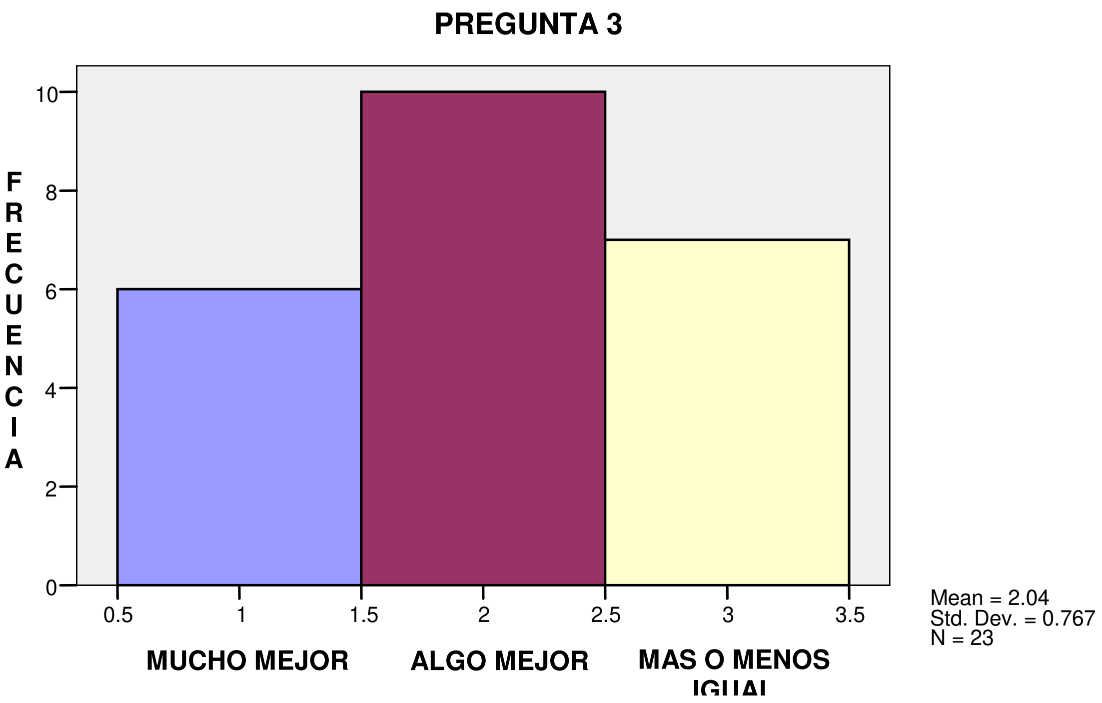
La encuesta ha concluido.

Muchas gracias por su colaboración

ANEXOS 3.2
EX – CLIENTES

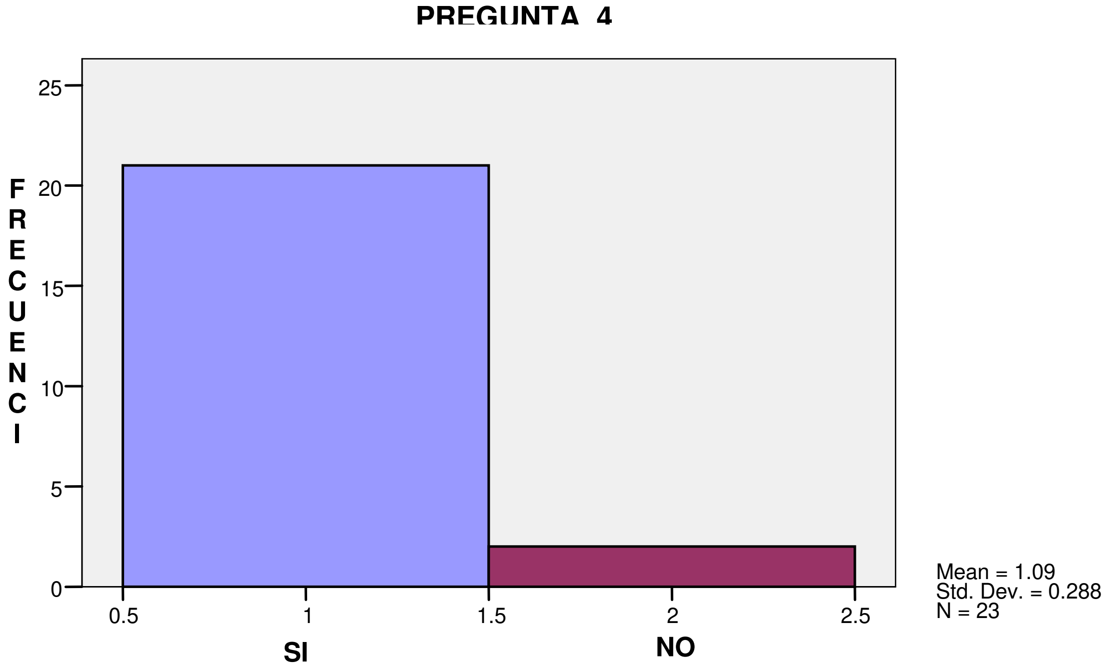
PREGUNTA 3: EN COMPARACIÓN CON OTRAS ALTERNATIVAS DE ACCESO A INTERNET, EL SERVICIO QUE LE OFRECIO LA EMPRESA SKYWEB S.A. HA SIDO:

