

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE LOS SANTOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y
CONTABILIDAD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS CON ÉNFASIS EN MERCADEO Y COMERCIO
INTERNACIONAL

INCORPORACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL
A LA CARTERA DE PRODUCTOS QUE OFRECE LA EMPRESA
CLARO S.A. EN LA SUCURSAL DE LAS TABLAS.

Por:

JOSÉ EDUARDO CASTILLO VÁSQUEZ 7-707-1888

Proyecto de Intervención II para optar por el título de Maestría en
Administración de Empresas con Énfasis en Mercadeo y Comercio
Internacional

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2017



DEDICATORIA

A mis padres, ya que con su apoyo estoy culminando esta grandiosa experiencia.

A mi abuela, por ella sigo siendo una persona de bien, pese a cualquier tipo de dificultad que se presente.

A la Empresa Claro Panamá, por permitir la realización de este gran proyecto.

José E. Castillo V.

AGRADECIMIENTO

A DIOS quien me ha guiado por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante; enseñándome a enfrentar las adversidades sin desfallecer en el intento.

A mi familia por su apoyo, consejos, comprensión y ayuda para la culminación de esta maestría.

A mis amigos que me apoyaron y permitieron compartir esta experiencia a su lado. A todos mil gracias.

José E. Castillo V.

RESUMEN EJECUTIVO

Resumen Ejecutivo

Con la llegada del internet a Panamá desde 1994, el mismo ha formado parte fundamental para el desarrollo de la economía; el internet ya no es un fenómeno nuevo, pero sin duda, ha revolucionado el mundo tal y como se conocía hace más de 30 años. Este es un fenómeno global, vinculado estrechamente con la comunicación, pero que influye en gran medida sobre casi todos los ámbitos de la sociedad.

El internet tiene un impacto profundo referente al trabajo, entretenimiento; el conocimiento, en la salud, finanzas, religión, y a nivel mundial. Gracias a la web, millones de personas tienen acceso fácil e inmediato a una cantidad diversa y extensa de información en línea.

La compañía Claro Panamá brindaría rápido acceso al conocimiento, comprendiendo que internet es una ventaja para satisfacer las necesidades de las personas que están interesadas en una variedad más extensa de información, no solo a nivel nacional, sino también mundial. La red de redes proporciona una cantidad significativa de datos, y de una interactividad que sería inasequible de otra manera.

Hoy en día, el Sector de Tecnologías de la Información y la Comunicación, y en particular el crecimiento de la banda ancha, se han convertido en elementos claves para el desarrollo, tanto económico como social en nuestro país; tomándolo como un intento de reducir la brecha digital dentro de Panamá.

Debido a la telefonía fija, se considera la necesidad de implementar un nuevo servicio de internet residencial, por parte de la empresa Claro Panamá, para aumentar la cartera de cliente potenciales en el área de la provincia santeña.

Se ha propuesto la implementación de una red de comunicaciones con medios de conectividad inalámbrica para la prestación de servicios de internet residencial, empezando por los componentes necesarios, planeación y diseño; se irá navegando a través de las diferentes fases de la implementación, de su puesta en marcha y funcionamiento.

Summary

With the advent of the internet to Panama since 1994, it has been a fundamental part for the development of the economy, the Internet is no longer a new phenomenon, but has certainly revolutionized the world as it was known more than 30 years ago. This is a global phenomenon, closely linked with communication, but largely influences on almost all areas of society.

The Internet has a profound impact on the work area, entertainment, knowledge, health, finance, religion and worldwide. Thanks to the Web, millions of people have easy and immediate access to a number extensive and diverse information online.

Claro Company Panama It would provide rapid access to knowledge, understanding that the Internet has been an advantage and a responsibility to the people who are interested in learning, access to the world network of networks provides a significant amount of information and interactivity that would otherwise unavailable.

Today The sector of information and communications technology, and in particular the growth of broadband, have become key elements for both economic and social development in our country, taking it as an attempt to reduce the digital divide within Panama.

Is the need to implement new residential Internet service, by Claro Panama, to increase the portfolio of potential customer santeña are of the Province.

Has proposed the implementation of a communications network means of wireless connectivity for the provision of residential internet, starting with the necessary components, planning and design, will go sailing through the various stages of implementation, of putting up and operation.

ÍNDICE

	Páginas
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE.....	VII
ÍNDICE DE CUADROS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	XIV
RESUMEN EJECUTIVO.....	XVI
SUMMARY.....	XVII
INTRODUCCIÓN.....	XVIII
 CAPÍTULO I: MARCO LÓGICO.....	 1
1.1. Descripción del proyecto.....	2
1.2. Antecedentes.....	3
1.3. Planteamiento del problema.....	4
1.4. Objetivos de la investigación.....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Justificación e importancia.....	6
1.6. Limitaciones y delimitaciones.....	7
1.6.1 Limitaciones.....	7
1.6.2 Delimitaciones.....	8
1.7. Contribución anticipada.....	8
1.8. Recursos.....	8
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	 9
2.1. Principios de la comunicación en Panamá.....	10
2.1.1. Primeras conexiones de Internet en Panamá.....	10
2.2. Compañías de Internet en Panamá.....	10
2.2.1. Retos y desafíos del internet banda ancha.....	11

	Páginas
2.2.2. Objetivos de la adopción del servicio.....	11
2.2.3. Comercialización y tecnología.....	12
2.2.4. ¿Qué es la banda ancha?.....	12
2.2.5. Funcionamiento	13
2.3. Banda ancha en Panamá.....	13
2.3.1. Características del producto.....	14
2.3.2. Importancia del internet residencial.....	14
2.3.3. Ventajas del internet residencial.....	15
2.3.4. Facilidades que brinda este servicio:	15
2.4 Internet Residencial Satelital.....	16
2.4.1. Equipo Necesario para la Instalación de este Servicio	16
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	17
3.1. Metodología.....	18
3.2. La Hipótesis de investigación.....	19
3.3. Definición de variables.....	19
3.3.1. Variable dependiente.....	20
3.3.1.1. Definición Conceptual.....	20
3.3.1.2. Definición Operacional.....	20
3.3.2. Variable independiente.....	20
3.3.2.1. Definición Conceptual.....	21
3.3.2.2. Definición Operacional.....	21
3.4. Objeto y sujeto de estudio.....	21
3.4.1. Objeto de estudio.....	21
3.4.2. Sujeto de estudio.....	21
3.4.3. Población o universo.....	21
3.4.4. Muestra.....	22
3.5. Instrumentos para la recopilación de datos.....	22

	Páginas
3.5.1. Validación del instrumento.....	23
3.5.2. Validación del contenido de los ítems.....	23
3.6. Diseño de la investigación.....	23
3.6.1. Diseños transeccionales exploratorios.....	23
3.6.2. Diseños transeccionales descriptivos.....	24
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	25
4.1. Diseño de la propuesta.....	26
4.1.1. Análisis FODA.....	26
4.1.2. Implementación de la propuesta aplicando el marketing mix.....	28
4.1.3. Presentación de cuadros, gráficas y análisis de resultados.....	29
4.1.4. Cronograma de actividades.....	42
4.1.5. Presupuesto por etapas del proyecto.....	43
Conclusiones.....	44
Recomendaciones.....	46
Bibliografía.....	48
Anexos.....	50

ÍNDICE DE CUADROS

N°	Descripción	Páginas
CUADRO No. 1.	Sexo de las personas entrevistadas.....	30
CUADRO No. 2.	Edad de las personas entrevistadas.....	31
CUADRO No. 3.	¿Cree, usted, que tener acceso a internet es herramienta para mejorar la educación panameña?	32
CUADRO No. 4.	¿Cómo evalúa, usted, la atención actual brindada en la tienda Claro Las Tablas?	33
CUADRO No. 5.	¿Estaría, usted, dispuesto a adquirir el servicio de internet residencial banda ancha con la empresa Claro Panamá?	34
CUADRO No. 6.	¿Piensa, usted, que Internet Residencial mejoraría la calidad de vida de las personas en cuanto a información?	35
CUADRO No. 7.	¿Usted, como usuario está satisfecho con los servicios que presta actualmente la compañía?	36
CUADRO No. 8.	¿Cree, usted, que el uso de internet residencial disminuiría el uso de internet celular?	37
CUADRO No. 9.	¿Eliminaría usted su contrato de telefonía al contratar el servicio de internet residencial?.....	38
CUADRO No. 10.	¿Cree, usted, correcto que el lugar de instalación sea decisivo para fijar su mensualidad como otras compañías lo hacen?	39
CUADRO No. 11.	¿Piensa, usted, que el menor de edad debe tener acceso a internet?	40
CUADRO No. 12.	¿Internet residencial disminuiría la brecha tecnológica que existe en el interior del país?	41

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Nº	Descripción	Páginas
	GRÁFICA No. 1. Sexo de las personas entrevistadas.....	30
	GRÁFICA No. 2. Edad de las personas entrevistadas.....	31
	GRÁFICA No. 3. ¿Cree, usted, que tener acceso a internet es primordial hoy día con miras a mejorar la educación panameña?	32
	GRÁFICA No. 4. ¿Cómo evalúa, usted, la atención actual brindada en la tienda Claro Las Tablas?	33
	GRÁFICA No. 5. ¿Estaría dispuesto, usted, a adquirir el servicio de internet residencial banda ancha con la empresa Claro Panamá?	34
	GRÁFICA No. 6. ¿Piensa, usted, que Internet Residencial mejoraría la calidad de vida de las personas en cuanto a información?	35
	GRÁFICA No. 7. ¿Usted, como usuario está satisfecho con los servicios que presta actualmente la compañía?	36
	GRÁFICA No. 8. ¿Cree, usted, que el uso de internet residencial disminuiría el uso de internet celular?	37
	GRÁFICA No. 9. ¿Disminuirían los contratos de telefonía del cliente al contratar este servicio?	38
	GRÁFICA No. 10. ¿Cree, usted, correcto que el lugar de instalación sea decisivo para fijar su mensualidad como otras compañías lo hacen?	39
	GRÁFICA No. 11. ¿Piensa, usted, que el menor de edad debe tener acceso a internet?	40
	GRÁFICA No. 12. ¿Internet residencial disminuiría la brecha tecnológica que existe en el interior del país?	41

INTRODUCCIÓN

Claro Panamá, es una empresa perteneciente al grupo América Móvil, uno de los cuatro grupos empresariales más grandes y reconocidos a nivel mundial, con representación en más de 19 países contando con más de 267 millones de clientes en todo el mundo, está comprometida con Panamá, y cada día garantiza la calidad de sus servicios.

Está Claramente enfocada hacia la innovación y la tecnología de punta. En Panamá, Claro cuenta con la red 4G más grande del país, ofreciendo servicios de transmisión de voz y datos de óptima calidad y productos a la vanguardia mundial.

Este proyecto trata de incorporar el servicio de internet residencial a la cartera de productos de la empresa, iniciando las ventas en Claro, Las Tablas; la única tienda en la Provincia de Los Santos. Tiene la capacidad de hacer de este nuevo servicio un éxito, ya que la demanda de este servicio cada día va en aumento, es una oportunidad de llevar esta oferta de comunicación a los distintos hogares de la población.

