

Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y del Comercio Electrónico en las empresas. Canarias. 2009/10.

Identificación

ID:

Modificaciones en la identificación (Cumplimente sólo los apartados sujetos a variación)

Nombre o razón social de la empresa

Nombre comercial de la empresa

Tipo de vía Nombre de la vía de la sede de la empresa

Nº Bloque Portal Escalera Planta Puerta Código Postal

Municipio Código de Municipio

Provincia Cód. Prov. Teléfono Fax E-mail

Persona de contacto a quien dirigirse, en caso necesario, para consultas, aclaraciones o modificaciones sobre este cuestionario.

FIRMA O SELLO DE LA EMPRESA

Sr. D. /Sra. Dña.:

Cargo que ocupa en la empresa:

Teléfono: Fax:

E-mail:

Página web de la empresa:

Naturaleza, características y finalidad

El objetivo genérico que persigue la presente encuesta es proporcionar a los responsables políticos, agentes económicos y sociales, universidad, investigadores privados y ciudadanía general, información periódica sobre la penetración de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y su utilización en las empresas de la Comunidad Autónoma de Canarias, y en particular, en cada una de sus islas.

Estadística de cumplimentación obligatoria. Legislación

Regulación de la operación

El Decreto 66/2005, de 26 de abril (BOC 13/05/2005), por el que se dispone la elaboración de determinadas estadísticas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, cita la elaboración de la operación estadística "Implantación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las empresas" clasificada entre las que obtienen datos estadísticos a través de encuestas mediante enumeración por muestreo.

Obligación de facilitar los datos

Todos los ciudadanos, las entidades y las instituciones están obligados por ley a proporcionar la información que se solicita, y esta información ha de ser completa y verídica. (Ley 1/1991 Art. 15 y 16).

El incumplimiento de las obligaciones anteriores establecidas en la ley será sancionado de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 45 de la Ley 1/1991. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multas de 3.000 € hasta 30.000 €. Las infracciones leves serán sancionadas con multas de hasta 300 €.

Secreto Estadístico

Serán objeto de protección y quedarán amparados por el secreto estadístico, los datos personales que obtengan los servicios estadísticos tanto directamente de los informantes como a través de fuentes administrativas (art. 13.1 de la Ley de la Función Estadística Pública de 9 de mayo de 1989, LFEP). Todo el personal estadístico tendrá la obligación de preservar el secreto estadístico (art. 17.1 de la LFEP).



Instrucciones generales

Unidad de información: Unidad de información. La unidad informante, responsable de suministrar los datos es la empresa (unidad jurídicamente autónoma más pequeña que posee o explota uno o varios establecimientos). La unidad de información, a la que van referidos los datos del cuestionario es, también, la empresa. Se entiende por empresa a toda unidad jurídica que constituye una unidad organizativa de producción de bienes y servicios, y que disfruta de una cierta autonomía de decisión, principalmente a la hora de emplear los recursos corrientes de que dispone. Desde un punto de vista práctico, y en su caso más general, el concepto de empresa se corresponde con el de unidad jurídica o legal, es decir, con toda persona física o jurídica (sociedades, cooperativas, etc.) cuya actividad está reconocida por la Ley, y que viene identificada por su correspondiente número de identificación fiscal (NIF). La información debe referirse exclusivamente a los datos de la empresa en Canarias.

Quién debe contestar: El responsable de los sistemas informáticos de la empresa. En su defecto, el director general.

Referencia temporal: La información general de la empresa va referida a 2009. Los datos sobre infraestructuras TIC se deben referir a enero de 2010, salvo que en la pregunta se especifique lo contrario. Los datos sobre comercio electrónico hacen referencia al año 2009. Generalmente, en cada pregunta se indica la referencia temporal a la que debe referirse la respuesta (actualmente, en los últimos tres meses, en el último año, en los dos últimos años, etc.). Cuando no aparece ninguna referencia expresa, debe entenderse durante el año 2009.

Forma de anotar los datos: Cumplimente los datos claramente. No escriba en las áreas sombreadas. Los datos económicos se solicitan en euros, valorados sin incluir el IGIC. Algunas preguntas aceptan respuesta múltiple.

Plazo de remisión: El cuestionario cumplimentado con la información solicitada debe remitirse en un plazo no superior a 15 días.

Glosario de términos: Existe un glosario de términos a su disposición para facilitar su cumplimentación en la siguiente dirección web: <http://diana.itccanarias.org/observatorio/images/stories/file/Documentos/glosariotic-e.pdf>

En este cuestionario, el término producto se utiliza para designar tanto bienes como servicios.

