

Propuesta de Investigación del Servicio de Telecable de Tricom

• Antecedentes y definición del problema/oportunidad:

El sector de telecomunicaciones ha estado en constante crecimiento y evolución en la República Dominicana. Cada vez más son las empresas que se inician en este sector, haciendo grandes inversiones y buscando siempre estar a la vanguardia de la tecnología.

Telecable de Tricom pertenece al sector de telecomunicaciones. Este sector presenta el 13% de la economía nacional, además de ser el quinto sector que más rinde beneficios para la economía. Según datos del Banco Central, este sector creció un 2.5% respecto al año 2001–2002.

En la actualidad se han sumado otras empresas prestadoras de estos servicios que han roto el monopolio existente, entre las que podemos citar SUPER CABLE, que opera en la zona oriental de la ciudad de Santo Domingo, al igual que TELEVER y ASTER, y otras pequeñas compañías que han iniciado sus operaciones en distintas provincias del país.

Ante la competencia que tiene Telecable de Tricom en la actualidad, creemos que sería realmente interesante realizar una investigación con mercados para averiguar si los clientes de esta compañía están satisfechos con sus servicios; además de los costos que significan.

Entonces, ante las interrogantes que surgieron sobre este tema, podemos definir el problema como sigue: ¿Está Telecable de Tricom ofreciendo un servicio óptimo y de preferencia ante sus usuarios que justifique, a su vez, el costo al cual se ha elevado el mismo?.

• Objetivos:

Nuestra investigación esta basada en los siguientes objetivos:

- Determinar la satisfacción de los clientes de Telecable de Tricom.
- Especificar las razones de preferencia de los clientes.
- Especificar la satisfacción según las características de los usuarios.
- Determinar las características de nuestro servicio en comparación con otro tipo de sistema de cable.

• Método de investigación:

Nuestra muestra estará enfocada a un público objetivo de un ingreso adquisitivo promedio; y de clases sociales media y media–alta.

El tipo de investigación que se utilizará en este informe será descriptivo. Como fuente de datos se usarán algunos datos bibliográficos, encuestas cara a cara, específicamente con el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

El método implementado será el de la comunicación personal, aplicando a una muestra no probabilística de 50 encuestados de clase media–alta, de 18 a 38 años, enfocados a las mujeres y a los hombres. Para ser aplicadas en la zona metropolitana de la ciudad de Santo Domingo, específicamente a aquellos clientes activos de Telecable de Tricom.

• Información a obtener:

Utilizaremos un cuestionario con preguntas cerradas, sobre el tema a investigar, para que sean de mayor facilidad al momento de analizarlas y tabularlas. Estas preguntas serán hechas con la mayor claridad posible para que no haya inconvenientes en su interpretación por las personas y son una cantidad considerable para evitar el fastidio y agotamiento de los encuestados.

Para el procesamiento de los datos, se utilizará el sistema EXCEL del computador, donde se insertarán cada respuesta que la persona contesta; de esta forma, se reducen en cierta forma los errores, se ahorra tiempo y dinero, además de que produce todos los datos estadísticos requeridos.

• **Análisis:**

Mediante el sistema de Excel, mencionado en el apartado anterior, se extraerán los resultados de los datos recabados. Los tabularemos y calcularemos las diferentes distribuciones de frecuencia, promedios y técnicas de estadísticas.

Además, para una mejor apreciación, los resultados obtenidos serán graficados, como opción o valor agregado del programa.

• **Estándar de acción:**

La forma en que conseguiremos capturar a los clientes de Telecable de Tricom, va a ser básicamente, tomando de la base de datos de la empresa a aquellos que tienen más de un año con nuestro servicio de Telecable y que ya hayan estado con otra empresa de cable anteriormente.

De esta manera, nos comunicaremos con los mismos invitándoles por medio de un incentivo a cooperar con la empresa.

• **Precio:**

A continuación presentamos el presupuesto (no es definitivo) de la investigación a realizar.

Actividad	Unidades	Costo por unidad	Total
Investigación	60 horas	RD\$100/hora	RD\$6,000.00
Fotocopias	50 páginas	RD\$0.75/página	RD\$ 37.50
Transporte	8 viajes	RD\$80/viaje	RD\$ 640.00
Digitación e impresión del documento	50 Páginas sin color, 10 páginas a color	RD\$10/página	RD\$ 500.00
		RD\$20/página	RD\$ 200.00
Encuadernación	1 encuadernación	RD\$35	RD\$ 35.00

Esto nos da un costo o valor aproximado de: RD\$7,412.50

Observación: Hemos calculado un aproximado de 60 horas de trabajo, las cuales tomarán un valor de RD\$100 por horas/hombre trabajadas.

• **Calendario o Cronograma:**

Aquí presentamos un modelo de nuestro cronograma creado, el cual contiene la distribución de las principales actividades en nuestro proceso de investigación en las diferentes semanas que conforman a los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre del año en curso (2003).