El cliente podrá elegir la cantidad de megas de velocidad que él mismo necesite. Como es un servicio satelital podría instalarse en cualquier parte de la provincia, iniciando con diferentes costos, dependiendo de la velocidad.

Esta investigación plantea la necesidad y la importancia para los usuarios de la Provincia de Los Santos, el poder contar con internet residencial satelital banda ancha, ya que la vida moderna tiene como emblema el internet; una herramienta que hace al mundo más pequeño, ahorra tiempo, abre una puerta al conocimiento y entretenimiento.

Cada día se hace fundamental poder realizar las actividades en un tiempo más corto y así compartir más con la familia y amigos, o simplemente dedicarse a nuevos pasatiempos. La tecnología contribuye y ofrece velocidades de internet, con las cuales se puede hacer todo más rápido.

Claro Panamá busca ayudar a los usuarios para que la experiencia en línea sea la mejor, la compañía cuenta con la velocidad que se ajusta a cada estilo, y es por eso que se propone este proyecto.

Hoy día contar con buena velocidad de navegación es una prioridad, e internet satelital banda ancha, brinda esa solución ofreciendo al cliente la experiencia de vivir siempre conectado a la información, conectados al mundo.

En este trabajo de investigación se puede observar la descripción del proyecto, los antecedentes de la empresa, planteamiento del problema, y sus objetivos para llegar a entender más sobre la necesidad de la comunidad por un nuevo servicio.

Se conocerá más acerca de la empresa, sus principios y antecedentes para ver la seriedad y aceptación de la misma en la comunidad. Entender más sobre el concepto banda ancha y sus funciones.

La metodología de la investigación sobre internet residencial, y análisis FODA del proyecto se estará sustentando para fundamentar la creación de este nuevo programa en la Provincia de Los Santos.

CAPÍTULO I: MARCO LÓGICO

1.1 . DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este trabajo de investigación está enfocado en la creación de un nuevo servicio para la Empresa Claro Panamá S.A. como lo es internet residencial satelital, enfocándolo en las necesidades de los clientes que tiene la Provincia de Los Santos, brindando este servicio las 24 horas al día, con un acceso WIFI que supliría todas las necesidades de esta localidad.

Hoy en día se utiliza más la informática y las telecomunicaciones, por los avances tecnológicos que han estado presente. Se pueden complementar más las investigaciones con el acceso de los clientes a este importante servicio que se incorporará a la tienda Claro, Las Tablas. Internet es importante ahora, y lo será en el futuro, pues no es una moda pasajera: internet llegó para quedarse.

En el ámbito educativo, laboral o profesional la red expande los recursos haciendo accesibles materiales de estudios, diversión, información o consulta de cualquier parte del mundo.

Internet ofrece dos servicios: reúne y relaciona conocimientos, es aquí donde se percibe la importancia de que los clientes puedan tener acceso a esta herramienta en sus hogares, la cual se uniría a la cartera de productos de Claro Panamá S. A.

1.2 Antecedentes

La empresa Claro Panamá, realiza en este país una inversión superior a los 500 millones de dólares y ha generado más de 500 nuevos empleos directos en el país. Inicia servicio el 16 de abril de 2009.

La densidad de la telefonía móvil celular en Panamá estaba alrededor de 115.3 teléfonos celulares por cada 100 habitantes; para el 2010, cerró con un aproximado total

de 185.4 teléfonos celulares por cada 100 habitantes. En Panamá se sigue utilizando el servicio prepago y post pago de una manera rentable a gusto del usuario.

El sector de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y en particular el crecimiento de la banda ancha, se han convertido en elementos clave para el desarrollo tanto económico como social. Según un estudio reciente llevado a cabo por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), un aumento del 10% en los ingresos de servicios de banda ancha en la región, lleva asociado un incremento promedio del 3,2% del Producto Interno Bruto (PIB) y un aumento de la productividad de 2,6 puntos porcentuales.

La economía panameña presenta un ciclo de gran crecimiento económico. Entre los años 2008 y 2011 han registrado un crecimiento de más del 22% en el PIB, de acuerdo a los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). En este contexto, la utilización de las TIC es un elemento esencial para aumentar la competitividad en otros sectores de la economía; gracias al desarrollo e implementación de soluciones innovadoras, que se traducen en mayor valor agregado, calidad, menores costos de transacción, que pueden conectar mejor los conocimientos de las empresas y comercios a las redes regionales y globales. De particular importancia para el Gobierno será la inversión en TIC, como catalizador para aumentar el crecimiento económico, la productividad y la inclusión social.

La contribución directa del sector de las telecomunicaciones en la economía panameña ha aumentado progresivamente hasta situarse por encima de los US\$900 millones en 2012, lo que constituye un 3% del PIB. El principal negocio, al igual que en otras economías, es el de las comunicaciones móviles, con ingresos de más de US\$500 millones registrados en el año 2012.

1.3 Planteamiento del Problema

Claro Panamá, CVC Las Tablas (Centro de Ventas Claro, Las Tablas) es una tienda regional de la provincia de Los Santos, que a diario presenta la problemática del cliente insatisfecho en los servicios de conectividad móvil y la ausencia de data en su residencia.

Esto es por la falta de un servicio residencial que utilice la banda ancha, y le permita tener una conexión constante, rápida y permanente siendo una desventaja empresarial, ya que empresas telefónicas como Cable & Wireless y Cable Onda, brindan este servicio a la población.

Como se puede deducir la falta del servicio de internet residencial de banda ancha, implica una debilidad y amenaza para Claro Panamá en la provincia de Los Santos, donde la demanda por servicio de internet rápido y constante es de vital importancia para el cliente al momento de adquirir un plan post pago de telefonía.

Al inicio la compañía Claro Panamá, en sus equipos prepago o post pago, se mantenía en una velocidad estable de 256KB de navegación, era realmente grandioso experimentar gran velocidad sin límites, y debido a esto la empresa se posicionó rápido en el mercado. El cliente tenía una conexión de alta velocidad de manera ilimitada, el usuario, hoy día, goza de velocidades de 3.5G dentro del plan adquirido, es decir; desde 1Gb a 3Gb de tráfico de datos, una vez consumida la capacidad contratada, la velocidad se reduce a 128Kb por segundo, permitiendo a los usuarios seguir utilizando la data sin saturación, resultando algo lento. Esta es una práctica usada, actualmente, por varias empresas de telefonía.

Este cambio pudo ser ocasionado por las malas prácticas en el uso del Internet Móvil, para descarga y subida de archivos de películas toda la noche, de forma constante o

aplicaciones de streaming que saturan la capacidad de la red afectando la navegación del resto de los usuarios.

La empresa también ofrece la tecnología 4G, en este caso los planes son de 1GB a 5GB donde el usuario, al consumir su capacidad contratada mensualmente, tendrá que pagar el costo por el Kb excedente.

Con el crecimiento de las necesidades del usuario en la comunicación, Claro Panamá, está perdiendo una de sus fortalezas empresariales como lo es la conectividad. Surge así la necesidad de crear el servicio de banda ancha internet residencial, para resolver el problema de conexión rápida y permanente que demandan los clientes.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General.

- a) Incorporar el servicio de internet residencial a la cartera de productos que ofrece la empresa Claro Panamá S.A. para satisfacer la demanda actual de sus clientes.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- a) Investigar las necesidades de conectividad de las familias en la provincia de Los Santos.
- b) Identificar los clientes potenciales para el nuevo producto de Claro Panamá S.A., internet residencial.
- c) Diseñar un prototipo de internet de banda ancha para la cartera de productos de Claro Panamá.
- d) Crear diferentes planes de internet residencial que se ajusten a las necesidades económicas y de conectividad de la población.

1.5. Justificación e Importancia.

En Panamá el uso de internet es cada vez más común y frecuente, prueba de esto es el estudio que se viene realizando desde hace 10 años por la encuestadora Datanalysis en 15 países de la región. El uso de los medios sociales fue presentado en la ciudad de Panamá y destaca la importancia del alcance y relevancia que han logrado para los consumidores, las empresas, gobiernos y ONG.

Según el estudio, la proporción de usuarios en Panamá que se conectan a Internet, desde móviles, es superior al promedio regional por la elevada demanda de teléfonos inteligentes en el país.

Panamá está por encima del promedio regional en la adopción de redes sociales y en actividades concretas como publicar fotos (57 % con respecto al 52 % en la región), publicar vídeos (22 % frente al 18 % en la región) y transmitir vídeos en directo.

Otros usos de internet en los cuales los panameños superan el promedio regional son: el uso de plataformas de fotos-clasificados, descargas de música y vídeo juegos, y voz sobre protocolo de internet.

La medición señala, además, que las plataformas sociales más populares en Panamá son: Facebook, Twitter e Instagram.

Esto demuestra la alta exigencia del uso de internet en Panamá, que cada día se vuelve más importante tener este acceso. Los usuarios se vuelven más exigentes, por tanto, demandan más velocidad; es aquí donde surge la importancia de la implementación de un nuevo servicio de internet, en la Empresa Claro Panamá; implementándose, primeramente, en el interior para así aumentar el canal de ventas.

1.6. Limitaciones y Delimitaciones

1.6.1. Limitaciones

Algunas de las limitaciones de este fueron los costos para realizar esta investigación han sido bastante altos, el escaso acceso a la información de la empresa y falta de disponibilidad de los clientes para responder las encuestas.

1.6.2. Delimitaciones

Este estudio es realizado en la provincia de Los Santos, enfocado en el distrito de Las Tablas; se implementará el tipo de estudio exploratorio y descriptivo. Contando con una tienda Claro, en este distrito, es más fácil implementar esta investigación, y obtener resultados más concretos.

1.7. Contribución Anticipada

Este proyecto, de ser acogido por Claro Panamá, generaría más ingresos para la compañía, ya que aumentaría la cartera de clientes de la empresa. Es muy visible la necesidad del cliente de tener internet residencial, los mismos preguntan mucho por este servicio con que la empresa aún no cuenta.

Es importante mencionar que el usuario tendrá la posibilidad de adquirir este servicio en cualquier parte de la provincia, ya que el mismo está enfocado en internet satelital banda ancha; otras compañías ofrecen altos costos por este producto, y en la mayoría de los casos el servicio no llega a todas las comunidades.

Se tiene la ventaja de ofrecer un servicio diferente, ya que otras telefonías no lo proporcionan, llegando a lugares donde las compañías de internet residencial tradicionales no tienen cobertura, el producto estaría posicionado en poco tiempo, incrementando clientes y ganancias en Panamá.

1.8. Recursos

Esta Investigación sería financiado en su totalidad con recursos propios.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Principio de las Comunicaciones en Panamá

Hace 15 años, en 1998 +Móvil, como primera empresa de telefonía en panamá, entró al mercado de las telecomunicaciones en el país; siendo una de las primeras compañías llegó a consolidarse en 2008. Mas Móvil fue el primer operador en alcanzar 1 millón de clientes y superó los 2 millones.

(Políticas y Metas de calidad Mas Móvil Panamá por Alberto Jesús Ortiz Pág. 45)

“Las conexiones a internet en la mayor parte de América Latina y la formalización del servicio de acceso a internet se dieron en el año 1990”, luego de esto fueron las universidades quienes impulsaron en Panamá la responsabilidad y los dominios de esta red, a cargo de La Universidad Tecnológica de Panamá.

