

**ZA6777**

**Flash Eurobarometer 439**  
**(The Use of Online Marketplaces and Search Engines by SMEs)**

**Country Questionnaire**  
**Spain**



Hasta 100.000 euros	1
Más de 100.000 euros y hasta 500.000 euros	2
Más de 500.000 euros y hasta 2 millones de euros	3
Más de 2 millones de euros y hasta 10 millones de euros	4
Más de 10 millones de euros	5
NS / Rehúsa	6

NEW

LOS PORCENTAJES EN D4.1, D4.2 Y D4.3 DEBEN SUMAR 100 (D4.1+D4.2+D4.3 = 100%) SI HAY UNA RESPUESTA 999 EN D4.1, D4.2, O D4.3 LA SUMA DE LAS RESPUESTAS VÁLIDAS (RESPUESTAS ENTRE 0 Y 100%) PUEDE SER MENOR DE 100%

D4.1 Aproximadamente, ¿qué porcentaje de la facturación de su empresa en 2015 provino de ventas en cada uno de los siguientes mercados?

(LEER EN VOZ ALTA - ANOTAR LA RESPUESTA EN PORCENTAJES) (SI "NS/NC" CÓDIGO '999')

			De mercados de España
--	--	--	-----------------------

NEW

D4.2 Aproximadamente, ¿qué porcentaje de la facturación de su empresa en 2015 provino de ventas en cada uno de los siguientes mercados?

(LEER EN VOZ ALTA - ANOTAR LA RESPUESTA EN PORCENTAJES) (SI "NS/NC" CÓDIGO '999')

			De mercados de otros países de la UE
--	--	--	--------------------------------------

NEW

D4.3 Aproximadamente, ¿qué porcentaje de la facturación de su empresa en 2015 provino de ventas en cada uno de los siguientes mercados?

(LEER EN VOZ ALTA - ANOTAR LA RESPUESTA EN PORCENTAJES) (SI "NS/NC" CÓDIGO '999')

			De mercados de otros países fuera de la UE
--	--	--	--

NEW

ERR1

D4.1 + D4.2 + D4.3 deberían sumar 100%, por favor, compruébelo 1

NEW

D5 ¿Su empresa vende productos o servicios...?

(LEER EN ALTO - RESPUESTA MÚLTIPLE)

Directamente al consumidor	1,
A otras empresas	2,
A la administración pública	3,
NS / NC	4,

FL426 SCR15

D6 ¿Con qué frecuencia vende sus productos y/o servicios por internet?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Siempre	1
La mayor parte del tiempo	2
A veces	3
Pocas veces	4
Nunca	5
NS / NC (NO LEER)	6

NEW

SI "NUNCA" (CÓDIGO 5) O "NS/NC" (CÓDIGO 6) EN D6 TERMINE LA ENTREVISTA SI LA EMPRESA VENDE SUS PRODUCTOS POR INTERNET (CÓDIGOS 1, 2, 3 O 4 EN D6), PREGUNTAR D7

PROG.: ROTAR ITEMS 1 A 3

D7 ¿Su empresa utiliza alguno de los siguientes sitios para vender sus productos y/o servicios por internet?

(LEER - UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

		Siem pre	La may or part e del tiem po	A vece s	Poca s vece s	Nun ca	NS / NC (NO LEER )
1	La página web comercial de su empresa	1	2	3	4	5	6
2	Marketplaces, (portales online como por ejemplo como Amazone, Ebay...), donde varias empresas y marcas venden sus productos y/o servicios	1	2	3	4	5	6

3	Confía en buscadores	1	2	3	4	5	6
---	----------------------	---	---	---	---	---	---

NEW

PREGUNTAR Q1 Y Q2 A EMPRESAS QUE UTILIZAN ONLINE MARKETPLACES - DIFERENTES DE "NUNCA" (CÓDIGO 5) Y "NS/NC" (CÓDIGO 6) EN D7.2

PROG: ROTAR ÍTEMS DE 1 A 4

Q1 Dígame por favor hasta qué punto está o no de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre los online marketplaces (portales online)