Consultas, dudas y ayuda para la cumplimentación:

Para resolver cualquier duda o realizar cualquier consulta referente a la cumplimentación de este cuestionario, hemos establecido el teléfono gratuito 900.10.21.65 al que puede llamar en horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

Actividad principal

Actividad principal: Aquella que genera mayor valor añadido o, en su defecto, mayor cifra de negocios

Descripción: _____ CNAE-93

Principales productos o servicios obtenidos:

1. _____
2. _____

A. Información general de la empresa en 2009

A.1 Número de establecimientos en enero de 2010 por isla

<u>LZ</u>	<u>FV</u>	<u>GC</u>	<u>TF</u>	<u>LG</u>	<u>LP</u>	<u>EH</u>	<u>CANARIAS</u>
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

A.2 Personal ocupado (media anual) en 2009 por isla

	<u>LZ</u>	<u>FV</u>	<u>GC</u>	<u>TF</u>	<u>LG</u>	<u>LP</u>	<u>EH</u>	<u>CANARIAS</u>
1. Personal remunerado (media anual)	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
2. Personal no remunerado (media anual)	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Personal total (1+2)	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

A.3 Cifra de negocios en 2009

Consigne el total de ventas comerciales de bienes y servicios, excluidos impuestos. Incluye las siguientes partidas del Plan General de Contabilidad (700+701+702+703+704+705-708-709).

Cifra de negocios _____ Importe (€ sin decimales)

A.4 Importe del total de compras y servicios exteriores efectuadas por la empresa en 2009

Las compras netas de bienes y servicios representan el valor de todos los bienes y/o servicios adquiridos durante el año de referencia, bien para la reventa o para el consumo, en el proceso de producción o el funcionamiento corriente de la empresa. Estas compras se deben valorar al precio de adquisición en términos netos. Incluye las siguientes partidas del Plan General de Contabilidad (600+601+602+607+62-608-609).

Importe del total de compras netas de bienes y servicios (sin incluir el IVA) _____ Importe (€ sin decimales)

B. Uso de ordenadores y redes telemáticas

B.1 En enero de 2010, ¿disponía su empresa de las siguientes tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC)? (Nota: el término ordenadores incluye, además del ordenador de sobremesa, otros dispositivos como por ejemplo ordenador portátil, PDA, Blackberry, ...) (Ver glosario adjunto para aclaraciones)

	<u>SI</u>	<u>NO</u>
a) Ordenadores	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
b) Red de área local (LAN)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6
- De los cuales: LAN "sin hilos" (wireless LAN)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 6



B.2 En enero de 2010, ¿Cuál de los siguientes tipos de ordenador tienen en su empresa?

- | | <u>SI</u> | <u>NO</u> | <u>NS/NR</u> |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Ordenador de sobremesa (también llamado PC) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| b) Ordenador portátil | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |
| c) Ordenadores de mano (agenda electrónica o similar, PDA, pocket PC, Palmtop, etc.) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 9 |

B.3 En enero de 2010, ¿qué tipo de aplicaciones informáticas tenía instaladas en los ordenadores de su empresa?

- | | <u>SI</u> | <u>NO</u> |
|--|----------------------------|----------------------------|
| a) Ofimática (procesador de texto, hoja de cálculo, ...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Contabilidad | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Gestión de pedidos, inventarios y logística | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Gestión de facturación (cobros y pagos) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| e) Gestión con entidades financieras | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| f) Otras | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

B.4 En enero de 2010, ¿enviaba su empresa facturas electrónicas en un formato digital que permitiera el proceso automático de las mismas?

- | <u>SI</u> | <u>NO</u> |
|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

B.5 En enero de 2010, ¿recibía su empresa facturas electrónicas en un formato digital que permitiera el proceso automático de las mismas?

- | <u>SI</u> | <u>NO</u> |
|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

C. Acceso y uso de Internet

C.1 En enero de 2010, ¿disponía su empresa de conexión a Internet?

- | <u>SI</u> | <u>NO</u> |
|----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 (Pase al apartado C.3) |

C.2 En enero de 2010, ¿con qué tipo de conexión se accedía a internet en su empresa?

- | | <u>SI</u> | <u>NO</u> |
|--|----------------------------|----------------------------|
| a) Módem (máxima velocidad de bajada inferior a 144kb/seg) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Conexión RDSI | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Banda ancha | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| - Conexión DSL (ADSL, SDSL, ...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| - Otras conexiones fijas (Cable, PLC, leased line, ...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Telefonía móvil (GSM, GPRS, UMTS, ...) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

C.3 En 2009, ¿utilizó su empresa Internet para interactuar con la Administración Pública?