2.1.1. Primeras Conexiones de Internet en Panamá

Las primeras conexiones de internet comienzan en junio de 1994 con el fin de conectar a los estados miembros a estas cadenas, integrando una red inter-operable para el intercambio de información científica y tecnológica. El salto definitivo a una utilización masiva de este medio, se hace mediante la creación de Internet Panamá en 1995; a raíz de la ley de restructuración del INTEL.

(Evolución Del Internet En Panamá y América Latina, Josué Bethancourt 240 Páginas)

2.2. Compañías de Internet en Panamá

Las compañías más conocidas que ofrecen servicios de internet en Panamá son: Cable Onda, Columbus Networks, C&W Panamá, Mobilnet, Claro S.A.; en Panamá también se ofrece el servicio de internet en áreas públicas en todo el país, como: parques, hospitales y colegios para que los ciudadanos estén conectados a la información.

El Ingreso económico de algunos operadores de telefonía en Panamá la industria de las telecomunicaciones generó ingresos brutos por 1.000 millones de dólares de promedio anual entre 2013 y 2015, Cable & Wireless Panamá (CWP), Telefónica Panamá, Claro Panamá y Digicel son las empresas que se disputan el mercado local.

Panamá tiene 3,3 millones de habitantes y 7.281.074 líneas de teléfonos móviles registradas, más de dos líneas por persona. A pesar del crecimiento, los entendidos estiman que el mercado local no ha alcanzado un punto de madurez y que hacen falta estudios serios para obtener una visión realista de la situación en las telecomunicaciones, y, en particular, de la telefonía celular.

(Evolución Del Internet En Panamá y América Latina, Josué Bethancourt 240 Páginas)

2.2.1. Retos y desafíos del internet banda ancha

En atención al diagnóstico anterior, cualquier intervención que tenga como objetivo aumentar la penetración y la capacidad en el uso de las tecnologías de la información y las Telecomunicaciones, para mejorar la gestión pública, la competitividad y la inclusión social, deben enfrentar desafíos como:

Mejorar las infraestructuras existentes, realizar inversiones tanto públicas como públicas-privadas con base a la realidad socio demográfica y económica del país, y aprovechar despliegues de infraestructuras previstos para acelerar la penetración y uso de la banda ancha.

2.2.2. Objetivo de la adopción de los servicios

- Fomentar nuevas iniciativas y continuar los programas de alfabetización digital que se han venido realizando, con el objetivo de generar el uso de las nuevas tecnologías por parte de los usuarios; garantizar que la nueva oferta, que se genera

mediante la mejora de las infraestructuras, reciba una buena acogida por parte de la población.

- Empezar nuevas propuestas y continuar con las actualmente desarrolladas para garantizar un acceso asequible a las tarifas de banda ancha, con el objetivo de impulsar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Fomentar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los distintos sectores de la economía, identificados como prioritarios por parte del Gobierno, o con un mayor impacto sobre el crecimiento económico y la productividad de las empresas.

2.2.3. Comercialización y Tecnología

Claro Panamá se caracteriza por sus grandes campañas publicitarias, y el lanzamiento de este nuevo servicio no será la excepción; se empezaría por propagandas televisivas, radiales, distribución de cupones y ofertas por el lanzamiento del producto, entre otros.

2.2.4. Banda Ancha

La banda ancha o acceso a Internet de alta velocidad permite a los usuarios acceder a Internet y a los servicios relacionados a velocidades significativamente más rápidas que las disponibles mediante los servicios de discado (dial-up, en inglés). Las velocidades de banda ancha varían significativamente, dependiendo de la tecnología y del nivel de servicio contratado; los servicios de banda ancha para usuarios residenciales proveen velocidades más rápidas de descargas de datos (de Internet a su computadora) que las velocidades de carga de datos (de su computadora a Internet).

(Libro Redes de banda ancha por José Manuel Caballero, José Manuel Caballero Artigas pág. 53).

2.2.5. Funcionamiento

La banda ancha permite a los usuarios acceder a información vía Internet, utilizando una de las diversas tecnologías de transmisión de alta velocidad, la transmisión es digital, lo que significa que los textos, las imágenes y el sonido se transmiten vía "bits" de información. Las tecnologías de transmisión que hacen posible la banda ancha transportan dichos "bits" de manera mucho más rápida que las conexiones telefónicas tradicionales o móviles, incluyendo las conexiones de acceso a Internet de discado tradicional.

(Libro de Comunicaciones inalámbricas de banda ancha, por Regis J. (Bud) Bates (Jr.) 2010 - 370 Páginas)

2.3. Banda ancha en Panamá

Panamá se encuentra en una buena posición, respecto al uso de Internet, en relación a otros países de la región, siendo el país con más usuarios que usan este servicio, a pesar de ocupar el tercer lugar en el ranking de computadoras por hogar.

Banda ancha en Panamá situación actual, retos y oportunidades para el crecimiento económico y la inclusión social (Los caminos hacia una sociedad de la información García Zaballos Pág. 22). Esta situación constituye una gran oportunidad para el desarrollo de la banda ancha en la región santeña; ya que el uso de Internet está bastante desarrollado, y es de esperar una alta aceptación de esta red residencial por parte de Claro PANAMÁ. Panamá cuenta con una penetración de banda ancha del 7,9% en el total de la población, lo que lo sitúa en el grupo superior de los países de su región.

2.3.1. Características del producto

Las redes de banda ancha poseen rasgos distintivos, a diferencia de las redes de banda base, algunas de estas características son:

- Conexión permanente permitiendo, a su vez, la utilización de otra banda diferente del medio para otros fines (servicios de voz, tv., etc.).
- Permite la conexión de varios clientes al mismo tiempo.
- Conexión permanente con opción a varios megas de velocidad.

Normalmente se asocia su conexión a una tarifa plana, en la que se paga una cantidad fija por la conexión y por el ancho de banda contratado, independientemente del tráfico de datos que se realice.

Las dimensiones de las redes, sus características y sus funciones varían de acuerdo a las necesidades del usuario.

(Libro Redes de banda ancha por José Manuel Caballero, José Manuel Caballero Artigas pág. 53)

2.3.2. Importancia del Internet Residencial

El acceso al Internet de banda ancha o de “alta velocidad”, permite altas tasas de transferencia de datos, y elimina la necesidad de una línea telefónica dedicada al uso de Internet. Facilita a los usuarios descargar páginas web y vídeos de forma confiable y facilita el acceso a un mundo de información.

2.3.3. Ventajas del internet residencial.

- El acceso al Internet por medio de banda ancha ayuda a todos los miembros de la familia, proporciona las herramientas educativas para los niños, los recursos de trabajo para los padres, brinda información de salud a las personas mayores, y también, sobre los servicios del gobierno a todos los ciudadanos.
- Es una ventaja para aquellos que viven en áreas remotas de la provincia santeña porque provee fácil acceso a la educación, a través de cursos en línea o programas de alto nivel.
- Facilita la prestación de atención médica a través del diagnóstico y las consultas, superando cualquier barrera geográfica o económica.
- El Internet de banda ancha ayuda a los usuarios a encontrar trabajo, algo que es de vital importancia para la comunidad latina, que ha sido duramente golpeada por la recesión.
- Otra ventaja de la banda ancha es que ayuda a las personas a realizar operaciones bancarias que están disponibles en internet, esto permite administrar su dinero sin tener que ir a la sucursal.

(Libro de Comunicaciones inalámbricas de banda ancha, por Regis J. (Bud) Bates (Jr.)
2010 - 370 Páginas)

2.3.4. Facilidades que brinda este servicio:

- Consultar el saldo.
- Hacer transferencias a otros bancos.
- Pagar facturas.

- Recibir actualizaciones a través de correos electrónicos (e-mails) o mensajes de texto.
- Compras, información, comunicación, etc.

Nunca ha sido más fácil conectarse con la familia al otro lado del país, que con el internet. Facebook ha resultado ser una red social muy conveniente para poder compartir todas las noticias personales con la familia; se crea un perfil y se pueden poner (o subir) fotos y comunicarse por medio de mensajes o comentarios.

(Magno Yoel Ríos Arroyo Efectos del ciclo tecnológico en el acceso a servicios de banda ancha y en el bienestar del consumidor en un modelo de diferenciación en calidad, 150 Páginas (2015).

2.4 Internet residencial satelital

Internet por satélite, internet satelital o conexión a internet vía satélite es un método de conexión a internet, utilizando como medio de enlace un satélite. Es un sistema recomendable de acceso en aquellos lugares donde no llega el cable o la telefonía, como zonas rurales o alejadas. En una ciudad constituye un sistema alternativo a los usuales, para evitar la saturación de las líneas convencionales y un ancho de banda limitado.

2.4.1 Equipo necesario para la instalación del servicio

Para conectarse a Internet vía satélite son necesarios los siguientes elementos:

- Módem (externo o en tarjeta PCI) para satélite (DVB-S).
- Antena parabólica y soporte.
- Interactivo, como Norsat 1200HC.2
- Alimentador de corriente.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Metodología

El material que se incluye en este trabajo fue obtenido a través de diversas actividades como la observación, análisis documental, así como las entrevistas a directivos de la empresa ligados al tema, y a los usuarios de Claro Panamá. Tales actividades se llevaron a cabo con la finalidad de observar el papel que ha desempeñado la empresa al proporcionar la cartera de productos que la compañía ofrece a sus usuarios.

Se presentará a las autoridades regionales de Claro Panamá, Los Santos, un servicio de internet residencial de banda ancha con las siguientes características: rápido, seguro, accesible.

Una vez que la persona esté de acuerdo con el producto, se realizará una encuesta para determinar las necesidades de conectividad de los clientes que asisten a CVC Las Tablas, identificando de esta manera las características y necesidades de los clientes potenciales para el internet residencial de banda ancha.

Basados en los datos obtenidos en este estudio, se diseñará un plan atractivo de mercado dirigido a incrementar las ventas de planes post pagos para el internet residencial banda ancha.

Este proyecto de estudio se basa en la investigación de un mercado en crecimiento, haciendo constar que el internet ha revolucionado en muchos ámbitos y, especialmente, el de las comunicaciones de una manera radical, hasta el punto de llegar a convertirse en un medio global de comunicación hoy día cotidiano en nuestras vidas. Se elaborarán cuadros y gráficas comparativas donde el investigador relaciona los datos obtenidos, con lo que se planteó en la hipótesis de investigación para conocer si esta se acepta o se rechaza.

3.2. La Hipótesis de la Investigación

La hipótesis de la investigación está formada por la formulación de supuestos, que el investigador realiza y comprueba al final de cada muestreo.

La hipótesis de trabajo está representada por la hipótesis de investigación (H_i), la hipótesis nula (H_o), será aceptada en caso de rechazar la hipótesis de investigación, o sea esta hipótesis de trabajo.

La hipótesis para el desarrollo de esta investigación está planteada de la siguiente manera:

H_i : El servicio de internet residencial incrementará las ventas de planes post pagos en Claro Panamá, Provincia de Los Santos.

H_o : El servicio de internet residencial no incrementará las ventas de planes post pagos en Claro Panamá, Provincia de Los Santos.