(LEER - UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

		Totalment e de acuerdo	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerd o	Totalment e en desacuerd o	NS / NC (NO LEER)
--	--	------------------------------	---------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	----------------------

1	La información que recibe a través de los online marketplaces (portales online como por ej. Amazon, Ebay...) sobre el comportamiento y preferencias de sus clientes es útil para el desarrollo o mejora de sus productos o servicios	1	2	3	4	5
2	Normalmente consigue la información que necesita de sus clientes a través de online marketplaces (portales online)	1	2	3	4	5
3	Conoce qué información recoge el online marketplace (portales online) sobre la actividad de su empresa y cómo se utiliza	1	2	3	4	5
4	Puede transferir fácilmente la información comercial clave de un online marketplace (portal online) a otro (por ejemplo, valoraciones de los clientes)	1	2	3	4	5

NEW

PROG: ROTAR ITEMS DE 1 A 4

Q2 La mayoría de online marketplaces (portales online) disponen de condiciones que explican cómo su empresa puede utilizar la página web o las aplicaciones de ventas, así como varios requisitos legales que deben cumplir las páginas web o aplicaciones de ventas. Estos incluyen: política de privacidad, política de cookies, y derechos de la propiedad industrial, como condiciones de copyright. Si pensamos en las condiciones de los portales online, ¿hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?

(LEER - UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

		Totalment e de acuerdo	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerd o	Totalment e en desacuerd o	NS / NC (NO LEER)
1	En general, las condiciones son claras	1	2	3	4	5
2	Usted puede modificar las condiciones	1	2	3	4	5
3	Si las condiciones existentes cambian y perjudican a su empresa, puede fácilmente cambiar a otro portal online	1	2	3	4	5
4	Si tiene una disputa con un portal online, existe un sistema de resolución de disputas fiable que puede utilizar (tribunales, autoridades competentes, arbitraje)	1	2	3	4	5

NEW

PROG: ROTAR ITEMS DE 1 A 4

Q3 Dígame por favor hasta qué punto está o no de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones sobre los buscadores. Incluye tanto los buscadores generales y especializados, como los buscadores integrados en los marketplaces (portales online):

(LEER - UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

		Total men te de acue rdo	Más bien de acue rdo	Más bien en desa cuer do	Total men te en desa cuer do	No aplic able (NO LEER EN ALT O)	NS/ NC (NO LEER )
--	--	--------------------------------------	----------------------------------	---	---	---	-------------------------------

1	Su posición en los resultados de la búsqueda tiene un impacto significativo en sus ventas	1	2	3	4	5	6
2	Su empresa utiliza técnicas de optimización de los buscadores para aparecer más arriba en los resultados de búsqueda	1	2	3	4	5	6
3	Los buscadores deberían poder cambiar el orden en que muestran los resultados para satisfacer sus propios intereses comerciales	1	2	3	4	5	6
4	Si tiene una disputa con un operador del buscador, existe un sistema de resolución de disputas fiable que puede utilizar (tribunales, autoridades competentes, arbitraje)	1	2	3	4	5	6

NEW

PROG.: ROTAR ITEMS 1 A 3

Q4	Algunas plataformas online disponen de sistemas de reseña o clasificación que catalogan los diferentes productos, servicios, e incluso vendedores (por ejemplo hoteles, restaurantes, electrodomésticos, tiendas, etc.). Dígame por favor, hasta qué punto está o no de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones sobre las reseñas de los usuarios en las plataformas en línea:
----	--

(LEER - UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

		Total men te de acue rdo	Más bien de acue rdo	Más bien en desa cuer do	Total men te en desa cuer do	No aplic able (NO LEER EN ALT O)	NS/ NC (NO LEER )
--	--	--------------------------------------	----------------------------------	---	---	---	-------------------------------

1	Las reseñas de su empresa sobre estas plataformas online tienen un impacto significativo sobre sus ventas	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---	---

2	En general, estas reseñas de los usuarios son verdaderas	1	2	3	4	5	6
3	Puede denunciar reseñas falsas sobre su empresa y eliminarlas	1	2	3	4	5	6

NEW
-----