		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	



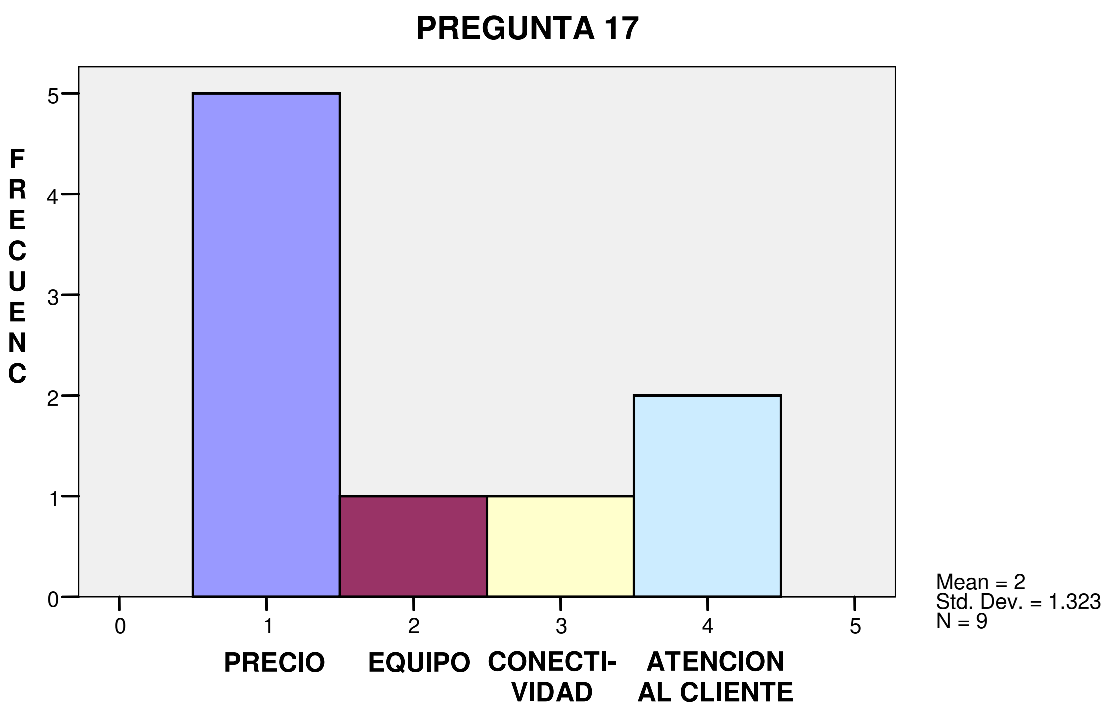
PREGUNTA 4: ¿UTILIZARÍA USTED LOS SERVICIOS DE SKYWEB S.A. DE NUEVO?

		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	



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		



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?