3.3. Definición de variable, concepto de variable, definición conceptual y operacional

Las variables estudiadas (tanto dependientes como independiente) dentro de un proyecto de investigación deben contener dos definiciones: Una conceptual y la otra operacional.

La definición conceptual de la variable se trata de un concepto teórico, extraído de una fuente de información, como lo es, por ejemplo, un libro de texto o cualquier documento que nos pueda ofrecer una definición de este tipo.

La definición operacional de la variable, es un conjunto de procedimientos y actividades establecidas que se desarrollan para medir una variable, cuya fluctuación varía de acuerdo a los criterios que el investigador considere que sea necesario establecer a lo largo de la investigación.

3.3.1. Variable dependiente

- Planes post pagos: Dependiendo la velocidad de navegación, podría variar de 3 megas de velocidad hasta 20 megas.

3.3.1.1. Definición Conceptual

También denominado contrato, es donde el cliente paga una mensualidad por el servicio que este haya consumido. Los mismos tienen vigencia de año y medio para mantener el servicio que contrate con la compañía

3.3.1.2. Definición Operacional

- » Documentos de ofertas al cliente, esto sería, una serie de ventajas que el cliente aprovecharía al momento de lanzamiento del producto, promocionando este nuevo servicio en redes sociales, volantes y demás. Para que los consumidores siempre estén informados.

3.3.2. Variable Independiente

- Servicio de Internet Residencial: llevado de manera satelital, el cliente podrá disfrutar del mismo con una rápida instalación.

3.3.2.1. Definición Conceptual.

El servicio de internet residencial satelital es tener acceso a banda ancha en el domicilio, la velocidad dependerá de la que el cliente desee. El mismo permite al cliente estar conectado desde su casa las 24 horas al día, sin restricciones de uso, y un internet más rápido. (Metodología de la investigación por Mohammad Naghi Namakforoosh pág. 275)

3.3.2.2. Definición Operacional

Internet residencial es uno de los servicios más solicitados por los clientes, ya que brinda la posibilidad de ofrecer internet de alta velocidad y gran capacidad de transmisión de información sin restricciones, brindando comodidad al cliente al momento de utilizar este servicio.

Esta variable será medida con base en el nivel de acceso de información que llegue a contar la Provincia de Los Santos.

3.4. Objetivo y sujeto de estudio

3.4.1. Objetivo de estudio

Demostrar que, con la implementación de este nuevo servicio, la empresa Claro Panamá podrá llegar a los hogares más apartados de la Provincia de Los Santos donde difícilmente llega la comunicación. La falta de conexión a internet es un problema muy serio, sobre todo, para los turistas y visitantes.

3.4.2. Sujeto de Estudio

Este servicio está dirigido a todo cliente que necesite una mayor velocidad de navegación, a todos los habitantes de la provincia de Los Santos, en áreas de difícil acceso, donde no hay cobertura de señal celular.

3.4.3. Población o Universo

La población o universo está compuesta por una gran parte de moradores de la Provincia de Los Santos, en su mayoría estudiantes y personas retiradas o jubiladas quienes necesitan de este servicio para estar informados.

Actualmente es difícil adquirir este servicio debido a los altos costos de las actuales compañías, y porque muchas veces son áreas inaccesibles.

Brindar este servicio supone un gran reto para la compañía Claro Panamá ya que se tomaría como referencia la provincia de Los Santos para impulsar el servicio en otras partes del país.

3.4.4. Muestra

La muestra de esta investigación está basada en un 99% de confiabilidad y un 2% de margen de error, de los 100 usuarios entre prepago y post pago que visitan la tienda en un día normal. Se toman 30 encuestas para ser analizadas y obtenemos su opinión con base en las encuestas.

Para esta muestra se utilizó la técnica del muestreo probabilístico estratificado, en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento. (Hernández, Sampieri, 2010, pág. 180).

3.5. Instrumentos para la recopilación de datos

Para recopilar la información pertinente del tema a investigar, se utilizó como instrumento el cuestionario, en el cual se presentan 10 preguntas abiertas y cerradas que reúnen datos referentes a temas de conectividad y telecomunicaciones, que ayudará a conocer más sobre la necesidad del cliente en la Provincia de Los Santos.

3.5.1. Validación del Instrumento

El cuestionario se sometió a un proceso de validación para su confiabilidad y validez, administrándolo a 30 ciudadanos de la provincia que necesiten este servicio, el mismo fue resuelto en período de 3 a 4 minuto por persona.

3.5.2. Validación del contenido de los ítems

Se pueden aplicar varios ítems para validar la información, a fin de ayudar a identificar errores; se realiza un estudio exploratorio, una muestra indicada. Este método es utilizado para solicitar opiniones de expertos en un tema.

3.6. Diseño de la investigación

El diseño de investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar las hipótesis de investigación, en el diseño de investigación se desglosan las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable.

El objetivo de esta investigación consiste en recabar la mayor cantidad de información posible para ofrecer un producto viable de la empresa.

3.6.1. Diseños transeccionales exploratorios

El propósito de este diseño es comenzar a conocer una comunidad, un contexto, un evento, una situación, una variable o un conjunto de variables; se trata de una exploración inicial en un momento específico, por lo general, se aplican a problemas de investigación nuevos o pocos conocidos. (Diseño de Investigación Janette Orengo Puig, Pág. 205)

Por medio de este método se reúne la información en un solo momento, investigando la aceptación de los clientes, de la empresa Claro Panamá. Este resultado será analizado, y se tabula la información para contar con datos más precisos.

3.6.2. Diseños transeccionales descriptivos

Tienen como objetivo indagar las incidencias y los valores en que se manifiestan una o más variables (dentro del enfoque cuantitativo) o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación (describirla).

El procedimiento consiste en medir o ubicar a un grupo de personas, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, en una o más variables o conceptos, y proporcionar su descripción. (Diseño de Investigación, Janette Orengo Puig, Pág. 206).

Tomando en cuenta la información recopilada en el análisis exploratorio con más claridad en este diseño descriptivo.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Diseño de la propuesta

Para diseñar la propuesta de investigación que ayude a aumentar la cartera de clientes de la empresa Claro Panamá, se implementará un novedoso prototipo de internet residencial, modalidad satelital banda ancha; donde el cliente podrá tener el servicio de internet en cualquier parte de la provincia de Los Santos; sobre todo, en comunidades apartadas; aprobada la gran aceptación del producto en la comunidad ya que la misma fue sustentada con las encuestas. Este servicio contará con grandes promociones de descuento en su primer mes de lanzamiento.

Hacer campañas publicitarias para su lanzamiento como: promociones de instalación y megas adicionales por la activación del contrato en su primer año de servicio, distribución de folletos, se utilizarán las redes sociales, periódicos, vallas publicitarias, radio y televisión para la promoción de los mismos.

Este servicio se les ofrecerían a los usuarios con mensualidades accesibles e instalación gratis, para las primeras ventas. Los planes de internet se desglosarían de la siguiente manera:

- Internet Residencial Satelital 3 Megas: B/ 19.99
- Internet Residencial Satelital 4 Megas: B/ 22.99
- Internet Residencial Satelital 8 Megas: B/ 30.99
- Internet Residencial Satelital 10 Megas: B/ 35.99
- Internet Residencial Satelital 20 Megas: B/ 49.99

Accesible a todo tipo de clientes, es importante tener en cuenta los recientes estudios de las telecomunicaciones y el acceso a la información, son herramientas que cada día van tomando más fuerza.

4.1.1. Análisis FODA

Este análisis realiza una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de Claro Panamá, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. Es un ejercicio introspectivo de diagnóstico empresarial, en donde se realiza la identificación a través de un análisis previo, con la mayor objetividad posible, de las características propias de la organización o persona que la hacen fuerte ante los competidores, y que la distinguen de la competencia.

También se identifican las debilidades, o sea aquellas características o áreas en las que se encuentran en desventajas, con respecto al resto de la comunidad empresarial, y qué hace falta mejorar o fortalecer para equilibrar el desempeño global de toda la empresa.

Algunas de las Fortalezas del internet satelital banda ancha son:

- Internet de alta velocidad y sin dificultad de descarga, ya que es una red banda ancha con la capacidad de conectar varios usuarios al mismo tiempo.
- Contar con una empresa de renombre como lo es Claro Panamá con gran credibilidad y aceptación en el país, para el lanzamiento de este nuevo producto.
- Se puede instalar en cualquier parte, ya que es satelital, podría llegar a zonas apartadas donde no hay alcance de las redes móviles.
- Fácil instalación.

Las Oportunidades del internet satelital banda ancha son:

- Crecimiento de la clientela en la provincia santeña, la demanda de internet ha crecido tanto, que es increíble la cantidad de personas que se presentan en la tienda para buscar acceso a esta herramienta, es ahí donde vemos la oportunidad de implementar esta novedosa red.
- La Ley 59 crea la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal. Esta ley tiene por objeto mantener, promover y garantizar el servicio y el acceso universal a los

servicios originados con la tecnología de la información y de las telecomunicaciones en todo el territorio de la República de Panamá; con el fin de aumentar la calidad y cobertura de dichos servicios para los ciudadanos que, por sus limitaciones de tipo geográfico y/o económico, no tienen acceso a ellos.

- Ser punto de referencia para implementar el servicio en todo el país, y que la provincia de Los Santos sea la primera en el país en llevar a cabo este nuevo servicio. Con base en su aceptación se podrá lanzar el producto en todo el país.
- Impactar de manera positiva en las áreas rurales al llevar este servicio.

Las Debilidades del internet satelital banda ancha son:

- Desconfianza y escepticismo hacia nuestro producto.
- Falta de personal para atender la demanda en cuanto a reparaciones, quejas o reclamos.
- Que la tienda CVC Las Tablas, no tenga la capacidad para atender el nuevo auge de clientes con este nuevo servicio.

Las amenazas más comunes que se pueden considerar son:

- Baja utilización de la red fija.
- Penetración de la telefonía móvil.
- Problemas de conectividad que dificultan el uso de las telecomunicaciones en los diferentes sectores de la economía, y entre los distintos estratos de la población (desarrollo de distintas tecnologías de acceso).
- Necesidad de un fortalecimiento institucional para hacer frente a los retos del sector.
- La implementación de un servicio similar por parte de la competencia.

4.1.2. Implementación de la propuesta aplicando el Marketing Mix

Para alcanzar las metas de este proyecto, que es el de llegar a todos los hogares de la Provincia de Los Santos, eliminando la brecha tecnológica en las zonas más apartadas, es necesario implementar programas de capacitación sobre el uso de redes de internet y sus

beneficios para las comunidades. Se mejorará la navegación al momento de acceder a cualquier portal de información, por la velocidad del ancho de banda, la cual será elegida por los clientes; se disminuirá también el exceso de uso de datos en el celular, ya que el cliente tendrá la opción de tener internet en casa eliminando así, en gran medida, los excedentes de consumo del mismo. Muy común hoy día entre los clientes.

La mezcla de marketing es el conjunto de herramientas variables, tácticas controlables que la empresa combina para lograr un determinado resultado en el mercado. Meta es un término creado por McCarthy en 1960, la cual se utiliza para englobar a sus cuatro componentes básicos: producto, precio, plaza y distribución.

