



1. Datos de la empresa

P1. Teléfono:

P2. Sector:

Primario	Construcción	Industria	Turismo	Servicios
----------	--------------	-----------	---------	-----------

P3. Empresa:

P4. Tamaño:

Grande	Mediana	Pequeña	Microempresa
--------	---------	---------	--------------

P5. Provincia:

Zaragoza	Huesca	Teruel
----------	--------	--------

P6. Nombre del encuestado:

P7. Departamento o área:

Gerencia	Área de informática	Área comercial/admón.
----------	---------------------	-----------------------

2. Uso de ordenadores y redes telemáticas

P8. ¿Tiene ordenadores en su empresa? (En caso "afirmativo" pasar a la P10)

Sí	No
----	----

P9. Si no tiene, ¿Por qué motivos no utilizan ordenadores? (Respuesta múltiple, indagar)

No se perciben beneficios/No los necesita	
La informática está externalizada	
Alto coste de las tecnologías	
Coyuntura, momento	
Falta de formación y adaptación de los empleados	
Ns/Nc	

(Pasar a FINAL DE LA ENCUESTA)

P10. ¿Utiliza su empresa dispositivos móviles, como tabletas, Blackberry, PDA, o similares? (En caso "negativo" o "ns/nc" pasar a la P12)

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P11. ¿Para qué los utiliza? (Respuesta múltiple, indagar)

Navegación web y envío y recepción de correo electrónico	
Aplicaciones de gestión empresarial	

P12. ¿Cuántos ordenadores hay en la empresa? (En caso de tener "1" ordenador pasar a la P15)

P13. ¿Dispone su empresa de una red local (LAN)?

[Una LAN es una red que conecta ordenadores en un edificio o sitio]

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P14. ¿Tiene su empresa Intranet?

[Red interna de la empresa que siguiendo el mismo protocolo que Internet permite las comunicaciones dentro de la empresa]

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P15. ¿Utiliza su empresa software libre?

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P16. ¿Tiene su empresa alguno de los siguientes programas? (Respuesta múltiple)

	Sí	No
a. Ofimática (Word, Excel, power point, macromedia..)		
b. Gestión comercial y facturación		
c. Contabilidad financiera		
d. Contabilidad analítica-costes		

P17. ¿Dispone su empresa de un ERP? (programa que le permite compartir información entre todas las áreas funcionales, como contabilidad, gestión, almacén, personal, etc.)

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P18. ¿Dispone su empresa de alguna aplicación informática específica para hacer un seguimiento de su relación con los clientes?

[CRM – Customer Relation Management]

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P19. ¿Tiene externalizada toda o parte de la informática de su empresa? (En caso "negativo" o "ns/nc" pasar a la P21)

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P20. ¿Qué aspectos tiene externalizados? (Respuesta múltiple)

	Sí	No
a. Mantenimiento de hardware		
b. Gestión de los sistemas informáticos y soporte software (copias de seguridad, resolución de incidencias, actualizaciones, etc.)		
c. Web y/o redes sociales		
d. Utiliza aplicaciones tipo SaS (Software as Service)*		
e. Desarrollo de aplicaciones a medida		

** Aplicaciones que se ejecutan mediante un navegador y en las que los programas y datos residen en los ordenadores de la empresa que presta el servicio.*

P21. ¿Tiene su empresa alguno de los siguientes servicios de seguridad informática? (Respuesta múltiple)

a. Usa mecanismos de autenticación para acceder a los ordenadores [nombre de usuario y contraseña]	
b. Hace copias de seguridad	
c. Antivirus	
d. Cortafuegos/Firewall (software o hardware) [permite controlar el acceso de usuarios a ciertas zonas de una red]	
e. Servidor seguro [admite protocolos seguros, como https]	
f. Ns/Nc	

P22. ¿Hay empleados de la empresa que, de manera regular, teletrabajan en su domicilio, al menos media jornada semanal? (En caso "negativo" o "ns/nc" pasar a la P24)

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

3. Internet

P23. ¿Tiene su empresa conexión a Internet? (En caso "afirmativo" pasar a la P25)

Sí	No
----	----

P24. ¿Por qué razones no disponen de ella? (Respuesta múltiple, indagar)

a. No se necesita/ no es útil para la empresa	
b. Desconoce la tecnología	
c. No es rentable/ resulta cara	
d. No la considera es segura	
e. No hay cobertura de Internet	

PASAR A LA P32

P25. ¿Qué tipo de conexión utiliza? (Respuesta única)

a. Banda ancha por ADSL	
b. Banda ancha por red de cable (ono)	
c. Banda ancha por red de telefonía móvil (UMTS, 3G, 3,5G)	
d. Banda ancha por otras redes (wimax, vía satélite, etc) (Hacer especial mención al wimax)	
e. Conexión por llamada a través de su línea de teléfono convencional (módem) o RDSI o telefonía móvil de banda estrecha (WAP, GPRS)	
f. Ns/Nc	

P26. ¿Utiliza su empresa correo electrónico?