- 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	☐	☐	☐	☐
Calidad	☐	☐	☐	☐
Atención del personal	☐	☐	☐	☐
Rapidez en solución de problemas	☐	☐	☐	☐
Políticas de crédito	☐	☐	☐	☐
Otros – especifique ___________	☐	☐	☐	☐

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

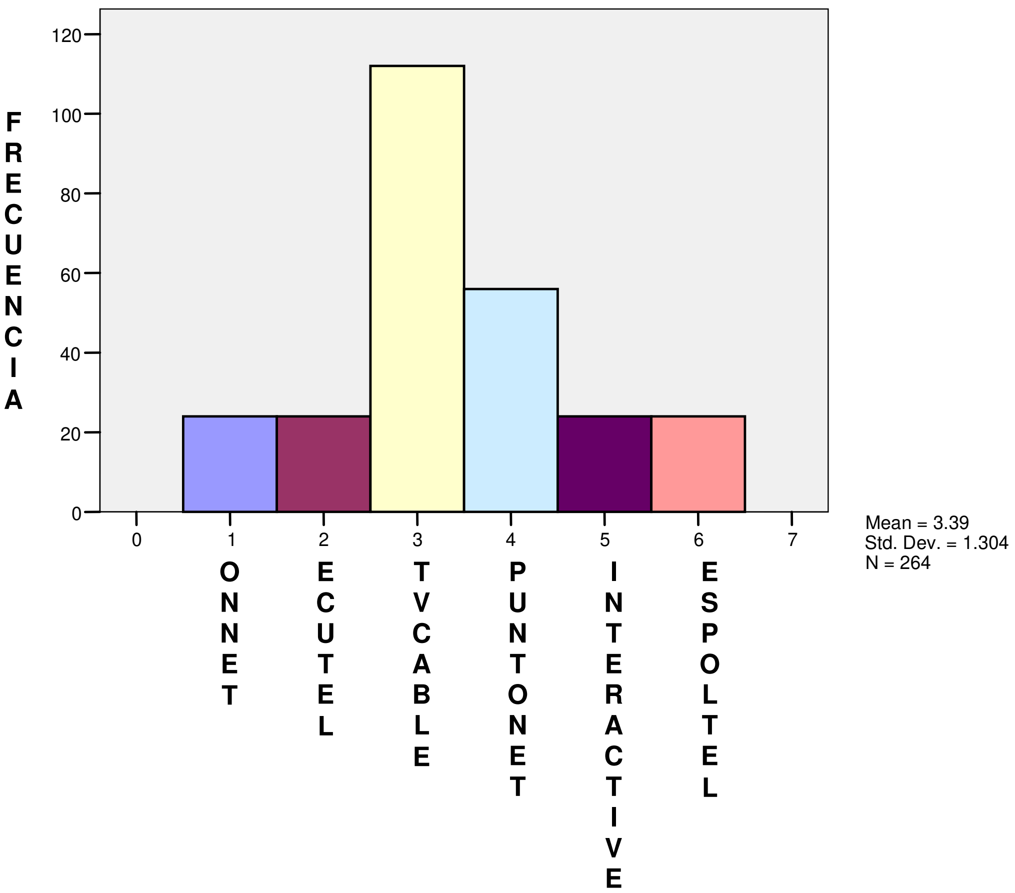
ANEXOS 3.3

FUTUROS CLIENTES

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

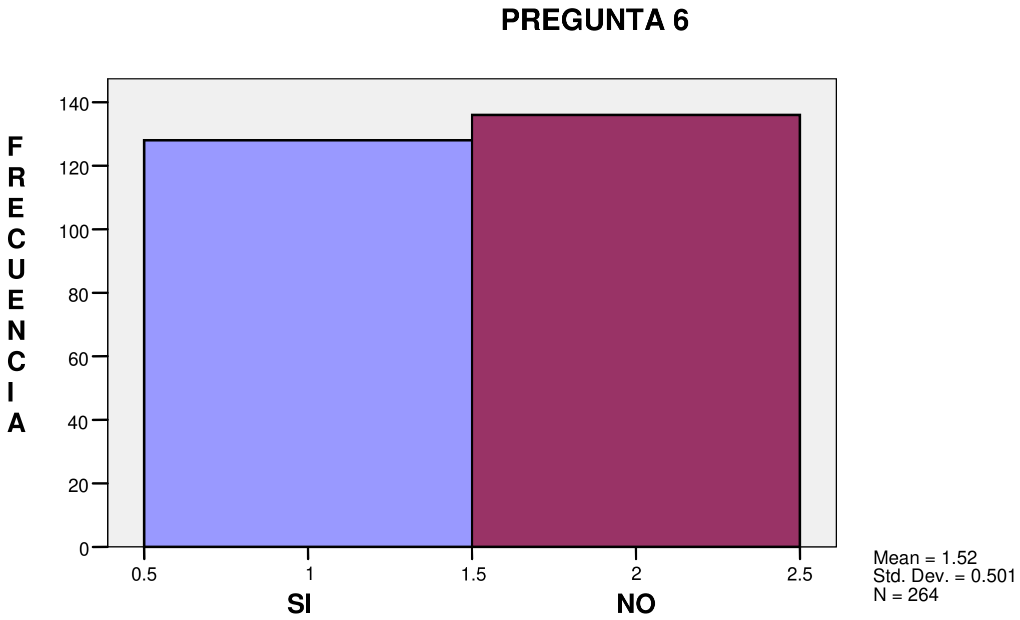
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	onnet	8	3,0	3,0	3,0
	ecutel	40	15,2	15,2	18,2
	tvcable	112	42,4	42,4	60,6
	puntonet	32	12,1	12,1	72,7
	interactive	56	21,2	21,2	93,9
	espoltel	16	6,1	6,1	100,0
	Total	264	100,0	100,0	

PREGUNTA 1



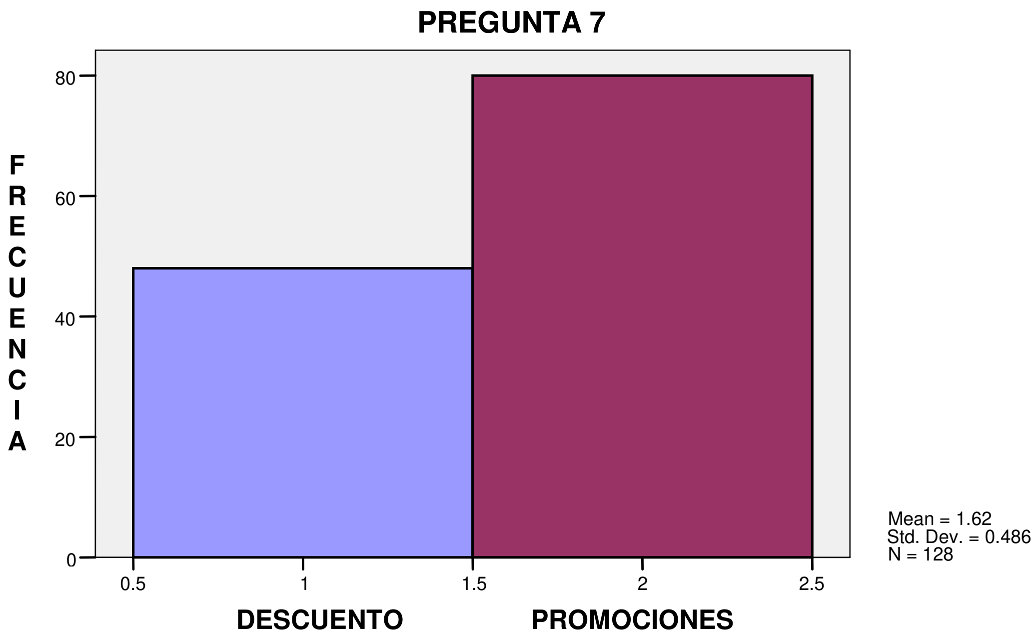
PREGUNTA 6: ¿LA EMPRESA QUE LE PROVEE DE INTERNET LE OFRECE ALGÚN TIPO DE INCENTIVO POR EL CONSUMO?