Estas cuatro variables también son conocidas como las 4Ps. por su acepción anglosajona, las 4Ps. del marketing (el marketing mix de la empresa) pueden considerarse como las variables tradicionales con las que cuenta una organización para conseguir sus objetivos comerciales, estas son:

- **Producto:** Internet residencial satelital.
- **Precio.** El precio dependerá en gran medida de la cantidad de megas de velocidad que contrate el cliente, se iniciaría con un precio base de B/ 19.99 por 4 Megas de velocidad; ofreciendo después al consumidor hasta 10 megas de velocidad para su navegación.
- **Plaza.** Este nuevo producto, en su inicio, estaría ofreciéndose a clientes de la Provincia de Los Santos que decidan adquirir este nuevo servicio.
- **La Promoción.** Hacer campañas publicitarias para su lanzamiento como: promociones de instalación y megas adicionales por la activación del contrato en su primer año de servicio, distribución de folletos, se utilizarán las redes sociales, radio y televisión para la promoción de los mismos.

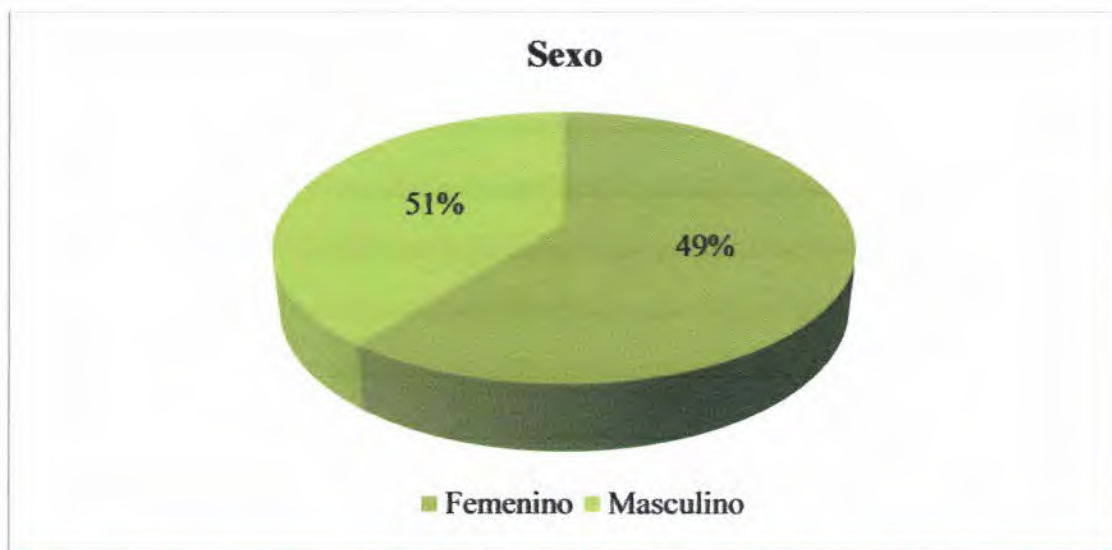
4.4.3. Presentación de cuadros, gráficas y análisis de resultados

Cuadro No 1
Sexo de las personas entrevistadas

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Masculino	14	49
Femenino	16	51
Total	30	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

Gráfica No 1
Sexo de las personas entrevistadas



Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, a clientes prepago y post pago.

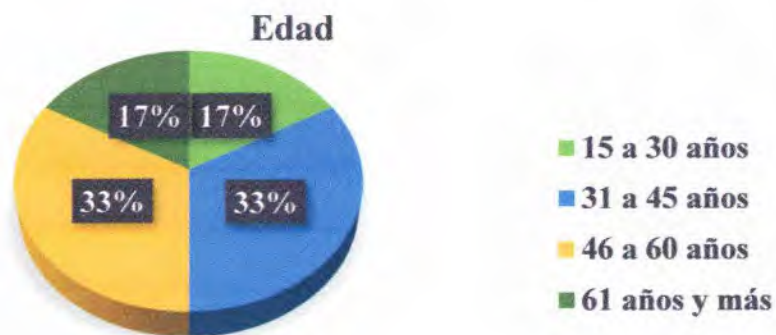
En esta encuesta 14 personas de sexo masculino y 16 de sexo femenino participaron y colaboraron facilitando sus datos.

Cuadro No 2
Edad de las personas entrevistadas.

Rango	Cantidad	Porcentaje
15 a 30 años	5	17
31 a 45 años	10	33
46 a 60 años	10	33
61 años y más	5	17
Total	30	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

Gráfica No 2
Edad de las personas entrevistadas



Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

En el rango de 15 a 30 años se entrevistaron 5 personas; de 31 a 45, 10 personas; de 46 a 60, 10 personas. De 61 años en adelante se entrevistaron 5 personas.

Cuadro No 3

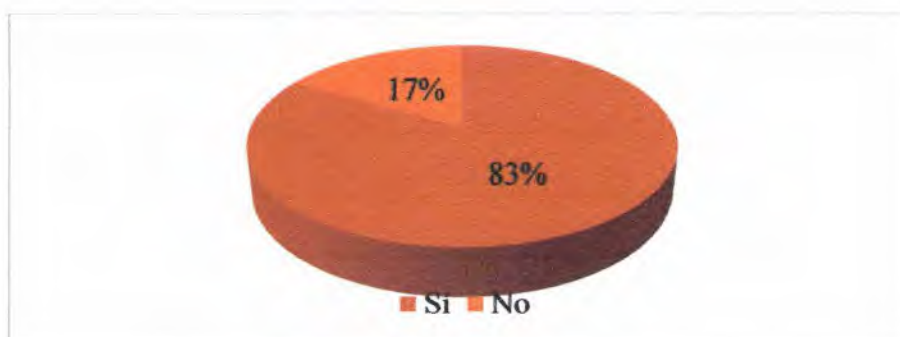
¿Cree, usted, que tener acceso a internet es primordial hoy día con miras a mejorar la educación panameña?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	25	83
No	5	17
Total	30	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

Gráfica No 3

¿Cree, usted, que tener acceso a internet es herramienta para mejorar la educación panameña?



Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

En esta encuesta el 83% creen que tener acceso a internet es primordial hoy día, mientras el 17% piensan que no.

Cuadro No 4

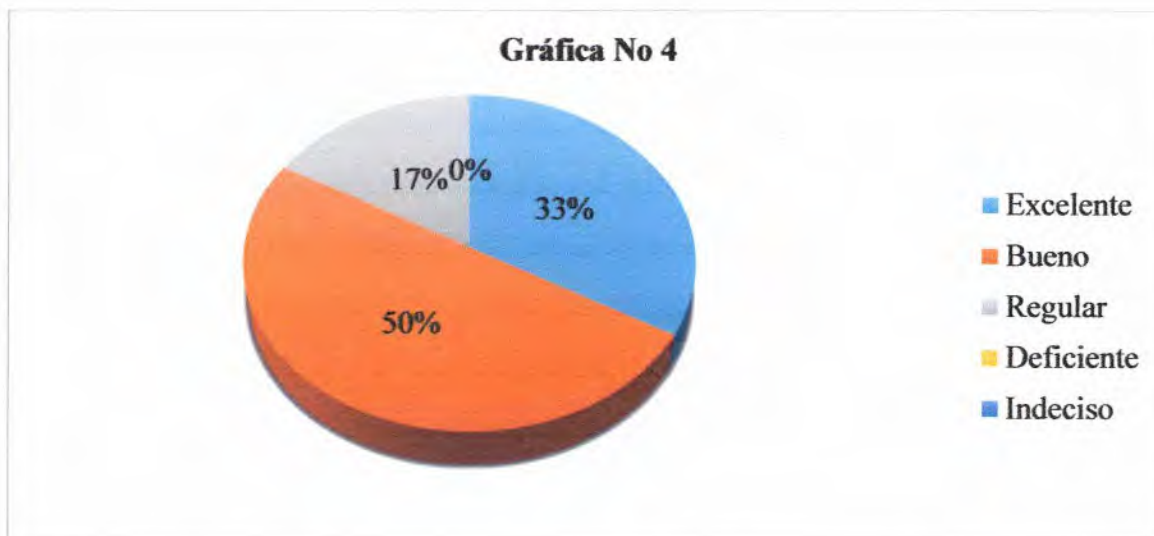
¿Cómo evalúa, usted, la atención actual brindada en la tienda Claro Las Tablas?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente	10	33
Bueno	15	50
Regular	5	17
Deficiente	0	0
Indeciso	0	0
Total	30	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

Gráfica No 4

¿Cómo evalúa, usted, la atención actual brindada en la tienda Claro Las Tablas?



Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

En esta encuesta 10 personas piensan que la atención brindada en claro Las Tablas es excelente; mientras que 15 opinan que es bueno y 5 respondieron que era regular.

Cuadro No 5

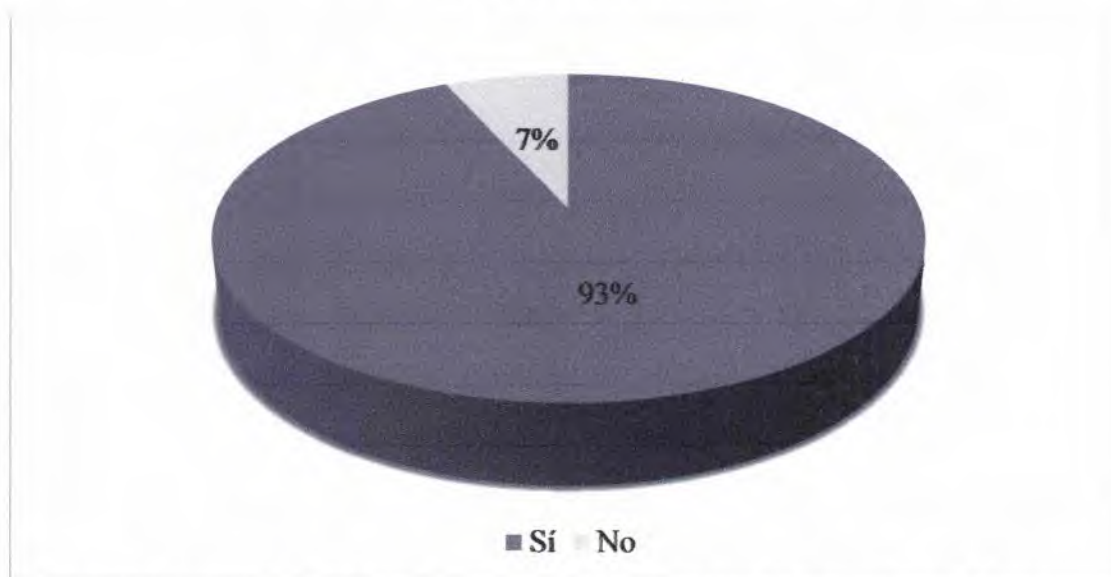
¿Estaría dispuesto, usted, a adquirir el servicio de internet residencial banda ancha con la empresa Claro Panamá?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	28	93
No	2	7
Total	30	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

Gráfica No 5

¿Estaría dispuesto, usted, a adquirir el servicio de internet residencial banda ancha con la empresa Claro Panamá?



Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

En esta encuesta el 93% creen que tomaría el servicio de internet residencial con la compañía claro, mientras el 7% piensan que no, o desconocen del tema.

Cuadro No 6

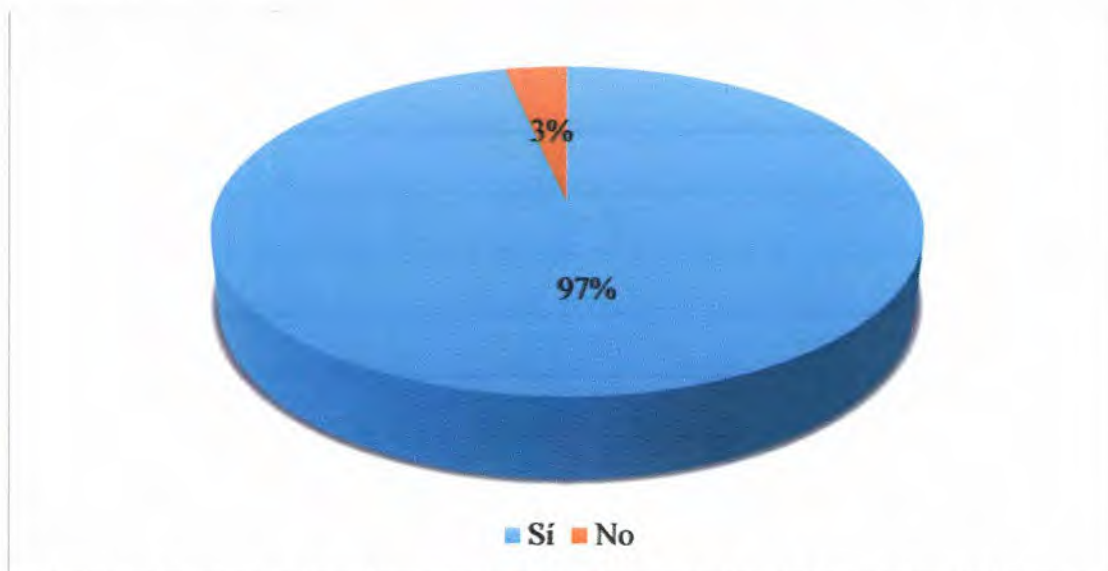
¿Piensa, usted, que Internet Residencial mejoraría la calidad de vida de las personas en cuanto a información?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	29	
No	1	
Total	30	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

Gráfica No 6

¿Piensa, usted, que Internet Residencial mejoraría la calidad de vida de las personas en cuanto a información?



Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

En esta encuesta el 97% creen que Internet residencial mejoraría la calidad de vida en cuanto a información, mientras que un 3% dijo que no.

Cuadro No 7

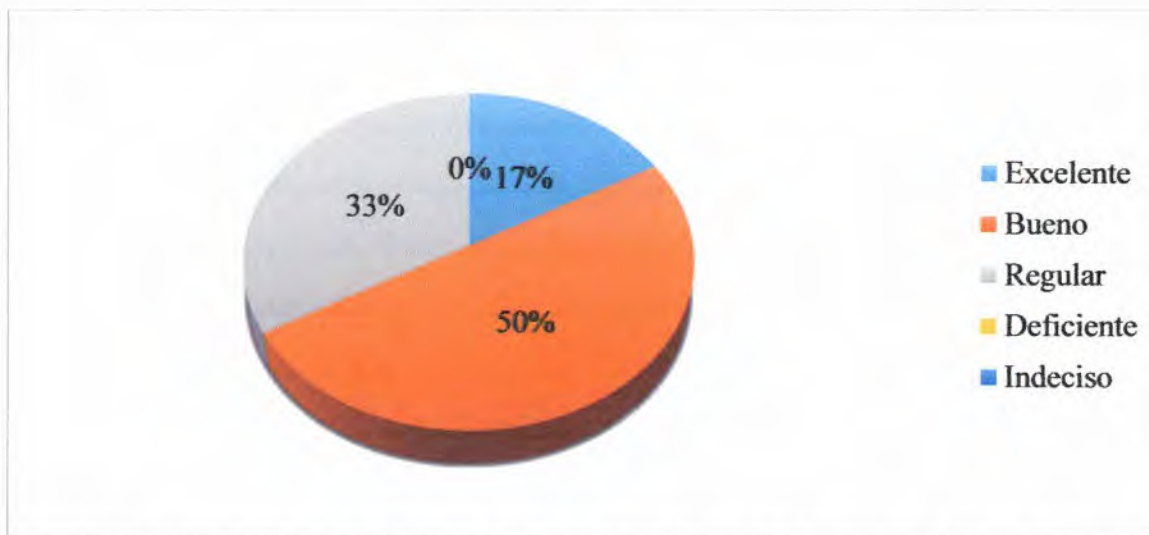
¿Usted, como usuario está satisfecho con los servicios que presta actualmente la compañía?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Excelente	5	17
Bueno	15	50
Regular	10	33
Deficiente	0	0
Indeciso	0	0
Total	30	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro Las Tablas, prepago y post pago.

Gráfica No 7

¿Usted, como usuario está satisfecho con los servicios que presta actualmente la compañía?



Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

En esta encuesta 5 personas piensan que la satisfacción, por parte de los servicios en claro Las Tablas es excelente; mientras que 15 opinan que es bueno, 9 respondieron que era regular y 1 indeciso.

Cuadro No 8

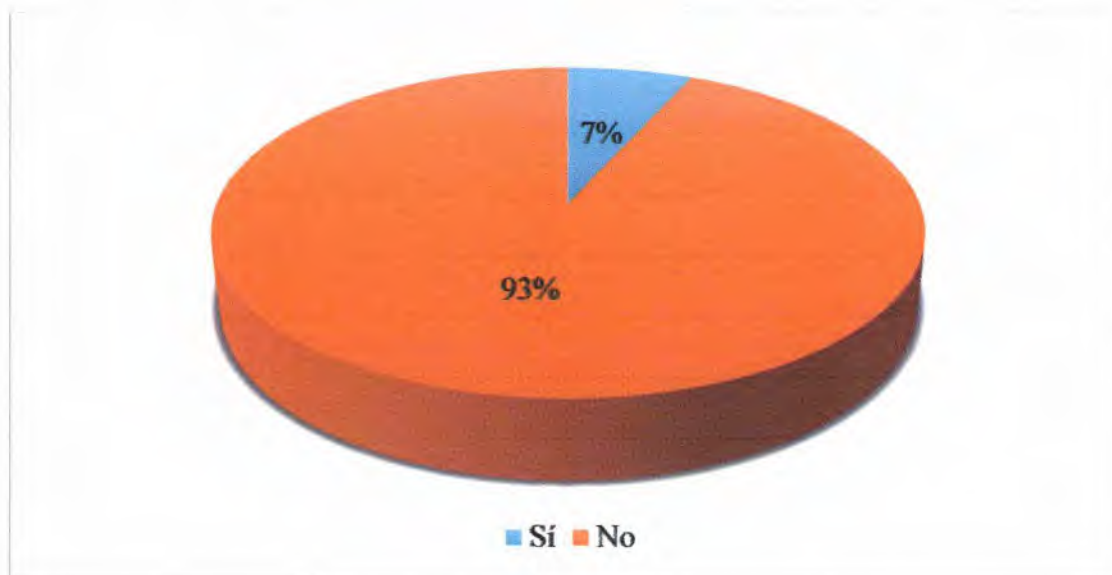
¿Cree, usted, que el uso de internet residencial disminuiría el uso de internet celular?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	2	7
No	28	93
Total	30	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

Gráfica No 8

¿Cree, usted, que el uso de internet residencial disminuiría el uso de internet celular?



Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

En esta encuesta el 93% creen que Internet residencial no disminuiría el uso de internet celular, mientras que un 7% dijo que sí.

Cuadro No 9

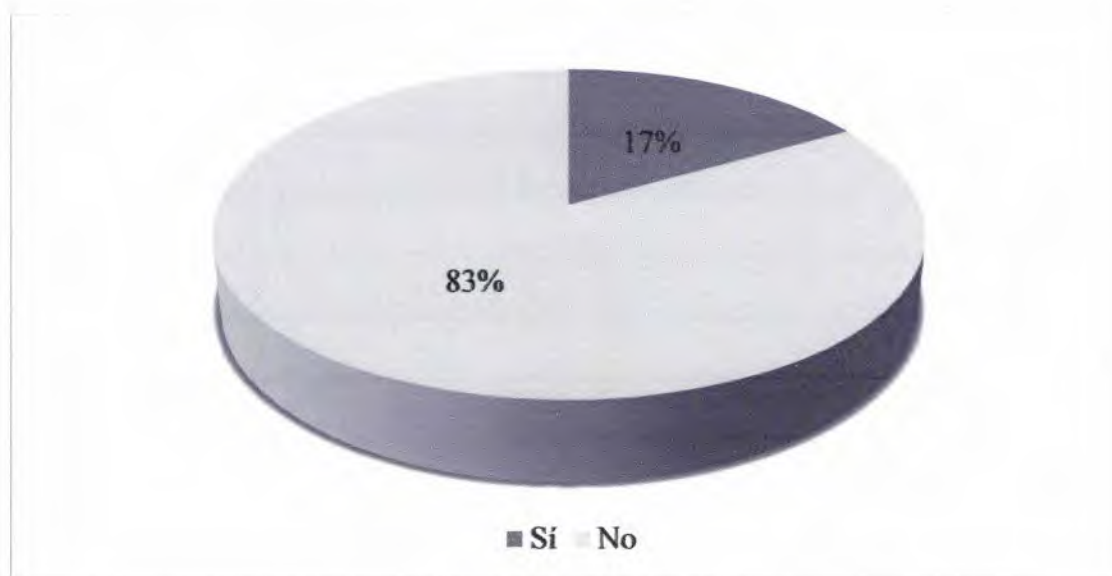
¿Eliminaría usted su contrato de telefonía al contratar el servicio de internet residencial?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	5	17
No	25	83
Total	30	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes Post pago de la Tienda Claro, Las Tablas.

Gráfica No 9.

¿Eliminaría usted su contrato de telefonía al contratar el servicio de internet residencial?



Fuente: Encuesta aplicada a clientes Post pago de la Tienda Claro, Las Tablas.

En esta encuesta el 83% creen que no disminuirían los contratos de telefonía del cliente al contratar este servicio, mientras que un 17% dijo que sí.