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P27. ¿Utiliza Internet para relacionarse con la administración pública? (En caso "negativo" o "ns/nc" pasar a la P31)

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P28. ¿Qué trámites realiza? (Respuesta única)

a. Búsqueda de información	
b. Descarga de formularios	
c. Descarga de formularios y entrega	
d. Entrega incluyendo el pago	
e. Para presentar propuestas comerciales a licitaciones públicas (no olvidar leerla)	

P29. ¿Ante que administraciones? (Respuesta múltiple)

a. Estatal	
b. Autonómica	
c. Local	

P30. En general ¿Está satisfecho?

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P31. ¿Utiliza su empresa firma electrónica?

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P32. ¿Tiene su empresa página web? (En caso "afirmativo" o "ns/nc" pasar a la P34)

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P33. ¿Por qué razones no la tiene? (Respuesta única)

No la considera rentable, ni útil para la empresa	
Tiene previsto hacerla en un futuro próximo	

P34. ¿Realiza campañas publicitarias a través de Internet?

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P35. ¿Utiliza las redes sociales con fines empresariales? (En caso "negativo" o "ns/nc" pasar a la P38)

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P36. ¿Para qué las utiliza? (Respuesta múltiple)

Comunicación con empleados o clientes de la empresa	
Campañas de marketing	

4. Factura electrónica

P37. ¿Envía su empresa facturas en formato electrónico? (En caso "negativo" o "nsnc" pasar a la P40)

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P38. ¿Con cuál de las siguientes formas? (Respuesta múltiple)

a. Ficheros sin firma electrónica (en formato PDF, Word o similar)	
b. Ficheros con firma electrónica (en formato PDF, Word o similar)	
c. Ficheros en formato EDI	
d. Ficheros en formato facturae	
e. Ns/Nc	

P39. ¿Recibe su empresa facturas en formato electrónico? (En caso "negativo" o "ns/nc" pasar al P42)

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P40. ¿Con cuál de las siguientes formas? (Respuesta múltiple)

a. Ficheros sin firma electrónica (en formato PDF, Word o similar)	
b. Ficheros con firma electrónica (en formato PDF, Word o similar)	
c. Ficheros en formato EDI	
d. Ficheros en formato facturae	
e. Ns/Nc	

5. Empleo TIC

P41. ¿Cuántos empleados se ocupan exclusivamente de los sistemas informáticos?

P42. ¿Ha contratado o ha intentado contratar a un empleado con conocimientos TIC en el último año? (En caso "negativo" pasar a la P50)

Sí	No
----	----

P43. ¿De qué nivel ha contratado o ha intentado contratar? (Respuesta múltiple)

a. Conocimiento TIC a nivel de usuario (si marcó esta opción pasar a la P44)	
b. Especialista en TIC (si marcó esta opción pasar a la P47)	

A. TIC a nivel de usuario

P44. ¿Qué grado de dificultad ha encontrado para la contratación de empleados con conocimientos TIC a nivel de usuario? (Respuesta única)

a. Muy alto	
b. Alto	
c. Medio	
d. Bajo	
e. Ninguno (si marcó esta opción pasar a la P46)	

P45. ¿Cuáles de las siguientes dificultades ha encontrado para su contratación? (Respuesta múltiple)

a. Escasez de candidatos con el perfil requerido	
b. Falta de experiencia laboral	
c. Coste elevado	

P46. ¿Cuáles de los siguientes medios utiliza para la búsqueda de empleados TIC con conocimientos a nivel de usuario? (Respuesta múltiple)

a. Anuncios en la web de la empresa	
b. Portales especializados de internet	
c. INAEM - INEM	
d. Solicitud a los centros de formación	
e. Anuncios en prensa	
f. A través de conocidos	
g. Empresas de selección de personal	
h. C.V. recibidos	

B. Especialista en TIC

P47. ¿Qué grado de dificultad ha encontrado para la contratación de empleados especialistas en TIC? (Respuesta única)

a. Muy alto	
b. Alto	
c. Medio	
d. Bajo	
e. Ninguno (si marcó esta opción pasar a las P50)	

P48. ¿Cuáles de las siguientes dificultades ha encontrado para su contratación? (Respuesta múltiple)

a. Escasez de candidatos con el perfil requerido	
b. Falta de experiencia laboral	
c. Coste elevado	

P49. ¿Cuáles de los siguientes medios utiliza para la búsqueda de empleados especialistas en TIC? (Respuesta múltiple)

a. Anuncios en la web de la empresa	
b. Portales especializados de internet	
c. INAEM - INEM	
d. Solicitud a los centros de formación	
e. Anuncios en prensa	
f. A través de conocidos	
g. Empresas de selección de personal	
h. C.V. recibidos	

P.50 ¿Desarrolla o ha desarrollado su empresa planes de formación en materia TIC para los empleados de las distintas áreas de su empresa?

Sí No Ns/Nc

P51. ¿En qué área o áreas informáticas cree que tiene su empresa mayores necesidades formativas?
(respuesta múltiple)

a. Conocimientos básicos de informática/Ofimática (editores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, etc.)	
b. Aplicaciones de gestión/contabilidad (ERPs)	
c. Internet/Comercio electrónico	
d. Aplicaciones específicas para su actividad productiva	
e. Ns/Nc	

P52. ¿Han recibido sus empleados algún curso sobre TIC en el último año o están buscando algún curso para que lo hagan próximamente? (En caso "negativo" o "ns/nc" pasar a la P54)

Sí No Ns/Nc

6. Ventas por Internet

P53. ¿Vende su empresa productos o servicios en Internet? (En caso "negativo" pasar a la P61)

Sí No

P54. ¿Cuál es el porcentaje de las ventas online sobre el total de ventas? (Respuesta única)

a. Mas del 50%	
b. Del 26 al 50%	
c. Del 11 al 25%	
d. Del 5 al 10%	
e. Menos del 5%	
f. Ns/Nc	

P55. ¿A qué tipo de clientes vende a través de Internet? (Respuesta única)

a. Solo particulares	
b. Solo empresas	
c. Ambos	
d. Ns/Nc	

P56. ¿A qué mercado están dirigidas principalmente sus ventas online? (Respuesta única)

a. Mercado local	
b. Mercado nacional	
c. Mercado global	
d. Ns/Nc	

P57. ¿Puede el cliente pagar online los productos o servicios que ha adquirido? (En caso "negativo" o "ns/nc" pasar a la P59)

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P58. ¿A través de qué medios paga? (Respuesta múltiple)

a. Tarjeta de crédito ó débito	
b. Tarjetas prepago o cuentas paypal a través de Internet	
c. Otros medios (banca presencial, contra-reembolso, transferencias, recibo bancario)	

P59. ¿Ofrece la compañía servicios postventa online a sus clientes? [por ejemplo vía email]

Sí	No	Ns/Nc
----	----	-------

P60. Mencione las ventajas asociadas a la realización de ventas a través de Internet? (Respuesta múltiple, indagar)

a. Posibilidad de captar nuevos clientes	
b. Apertura hacia nuevos mercados	
c. Mayor comodidad	
d. Fidelización de clientes	
e. Menores plazos de entrega	
f. Mayor agilidad en la gestión	
g. Ahorro de costes	
h. Canal de venta más amplio	

7. Compras por Internet

P61. ¿Compra o adquiere productos o servicios en Internet o a través canales de distribución online? (En caso "negativo" pasar a FINAL DE LA ENCUESTA)

Sí	No
----	----

P62. ¿Qué compra? (Respuesta única)

a. Materias primas, maquinaria, etc. (costes directos)	
b. Gastos auxiliares, papelería, servicios, etc. (costes indirectos)	
c. Ambos	

P63. ¿Cuál es el porcentaje de las compras online sobre el total de compras? (Respuesta única)

a. Mas del 50%	
b. Del 26 al 50%	
c. Del 11 al 25%	
d. Del 5 al 10%	
e. Menos del 5%	
f. Ns/Nc	

P64. Indique los medios de pago utilizados en compras a través de Internet. (Respuesta múltiple, indagar)

a. Tarjeta de crédito ó débito	
b. Tarjetas prepago o cuentas paypal a través de Internet	
c. Transferencias bancarias a través de Internet	
d. Pagos tradicionales (banca presencial, contra-reembolso, transferencia bancaria ordinaria, recibo bancario)	

P65. Mencione las ventajas asociadas a la realización de compras a través de Internet. (Respuesta múltiple)

a. Menores plazos de entrega	
b. Menores precios de los productos o servicios	
c. Evitar desplazamientos	
d. Mayores descuentos	
e. Comodidad	
f. Mejor conocimiento de la oferta existente	
g. Menor número de intermediarios	
h. Ahorro de tiempo	

➔ FINAL DE LA ENCUESTA

Gracias por su tiempo y colaboración en este estudio