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



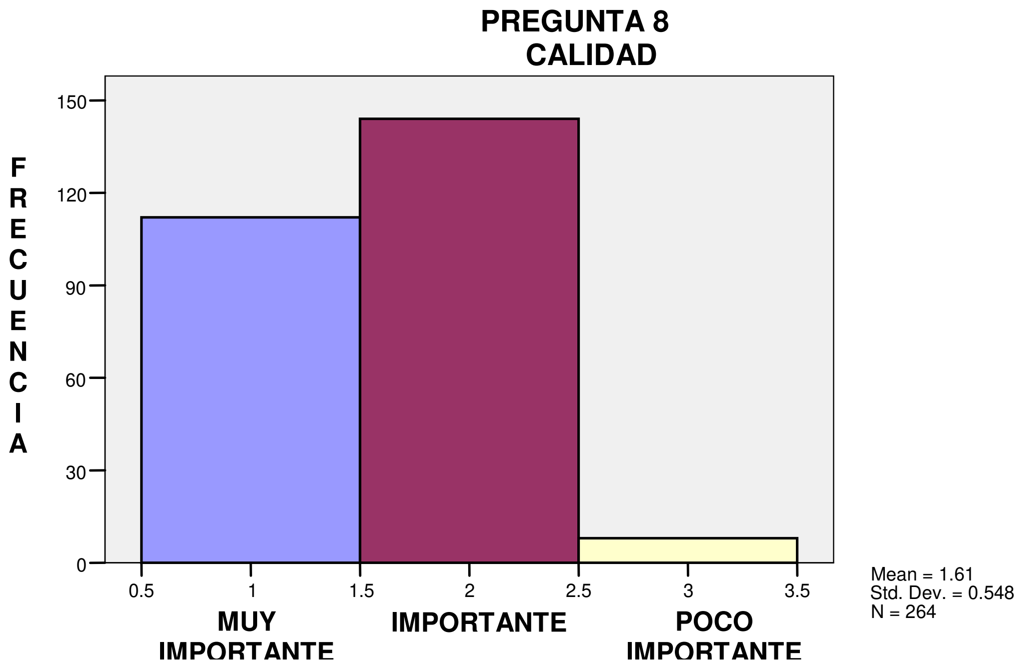
PREGUNTA 7: ¿QUÉ TIPO DE INCENTIVO RECIBE?

		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		



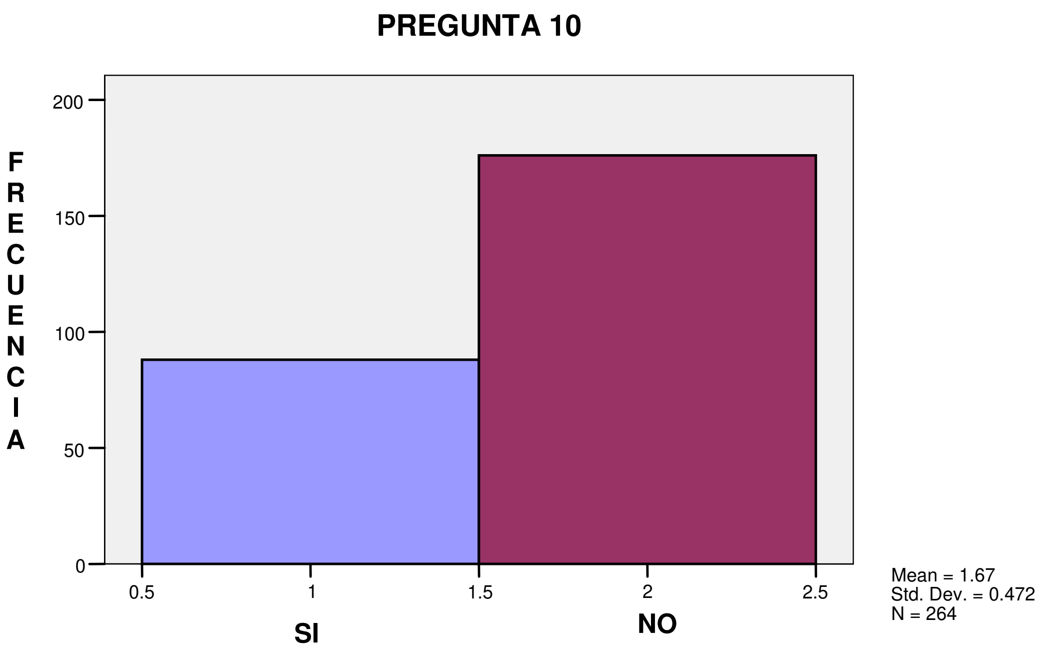
PREGUNTA 8: SIENDO EL 1 EL MÁS ALTO Y 4 EL MÁS BAJO, ¿EN QUE ORDEN UD ANALIZA SU DECISION DE COMPRA? CALIDAD

