

## RESUMEN

TRANSNEXA S.A. E.M.A. es una empresa de telecomunicaciones binacional que inició sus actividades comerciales desde el año 2003. Sus socios son la empresa colombiana INTERNEXA S.A., y la empresa ecuatoriana CELEC EP – TRANSELECTRIC; cada uno tiene una participación accionaria del 50%. TRANSNEXA S.A. E.M.A. tiene acuerdos con sus dos socios para brindar servicios de transmisión de datos a nivel regional en los países en los que éstos tienen presencia y conectividad al Internet con salidas internacionales hacia Colombia y Perú.

La apuesta hacia el futuro es el nuevo servicio de acceso a servidores de contenido, a través de centros de datos que se ubican en diferentes países de la red. INTERNEXA S.A. está migrando los contenidos digitales relevantes, que hoy se encuentran almacenados fuera del continente. De esta manera, los clientes de TRANSNEXA S.A. E.M.A. podrán acceder con menores tiempos de respuesta a estos contenidos, mejorando la experiencia de sus usuarios finales e impactando en la calidad de vida de las personas a través de un mejor rendimiento de los servicios disponibles en Internet.

Con el fin de determinar la aceptación del servicio de acceso a servidores de contenido, se realizó una investigación de mercado, la cual permitió identificar aspectos del nuevo servicio como: los atributos que son considerados como más

importantes por los clientes, la demanda insatisfecha, el conocimiento que tienen los clientes, la competencia, la tarifa y el medio preferido para recibir publicidad del nuevo servicio.

En base a los resultados obtenidos de la investigación de mercado, se delinearon las estrategias del mix de marketing para el producto, precio, plaza y promoción. Se propone que el servicio de acceso a servidores de contenido sea un servicio complementario al servicio de Internet y de esta manera conservando la marca original del servicio de Internet, añadirle la palabra NG (Nueva Generación). Este servicio no tendrá un costo adicional para el cliente por estrategia y a través de atención personalizada se ofrecerá el servicio. En cuanto a la promoción se sugiere realizar publicidad vía correo electrónico, redes sociales y revistas técnicas. Además se llevarán a cabo demos de prueba para el nuevo servicio considerando los contenidos preferidos por los clientes de acuerdo a la encuesta como: video, redes sociales, películas, cursos online, videojuegos, televisión.

Los indicadores financieros confirman que el proyecto es viable, ya que está utilizando la infraestructura adquirida por TRANSNEXA S.A. E.M.A. en años anteriores y los equipos que se requieren para el acceso a servidores de contenido van a ser adquiridos por el proveedor de este servicio, por lo que la inversión inicial es mínima. Además, el nuevo servicio representa un ahorro a la empresa ya que permite que el acceso a Internet de varias páginas se quede en

los servidores que estarían ubicados en Colombia y de esta manera ya no se contrataría el servicio hasta el proveedor ubicado en Estados