Cuadro No 10

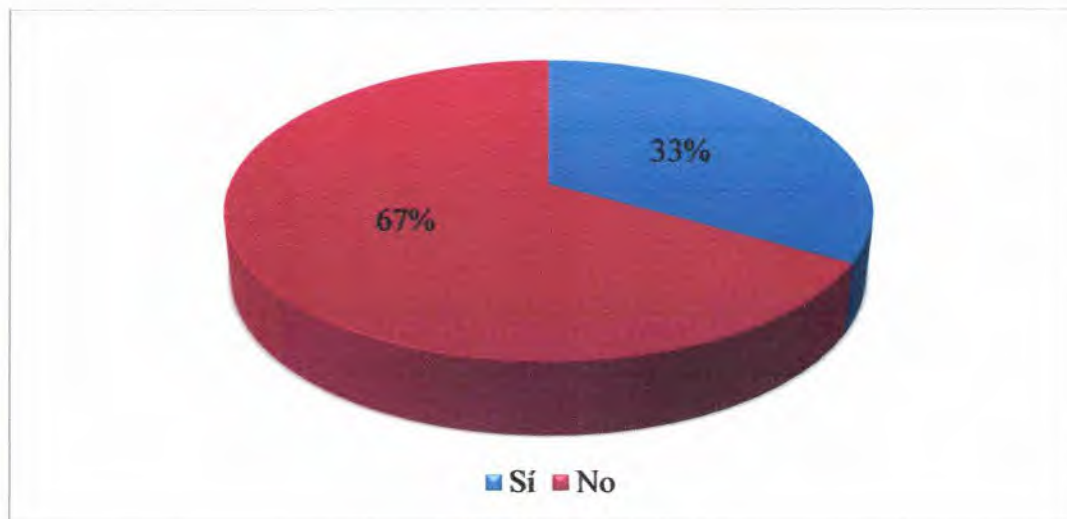
¿Cree, usted, correcto que el lugar de instalación sea decisivo para fijar su mensualidad como otras compañías lo hacen?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	10	33
No	20	67
Total	30	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

Gráfica No 10.

¿Cree, usted, correcto que el lugar de instalación sea decisivo para fijar su mensualidad como otras compañías lo hacen?



Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

En esta encuesta el 67% creen que el lugar de instalación es decisivo para fijar su mensualidad, mientras que un 33% dijo que no.

Cuadro No 11

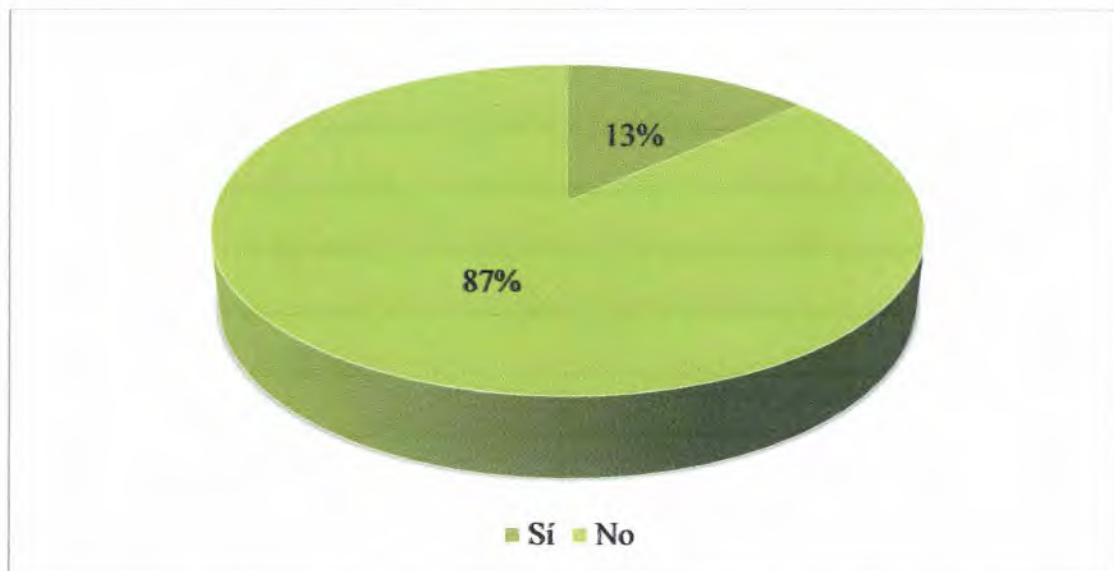
¿Piensa, usted, que el menor de edad debe tener acceso a internet?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	4	13
No	26	87
Total	30	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

Gráfica No 11.

¿Piensa, usted, que el menor de edad debe tener acceso a internet?



Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

En esta encuesta el 83% creen que el menor de edad no debe tener acceso a internet, mientras que un 17% dijo que sí.

Cuadro No 12

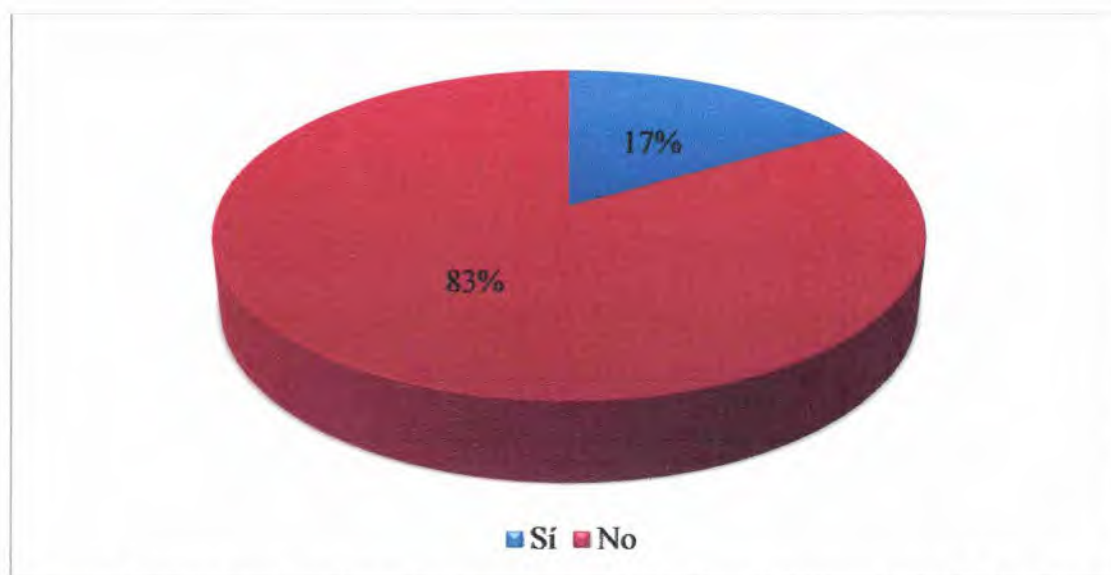
¿Internet residencial disminuiría la brecha tecnológica que existe en el interior del país?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	5	17
No	25	83
Total	30	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

Gráfica No 12.

¿Internet residencial disminuiría la brecha tecnológica que existe en el interior del país?



Fuente: Encuesta aplicada a clientes actuales de la Tienda Claro, Las Tablas, prepago y post pago.

En esta encuesta el 17% creen que tener acceso a internet residencial disminuiría la brecha tecnológica existente en el interior del país, mientras que un 83% dijo que no.

4.1.4. Cronograma de Actividades

No.	Actividades a desarrollar	2016					2017							
		Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.
1	Inicio de Maestría al Proyecto de Intervención. Parte I													
2	Selección del tema de investigación.													
3	Revisión de la literatura y detección de fuentes de información.													
4	Planteamiento del problema de investigación.													
5	Antecedentes de la investigación.													
6	Justificación del estudio.													
7	Elaboración de objetivos y redacción de hipótesis													
8	Definición de variables.													
9	Diseño de la metodología.													
10	Desglose de costos.													
11	Revisión (Prof. de español). Parte I.													
12	Sustentación del proyecto de investigación. Parte I.													
13	Revisión del proyecto por parte de la comisión.													
14	Solicitud del código del proyecto para su aprobación.													
15	Elaboración de los instrumentos de medición.													
16	Validación de los instrumentos de medición.													
17	Recolección de datos.													
18	Desarrollo del Capítulo I de la investigación.													
19	Elaboración del Capítulo II de la investigación.													
20	Confección del diseño de la investigación.													
21	Tabulación de datos.													
22	Desarrollo de la propuesta para su implementación.													
23	Redacción de conclusiones.													
24	Elaboración de agradecimiento y dedicatoria.													
25	Diseño de la portada y bibliografía.													
26	Elaboración del índice del proyecto.													
27	Revisión por el profesor asesor.													
28	Revisión del profesor de español. Parte II.													
29	Entrega al profesor asesor con las correcciones.													
30	Entrega de ejemplares a la comisión evaluadora.													
31	Sustentación del proyecto final.													

4.1.5. Presupuesto por etapas del proyecto

N°	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Transporte				
	Biblioteca pública y universitaria	15	0.30	4.50
	A distintas áreas de la provincia a investigar	3	0.50	1.50
	Costo de Transporte	10	0.30	<u>3.00</u>
	Total			9.00
Alimentación				
	Las Tablas	4	3.50	12.00
	En Los Santos	7	3.00	<u>21.00</u>
	Total			33.00
Internet				
	Pagos a Café Internet	10 horas	1.00	<u>10.00</u>
	Total			10.00
Copias y gastos de impresión				
	Copias a Color	10 Paginas	0.60	6.00
	Copias A blanco y negro	30 Paginas	0.25	<u>7.50</u>
	Total			13.50
Revisiones				
	Revisión del Profesor de Español	2	20.00	40.00
	Revisión del Profesor de Inglés	1	20.00	<u>20.00</u>
	Total			60.00
Materiales para presentar el trabajo				
	Resma de papel tesis 8" ½" x 11"	1	5.00	5.00
	USB	1	10.00	10.00
	Folder	4	0.20	0.80
	Empastado	3	25.00	<u>75.00</u>
	Total			90.80
	Imprevistos			<u>50.00</u>
	Total de costos			<u>266.30</u>

CONCLUSIONES

- La penetración y la difusión de la banda ancha en Panamá, especialmente, en Los Santos, contribuye al desarrollo económico y social de esta provincia, se observa que la expansión de la banda ancha se traduce en avances macro-económicos, concretamente un crecimiento del PIB; y también en beneficios micro-económicos, como un aumento de la productividad en el empleo y en la eficiencia de las empresas. Asimismo, puede generar importantes beneficios en las distintas esferas sociales, como: la educación, la atención sanitaria, el acceso a la información electrónica a los servicios del gobierno.
- Resaltar el interés de las compañías que se involucran con este servicio, y con el compromiso de hacer llegar la línea de banda ancha a todo ciudadano dentro del territorio nacional.
- Promover el potencial de la banda ancha requiere desarrollar e implementar un conjunto de políticas que impulsen y faciliten su despliegue, tomando en consideración todos los aspectos que integran el entorno de la misma. Esto significa, no solamente, pensar en la conectividad integral y la variedad de servicios y tecnologías que pueden soportar altas velocidades en el acceso a Internet, sino también, en el uso que le dan los diferentes tipos de usuarios, y además en el desarrollo de funcionalidades de contenidos y aplicaciones avanzadas.
- El reciente estudio de este proyecto ayudaría a suplir las necesidades de gran cantidad de usuarios de Los Santos, ya que muchas personas dependen de las comunicaciones como vía de información o negocio. Para el estudio realizado, la propuesta de internet residencial contará con distintas tarifas, para que todos los residentes en la provincia tengan acceso a ella.
- Internet es una herramienta presente en nuestro día a día, tanto niños como adultos conviven con ella y los diferentes dispositivos que utilizamos para acceder a la información; desde sus primeras etapas en casa hasta el colegio. Quedando demostrada la prioridad de poder contar con internet residencial en los hogares.