- | <u>SI</u> | <u>NO</u> |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 (Pase a C.3.1) | <input type="checkbox"/> 6 (Pase al apartado C.4) |

C.3.1 En caso afirmativo, indique el tipo de interacción:

- | | <u>SI</u> | <u>NO</u> |
|---|----------------------------|----------------------------|
| a) Para obtener información | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Para conseguir Impresos y formularios | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Para devolver impresos cumplimentados | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Para gestión electrónica completa (sin necesidad de ningún trámite adicional en papel) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| e) Para presentar una propuesta comercial a licitación pública (e-procurement) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |

C.4 En enero de 2010, ¿disponía su empresa de sitio o página web?

- | <u>SI</u> | <u>NO</u> | <u>En Construcción</u> |
|----------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 (Pase al apartado C.5) | <input type="checkbox"/> 2 (Pase al apartado C.5) |

http://_____

C.4.1 Indique los servicios disponibles en su página web:

- | | <u>SI</u> | <u>NO</u> |
|--|----------------------------|----------------------------|
| a) Presentación de la empresa | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| b) Acceso a catálogos de productos o a listas de precios | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| c) Posibilidad de personalizar o diseñar los productos por parte de los clientes | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| d) Realización de pedidos o reservas online | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| e) Pagos online | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| f) Personalización de la página web para usuarios habituales | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |
| g) Anuncios de ofertas de trabajo o recepción de solicitudes de trabajo online | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 6 |



C.5 En enero de 2010, ¿se utilizó firma digital en alguna comunicación enviada desde su empresa?

(Es decir, utilizando algún método de encriptación que permita identificar de modo veraz al remitente o detectar cualquier cambio en el contenido)

SI 1 **NO** 6 (Pase al apartado F.1)

C.5.1 En caso afirmativo, indique para qué se utilizó:

- a) Para relacionarse con sus clientes y/o proveedores **SI** 1 **NO** 6
- b) Para relacionarse con la Administración Pública 1 6

F. Integración de la información dentro de la empresa

La información dentro de la empresa está integrada cuando se comparte electrónicamente y automáticamente entre las distintas áreas, utilizando una única herramienta de software o varias herramientas de software que comparten la información extraída de una base de datos común (p.e. mediante herramientas ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relation Management) ...)

F.1 En enero de 2010, ¿disponía su empresa de herramientas informáticas ERP (Enterprise Resource Planning) para compartir la información sobre compras y ventas con otras áreas funcionales de la empresa (p.e. Finanzas, Organización, Marketing, ...)?

SI 1 **NO** 6 **No Sabe** 9

F.2 En enero de 2010, ¿disponía su empresa de alguna aplicación informática para gestionar información de clientes (herramientas CRM-Customer Relation Management) que permitiera:

- a) Capturar, almacenar y compartir con otras áreas funcionales de la empresa información sobre clientes? **SI** 1 **NO** 6
- b) Analizar la información disponible acerca de los clientes con fines comerciales y de marketing (fijación de precios, promociones comerciales, selección de canales de distribución)? 1 6

G. Comercio Electrónico

El comercio electrónico se define como las transacciones realizadas a través de redes basadas en protocolos de Internet (TCP/IP) o sobre otras redes telemáticas. Los bienes y servicios se contratan o reservan a través de estas redes, pero el pago o la entrega del producto pueden realizarse off-line, a través de cualquier otro canal. Los pedidos realizados por teléfono, fax o mediante correo electrónico escrito de forma manual no se consideran comercio electrónico.

G.1 Compras por Comercio Electrónico en 2009

G.1.1 Durante 2009, ¿realizó su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de Comercio Electrónico mediante Internet u otras redes telemáticas (excluyendo correos electrónicos escritos manualmente)?

SI 1 (Pase a G.1.2) **NO** 6 (Pase al apartado G.2)

G.1.2 Indique, en porcentaje, el importe total de las compras correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizados mediante Comercio Electrónico en 2009 (excluido el IGIC) sobre el importe total de las compras efectuadas

Porcentaje (Con 1 decimal)

____, ____ %

G.1.3 ¿Ha pagado su empresa on-line por compras de bienes o servicios realizadas mediante internet en 2009?

SI 1 **NO** 6

G.2 Ventas por Comercio Electrónico en 2009

G.2.1 Durante 2009, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de Comercio Electrónico mediante Internet u otras redes telemáticas (excluyendo correos electrónicos escritos manualmente)?

SI 1 (Pase a G.2.2) **NO** 6 (Fin)

G.2.2 Indique, en porcentaje, el importe total de las ventas correspondientes a pedidos/reservas de bienes o servicios realizados mediante Comercio Electrónico en 2009 (excluido el IGIC) sobre el importe total de las ventas efectuadas

Porcentaje (Con 1 decimal)

____, ____ %

G.2.3 ¿Ha recibido su empresa pagos on-line por sus ventas de bienes o servicios realizadas mediante internet en 2009?

SI 1 **NO** 6

FIN DEL CUESTIONARIO

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN