

ZA3855

**Flash Eurobarometer 136
(The E-Commerce)**

**Questionnaire
Spain (Spanish)**



FLASH-EB 136 -
Comercio electrónico

ESTUDIO Nº 57020259
noviembre 2002

CUESTIONARIO

Versión 4-11-2002

País: /_/_/_/

Número de cuestionario /_/_/_/_/_/_/

Región: (Unidad Regional Administrativa Europea) (CÓDIGO, COMO EN LA BASE DE DATOS)

CÓDIGO SIC: _____(CÓDIGO, COMO EN LA BASE DE DATOS)

Número de empleados (COMO EN LA BASE DE DATOS):

Esta entrevista se va a realizar de acuerdo a las normas del código de conducta ESOMAR-ICC y a las indicaciones del briefing.

Texto de presentación: Buenos días. Soy _____ entrevistadora del Instituto Demoscopia. Estamos realizando un estudio sobre temas relacionados con los negocios a través de Internet (Comercio electrónico) para la Comisión Europea. Le agradeceríamos su colaboración para realizar una entrevista que dura aproximadamente 7 minutos. Le garantizamos el completo anonimato de sus opiniones ya que a ello nos obliga nuestro código deontológico.

Preguntar por la persona que viene en la muestra o cargo más alto dentro de la empresa – Director General, Consejero, Director Administrativo, Gerente, Director Financiero

A. ELEMENTOS DESCRIPTIVOS

P.A ¿Cuál es exactamente su cargo y responsabilidades en la empresa?

ESPECIFICAR :

ENTREVISTADOR: Si corresponde a una de estas 3 categorías, codificar y continuar.

- Director General: Consejero delegado, Presidente, Gerente, Propietario, Jefe.....

1

- Director Financiero.....

2

- Director a cargo del departamento de Informática o similar.....

3

SI NINGUNA DE ESTAS CATEGORIAS

→ TERMINAR

P.B ¿Cuántos empleados tiene su empresa trabajando a tiempo completo en España?

LEER.

/_/_/_/_/_/_/ empleados

Si menos de 10 empleados..... → TERMINAR

Ns/Nc → TERMINAR

P.C ¿Cuál es el principal sector **de actividad** al que pertenece su empresa? Pertenece principalmente a...

LEER.

Construcción (Obras Públicas).....	20
Manufacturas	
Productos semielaborados.....	21
Productos terminados.....	22
Distribución	
Mayorista	31
Al detalle.....	32
Transporte.....	41
Hostelería, restauración, cafetería.....	42
Servicios	
Financieros.....	43
De negocios.....	44
Servicios personales.....	45

Si no es ninguno de estos → **TERMINAR**

P.D ¿Cuál fue la facturación de su empresa en España el pasado año?

ESPECIFICAR

CODIFICAR LA FACTURACIÓN

- menos de 100.000 euros (*).....	1
- entre +100.000 y 250.000 euros (*).....	2
- entre +250.000 y 500.000 euros (*).....	3
- entre +500.000 y 1.000.000 euros (*).....	4
- entre +1 y 2 millones de euros (*)	5
- entre +2 y 7 millones de euros (*)	6
- entre +7 y 20 millones de euros (*)	7
- entre +20 y 40 millones de euros (*)	8
- entre +40 y 80 millones de euros (*)	9
- entre +80 y 150 millones de euros (*)	10
- más de 150 millones de euros (*)	11
- Ns/Nc (NO LEER).....	12

B. SU EMPRESA E INTERNET

Empecemos hablando de Internet en su empresa

P.1 ¿Tiene su empresa conexión a Internet?

- Sí..... 1
- No..... 2 IR AL FINAL - ENTREVISTA VALIDA
- No sabe/no contesta..... 3 TERMINAR - ENTREVISTA NO VALIDA

LEER – RESPUESTA MÚLTIPLE

P.2 ¿Qué tipo de conexión a Internet tiene su empresa?

- Banda estrecha, por ejemplo línea telefónica RDSI..... 1
- De banda ancha (ADSL, cable de TV, línea alquilada)..... 1
- Móvil..... 1
- (NS/NC) NO LEER..... 1

P.3 ¿Tiene su empresa una página web?

- Sí..... 1
- No..... 2 ir a P.5
- (NS/NC) NO LEER..... 3 ir a P.5

C. VENTAS EN INTERNET

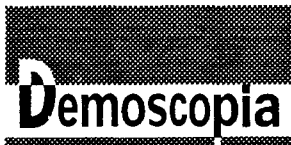
P.4 ¿La página web de su empresa se puede utilizar para hacer pedidos a su empresa?

- Sí..... 1
- No..... 2
- NS/NC..... 3

P.5 ¿Vende su empresa productos/servicios a través de electronic market places, es decir, centros comerciales de servicios para comercio electrónico?

- Sí.....1
- No.....2
- (NS/NC).....3

Los centros comerciales de servicios para comercio electrónico o *electronic market places*: son sitios de Internet que utilizan un software que permite que compradores y vendedores a la vez lleven a cabo de forma simultánea transacciones comerciales (a través de Internet). Estos sitios pueden tener la forma de catálogos, subastas o intercambios. Pueden establecerlas tanto vendedores, como compradores u otras terceras personas. Un ejemplo bastante conocido es covisint.com para la industria del automóvil.



P.6 ¿Qué porcentaje del total de sus ventas se hace actualmente a través de Internet?

(INSISTIR HASTA OBTENER SU MEJOR ESTIMACIÓN)

□□□□ %

**CODIFICAR 999 SI NO SABE, DESPUÉS DE INSISTIR
CODIFICAR 000 SI NO VENDE A TRAVES DE INTERNET**

D. COMPRAS EN INTERNET

P.7 ¿Compra su empresa alguno o todos sus suministros (ya sean bienes o servicios) en Internet, es decir on-line?.

Sí.....1
No.....2
(NS/NC).....3

P.8 ¿ Compra su empresa alguno o todos sus suministros (ya sean bienes o servicios) a través de electronic market places, es decir, centros comerciales de servicios para comercio electrónico?.

Sí.....1
No.....2
(NS/NC).....3

P.9 ¿Qué porcentaje del total de sus suministros compra su empresa actualmente en Internet?

(INSISTIR HASTA OBTENER SU MEJOR ESTIMACIÓN)

□□□□ %

**CODIFICAR 999 SI NO SABE, DESPUÉS DE INSISTIR
CODIFICAR 000 SI NO COMPRA A TRAVES DE INTERNET**

E. TEMAS DE SEGURIDAD

Centrándonos ahora en temas de seguridad relacionados con sus compras y ventas on-line.

P.10 En los últimos 6 meses, ¿ha tenido usted alguno de los siguientes problemas relacionados con la seguridad?

LEER. RESPUESTA MÚLTIPLE

- Virus.....1
- Accesos no autorizados.....1
- Denegación de servicio/servicio denegado.....1
- Degradación (ataque) del servidor de Internet/sitio web.....1
- Suplantación (o robo) de identidad electrónica..... 1
- Ocupación del nombre de dominio..... 1
- Otros (ESPECIFICAR) (NO LEER).....1
- Ninguno (NO LEER)..... 1
- NS/NC (NO LEER).....1

P.11 ¿Cuál de las siguientes medidas ha tomado para protegerse contra los problemas de seguridad?

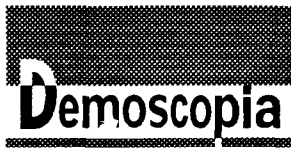
- a. Firewall (Cortafuego para evitar intromisiones).....1
- b. Programa antivirus.....1
- c. Sistema de detección de intrusiones de red.....1
- d. Servidores SSL (Secure socket layer).....1
- e. Otros (ESPECIFICAR) NO LEER.....1
- f. (No conoce los detalles de las medidas de seguridad) (NO LEER)...1

P.12 ¿Protege usted a sus clientes con la ayuda de?

LEER. RESPUESTA MÚLTIPLE.

- a) Un compromiso sobre la protección de sus datos
- b) Un programa de etiqueta de confianza
- c) Un acceso a un mecanismo de resolución de conflictos
- d) Tecnologías para asegurar la confidencialidad de los datos del cliente
- e) “Otras (especificar) (NO LEER)”
- f) Ninguna (NO LEER)
- g) NS/NC (NO LEER)

- DAR LAS GRACIAS AL ENTREVISTADO]



Los sistemas de detección de intrusiones de red (NIDS) analizan el tráfico en la red con el fin de detectar ataques. Examinan los datos para identificar amenazas de usuarios no autorizados, de ataques y de hackers (o piratas informáticos) que han logrado evitar los sistemas de control para acceder a los datos.

SSL es un protocolo que permite la autenticación entre el terminal (es decir el usuario) y el servidor. Está construido dentro del browser o navegador de red. En los navegadores, las conexiones SSL están simbolizadas por un candado al final de la pantalla.