RECOMENDACIONES

- Es necesario fortalecer las iniciativas de Claro Panamá, de promover el lanzamiento de nuevas ideas que contribuyan a incrementar la eficiencia y la transparencia de las redes de comunicación, así como generar el nivel de tráfico en la infraestructura de las telecomunicaciones que hagan rentable la contratación del servicio para todos los panameños.
- Se deben mantener los precios de los planes de internet residencial como medida para que el servicio llegue a todos los estratos sociales de la Provincia de Los Santos; así como mantener en constante evaluación el servicio para mejorar el producto, ya que, con base en los resultados del mismo, estos planes serán lanzados en todo el país.
- Mantener al cliente satisfecho con el servicio. Ofrecer nuevas promociones ya sea por costo de mensualidad o por costo de instalaciones, es necesario estar en constante movimiento con respecto al marketing.
- Se sugiere la apertura de nuevas tiendas en la provincia, ya que solo se cuenta con la Tienda Claro Las Tablas para abarcar un mercado en crecimiento. El nuevo servicio, demandará más personal y más espacio para atención al cliente.
- Se deben contratar cuadrillas de personal de instalación y de personal para reparaciones de daños; que sean trabajadores idóneos y responsables para estos cargos.
- Los niveles de instrucción y de conocimientos informáticos, es un factor determinante en la utilización de la banda ancha. Por consiguiente, la empresa Claro Panamá, podría invertir en la educación implementando programas de estudios orientados en las TIC para aprovechar al máximo el desarrollo de la banda ancha.
- El cierre de la brecha digital, en todos los niveles, se da por la cooperación entre los diferentes actores. Las autoridades nacionales pueden desempeñar un papel importante en la realización de este proyecto, de mutuo acuerdo con todas las partes interesadas en el ámbito de la aplicación de las políticas públicas en los modelos nacionales de banda ancha, a fin de impulsar el desarrollo de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

BERNAL, CÉSAR. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia
BETHANCOURT JOSUÉ Evolución Del Internet En Panamá y América Latina, 240 Páginas (2009).

CABALLERO JOSÉ MANUEL, JOSÉ MANUEL CABALLERO Artigas Redes de banda ancha ensayo 53 Páginas (2011).

GARCÍA ZABALLOS ANTONIO (2014) Banda ancha en Panamá Situación actual, retos y oportunidades para el Crecimiento económico y la inclusión social. 115 Páginas.

KINNEAR THOMAS C. (1993:94-100). 'Formatos para solicitar una investigación' y 'La relación gerencia-investigación. 120 Páginas.

KOTLER PHILIP, Teoría Investigación de Mercado (1994) El propósito de la investigación de mercados 1era. Edición 112 páginas.

MALVACEDA ROJAS DAYSY Diseño de una red inalámbrica de banda ancha para el mejoramiento de la red wifi del Napo, 654 Páginas (2014).
Person Education. 3era edición. 320. Páginas.

REGIS J. (BUD) BATES (JR.) Comunicaciones inalámbricas de banda ancha, 370 Páginas (2010).

RINCÓN RIVERA DAVID Introducción a los modelos de tráfico para redes de banda ancha: tráfico autosimilar, 45 Páginas (1998).

RÍOS ARROYO MAGNO YOEL Efectos del ciclo tecnológico en el acceso a servicios de banda ancha y en el bienestar del consumidor en un modelo de diferenciación en calidad, 150 Páginas (2015).

SÁEZ VARGAS FERNANDO (2009), Mas allá de Internet: la red universal Digital. Es un enorme tejido de redes de tecnología digital, de las que, si acaso solemos hablar por separado, cada uno según su experiencia particular, pero de las que se nos escapa la comprensión de su emergencia como un todo o sistema. 245 Páginas.

SAMPIERI, R. H. (2006) Metodología de la Investigación. México Graw Hill Interamericana. 4ta edición, 895 Páginas.

STALLINGS WILLIAM (2011), Redes e Internet de alta velocidad rendimiento y calidad de servicio, Editorial: Pearson España 315 páginas.

TANENBAUM ANDREW S. Redes de computadoras, 600 Páginas (2003).

ANEXOS

Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Centro regional Universitario de Los Santos
Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad
Programa de Maestría en Administración de Empresas con Énfasis en
Mercadeo y Comercio Internacional.

Encuesta

Objetivo de la encuesta: Recopilar información sobre la importancia de tener acceso a internet e información con un servicio como Internet residencial Banda Ancha.

Indicaciones: Marque con una (x) la casilla que corresponde a la respuesta que usted dará a cada interrogante.

Sexo Femenino ☐ Masculino ☐

Su edad se encuentra en el rango de:

- ☐ 15 a 30 años.
- ☐ 31 a 45 años.
- ☐ 46 a 60 años.
- ☐ 61 años y más.

¿Cree, usted, que tener acceso a internet es primordial hoy día con miras a mejorar la educación panameña?

Sí ☐ No ☐

¿Cómo evalúa, usted, la atención actual brindada en la tienda Claro, Las Tablas?

Excelente ☐ Bueno ☐ Indeciso ☐
Regular ☐ Deficiente ☐

¿Estaría, usted, dispuesto a adquirir el servicio de internet residencial banda ancha con la empresa Claro Panamá?

Sí ☐ No ☐

¿Piensa, usted, que Internet Residencial mejoraría la calidad de vida de las personas en cuanto a información?

Sí ☐

No ☐

¿Usted, como usuario está satisfecho con los servicios que presta actualmente la compañía?

Excelente ☐

☐ **Bueno**

Indeciso ☐

Regular ☐

☐ **Deficiente**

¿Cree, usted, que tener acceso a internet es herramienta para mejorar la educación panameña?

Sí ☐

No ☐

¿Eliminaría usted su contrato de telefonía al contratar el servicio de internet residencial?

Sí ☐

No ☐

¿Cree, usted, correcto que el lugar de instalación sea decisivo para fijar su mensualidad como otras compañías lo hacen?

Sí ☐

No ☐

¿Piensa, usted, que el menor de edad debe tener acceso a internet?

Sí ☐

No ☐

¿Internet residencial disminuiría la brecha tecnológica que existe en el interior del país?

Sí ☐

No ☐

Gracias por su colaboración.

Para los nuevos artistas
que comparten sus canciones en internet



**INTERNET
RESIDENCIAL 10 MEGA**

A SOLO \$35,99 AL MES

TU PODER ES CLARO

Consulta por tu plan con computadora incluida.

Promoción válida hasta el 31 de julio de 2013 para nuevas contrataciones residenciales a 18 meses. Disponibilidad sujeta a cobertura técnica. Oferta no aplica con otras promociones. Precio no incluye IVA.



Claro que sí



2250-5500

www.claro.com.sv

clientes@claro.com.sv

Publicidad para 10 Megas de velocidad.

CASA CLARO

Con programación en Alta Definición

- ☒ BUENO
- ☒ BONITO
- ☒ BARATO



CONTRÁTALO EN CASA CLARO



Promoción para internet de 20 Megas de velocidad y afiche publicitario.


**INTERNET
RESIDENCIAL**
HASTA
20 Megas

Anexo No 3



Modem Reuter de Internet Residencial

Internet Satelital
Claro-
hogar

Internet **Claro Fijo**



Planes desde:
B/:19.99
al Mes.

- ✓ Instalación gratis
- ✓ No necesitas línea telefónica
- ✓ Además planes con velocidad máxima de 10,000 kbps*



Publicidad de internet Residencial plan de 3 megas de B/ 19.99

contrata ya tu Internet Satelital.



**desde:
19.99
al mes.**





**NAVEGA CON
EL INTERNET
MÁS RÁPIDO**

20 MB
POR
\$ 49.99
cd. mes.

Llévate una Laptop
al contratar este plan.

Claro

PÁSATE A CLARO ¿QUÉ ESPERAS?

Claro que sí

Incluye Línea Fija y minutos. Precio de laptop HP Pavilion 645 corresponde para contrataciones a 36 meses. Disponibilidad sujeta a cobertura técnica. Promoción válida del 1 al 30 de junio de 2015.

Anexo No 6



Dispositivos para la conexión a internet.



Contrata
Internet de

20
Mbps

Internet
Satelital

+

Wifi

.....

Claro
hogar

Por sólo

\$ 49.99
al mes.

Incluye **Claro** para siempre

Publicidad para 20 Megas de internet.

Anexo No 8

Promoción de los distintos tipos de velocidades de internet residencial

Aprovecha SOLO HOY



Suscríbete hoy y llévate una Tablet Android **GRATIS**

Celebra hoy conectando tu casa al mejor Internet

 **Día Internacional del Internet**

3Mbps \$ 19.99 al mes	4Mbps \$ 22.99 al mes	8Mbps \$ 30.99 al mes	10Mbps \$ 35.99 al mes
---	---	---	--

Claro La red más poderosa

Anexo No 9

Herramientas necesarias para la Instalación de Internet Residencial.



¿Cómo funciona el internet residencial satelital?

Claro Panamá lanza su equipo de Internet de Banda Ancha con una conexión de alta velocidad a través de satélites de alta capacidad en la provincia de Los Santos, el cliente solo tiene que acercarse a la sucursal de la tienda en Las Tablas, y solicitar el contrato para la instalación de equipamiento de Internet vía satélite.

No se necesita tener teléfono con ningún otro operador, se puede contratar solo Internet sin línea de teléfono, un técnico especializado instalará y comisionará el equipo en la residencia; una antena parabólica en el exterior conectará el módem vía satélite al ordenador.

¡Y listo! A partir de ese instante, ya tendrían Internet para navegar.

Serán necesarios los siguientes dispositivos:

1 - Ordenador y módem:

Es todo lo que necesitas. Puedes conectarte directamente a nuestro módem, o mejor aún, utilizar el router wifi (que se solicita como equipo adicional) para conectar todos los equipos de tu casa, a Internet.

2 - La antena parabólica:

En la azotea, tejado, la pared o desde un mástil, la antena parabólica enviará y recibirá la señal de tu casa a nuestro satélite. Gracias a esta comunicación bidireccional.

3 - El satélite:

Este satélite de última generación, en órbita geoestacionaria alrededor de la Tierra, provee una forma eficiente y efectiva de disponer de conexión a Internet de alta velocidad en todas esas zonas, en las que hasta ahora no era posible. La función principal de este satélite es “rebotar” la señal de tu casa a nuestros concentradores, recibir los datos de Internet, y enviarlos de vuelta a tu domicilio, mediante el mismo sistema.

4 - Nuestros concentradores:

Nuestras puertas de enlace están ubicadas al Norte de Latino América, esta se maneja con certificados ISO que garantizan la calidad del servicio y la capacidad de la señal. La puerta de entrada recibe la señal desde el satélite y lo conecta a Internet; transmite los datos de la copia de seguridad de Internet y el satélite hacia su antena para que pueda navegar a velocidades sumamente altas, comparadas con un DSL o líneas telefónicas.

5 - Internet:

Todo en el Internet está disponible mediante una conexión a Internet a través de nuestro servicio satelital. Podrás navegar a máxima velocidad, compartir fotos, música, chatear con amigos y familiares; trabajar y hacer todo lo que quieras.