		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	



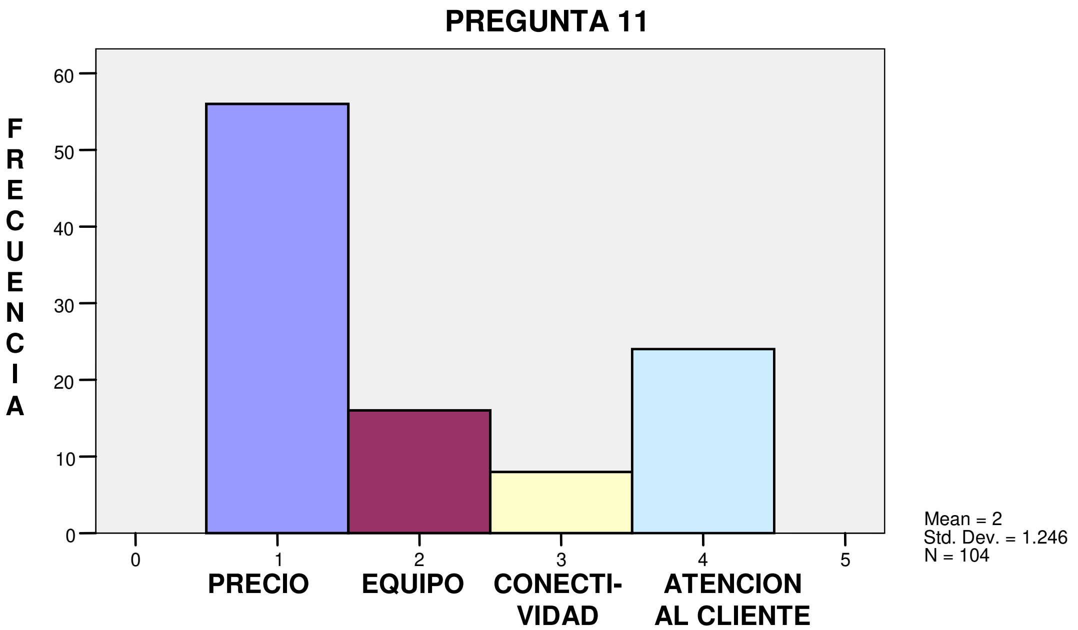
PREGUNTA 10: ¿EXISTE ALGUNA NECESIDAD O PROBLEMA QUE SU PROVEEDOR DE INTERNET NO HAYA CUBIERTO HASTA EL MOMENTO?

		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	



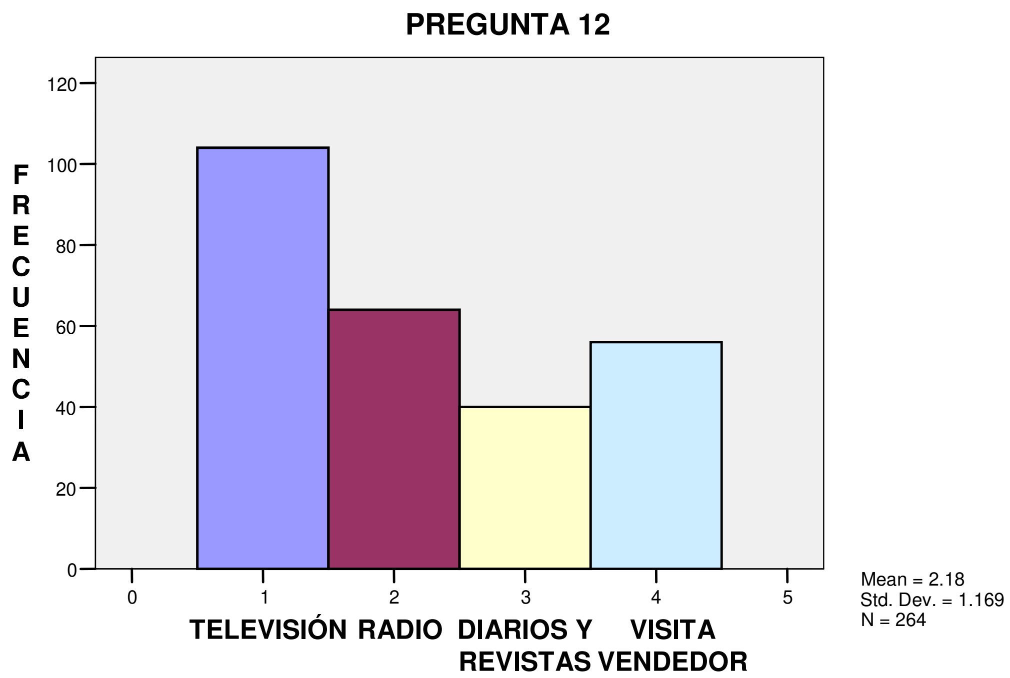
PREGUNTA 11: SELECCIONE QUE NECESIDAD NO CUBRE SU PROVEEDOR ACTUAL DE INTERNET

		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		



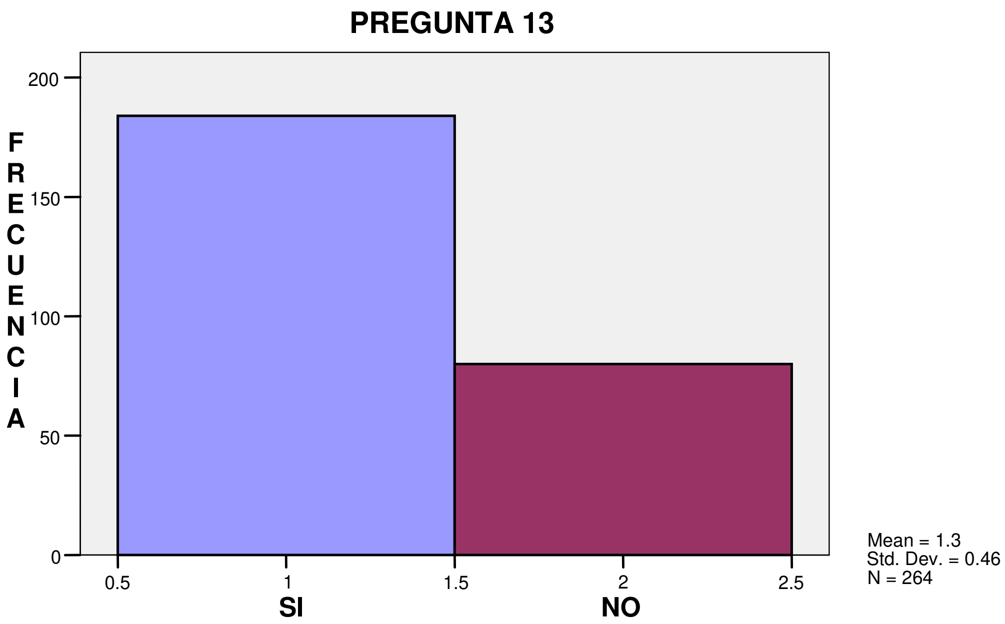
PREGUNTA 12: ¿POR QUÉ MEDIO DE COMUNICACIÓN USTED CAPTA MEJOR LOS BENEFICIOS QUE OFRECE UN PROVEEDOR DE INTERNET?

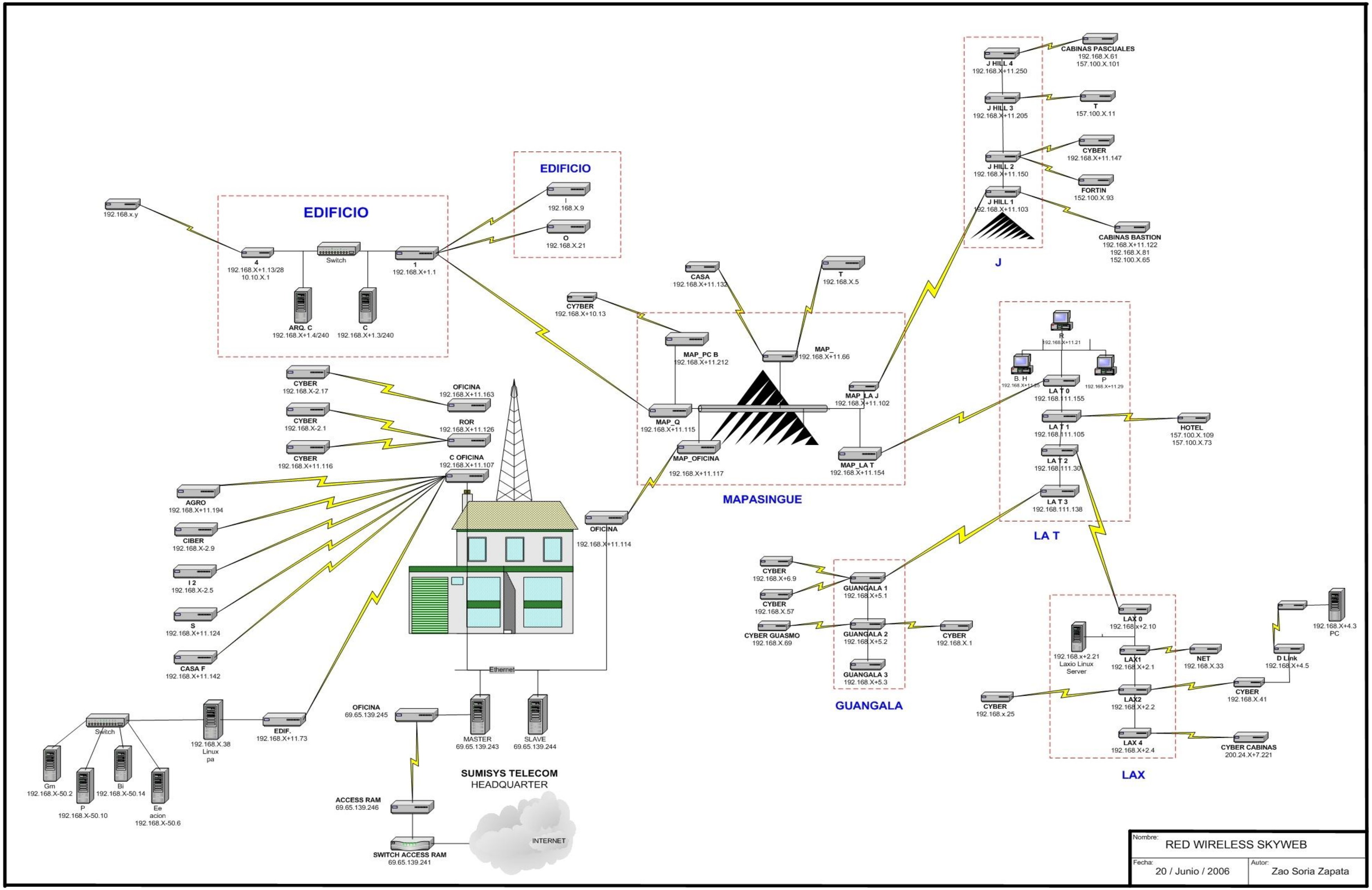
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	televisión	104	39,4	39,4	39,4
	radio	64	24,2	24,2	63,6
	diarios y revistas	40	15,2	15,2	78,8
	visita del vendedor	56	21,2	21,2	100,0
	Total	264	100,0	100,0	



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	





Nombre: RED WIRELESS SKYWEB	
Fecha: 20 / Junio / 2006	Autor: Zao Soria Zapata

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. **
	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

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

REQUISITOS TECNICOS
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

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

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

REQUISITOS TECNICOS
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

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

CARACTERISTICAS BASICAS
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

REQUISITOS TECNICOS
- 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

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

CARACTERISTICAS BASICAS

Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado.
Compresión 1:2.
Orientado a grandes empresas

REQUISITOS TECNICOS

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

CARACTERISTICAS BASICAS

Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado.
Compresión 1:2.
Orientado a grandes empresas

REQUISITOS TECNICOS

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

CARACTERISTICAS BASICAS

Conexión de redes corporativas al Internet mediante un enlace dedicado.
Compresión 1:2.
Orientado a grandes empresas

REQUISITOS TECNICOS

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				