



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS
Eleuterio Ramírez 737, piso 3, sector A
Fono: 228269450
www.ine.cl - ele4@ine.cl
SANTIAGO - CHILE

	USO INTERNO (no llenar)
	ACTIVIDAD PRINCIPAL
A075	

CUARTA ENCUESTA LONGITUDINAL DE EMPRESAS MÓDULO 1 CONTABILIDAD Y FINANZAS

Módulo 1 de 5
Se recomienda que esta sección sea llenada por
el departamento de Contabilidad y Finanzas

"Artículo 20° - Todas las personas naturales o jurídicas chilenas y las residentes o transeúntes están obligadas a suministrar los datos, antecedentes o informaciones de carácter estadístico que el Instituto Nacional de Estadísticas les solicite por medio de sus funcionarios, delegados o comisionados, de palabra o por escrito, acerca de hechos que por su naturaleza y finalidad tengan relación con la formación de estadísticas oficiales."

"Artículo 29° - El Instituto Nacional de Estadísticas, los organismos fiscales, semifiscales y empresas del Estado, y cada uno de sus respectivos funcionarios, no podrán divulgar los hechos que se refieren a personas o entidades determinadas de que hayan tomado conocimiento en el desempeño de sus actividades."

El estricto mantenimiento de estas reservas constituye el "Secreto Estadístico". Su infracción hará incurrir en el delito previsto y penado por el artículo 247, del Código Penal, debiendo en todo caso aplicarse pena corporal.

"Artículo 30° - Los datos estadísticos no podrán ser publicados o difundidos con referencia expresa a las personas o entidades a quienes directa o indirectamente se refieran, si mediare prohibición del o los afectados". (Extractos de la Ley Orgánica 17.374 de creación del Instituto Nacional de Estadísticas, publicada el 10-12-1970).

A. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA, DEL INFORMANTE Y CARACTERIZACIÓN DE SUS ACTIVIDADES

A.I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

1. Información general.

R.U.T.: _____ - _____

Nombre o Razón Social: _____

Nombre Comercial o de Fantasía: _____

Dirección Comercial: _____

Región: _____ Comuna: _____

Teléfono fijo: _____ Celular: _____

Casilla de Correo: _____

Nombre Representante Legal: _____

RUT Representante Legal: _____ - _____

Página Web: _____ Correo Electrónico: _____

2. Identificación de la persona responsable de responder esta encuesta dentro de la empresa.

A001 Nombre y Apellidos: _____

A002 Cargo: _____ A004 Teléfono: _____

A003 Correo Electrónico: _____

Nota: Certificado de Recepción de la Encuesta será enviado a correo electrónico informado.

Para contestar la encuesta vía Internet, en el sobre enviado encontrará un instructivo WEB con nombre de usuario y clave. Para mayores consultas, llame al analista indicado en la etiqueta de este formulario o escribanos a nuestro correo electrónico: ele4@ine.cl

MÓDULO 1: CONTABILIDAD Y FINANZAS

A.II. CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA EMPRESA**1. Indique en orden de importancia los tres principales productos o servicios, con los cuales su empresa comercializa, donde (marque una o más alternativas):****1 = Más Importante****2 = Importante****3 = Menos Importante**

- A005 Productos agrícolas, ganaderos y/o animales vivos.
- A006 Productos forestales.
- A007 Productos del mar.
- A008 Productos minerales (metálicos).
- A009 Productos alimenticios, bebidas y tabaco (elaborados y listos para su consumo).
- A010 Productos textiles o cuero.
- A011 Productos de madera y fabricación de productos básicos o brutos de madera.
- A012 Papel y productos del papel.
- A013 Actividades de impresión.
- A014 Productos combustibles.
- A015 Sustancias y productos químicos.
- A016 Productos de caucho y plástico.
- A017 Productos de minerales no metálicos (vidrio, cerámica, cemento, yeso, etc.).
- A018 Metales comunes y productos elaborados de metal (excepto maquinaria y equipo).
- A019 Maquinaria y equipo industrial.
- A020 Maquinaria o equipo de informática o computacional.
- A021 Productos de informática (intangibles).
- A022 Maquinaria y aparatos eléctricos industriales o especializados.
- A023 Aparatos eléctricos comunes o domésticos.
- A024 Vehículos automotores, remolques y semirremolques.
- A025 Otros tipos de máquinas de transporte (aérea, marítima, ferroviaria).
- A026 Productos muebles y mobiliario general.
- A027 Servicios de reciclamiento.
- A028 Suministro de electricidad, gas y agua.
- A029 Construcción.
- A030 Servicios de alojamiento.
- A031 Servicios de restaurante y alimentación.
- A032 Servicios de transporte.
- A033 Servicios de almacenamiento.
- A034 Servicios de telecomunicaciones.
- A035 Servicios de correo y servicios de mensajería.
- A036 Servicios de intermediación financiera (créditos, activ. bursátiles, leasing, planes de seguro y pensiones, entre otros).
- A037 Servicios de actividades inmobiliarias.
- A038 Servicios de actividades de alquiler (maquinaria o equipo: doméstico, industrial o transporte sin operarios).
- A039 Servicios de asesoría en informática y comunicación.
- A040 Asesorías y servicios a empresas (investigación, análisis, jurídicas, gestión administrativa, publicidad y mantención).
- A041 Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.
- A042 Enseñanza.
- A043 Servicios de salud.
- A044 Servicios de eliminación de desperdicios, aguas residuales, limpieza o aseo.
- A045 Actividades de asociaciones u organizaciones (sindicatos, empresariales, religiosas, beneficio social, entre otros).
- A046 Actividades de esparcimiento, culturales y deportivas.
- A047 Servicios personales (lavanderías, peluquerías, aseo doméstico, entre otros).
- A048 Otros. —————> Especifique: A0481 _____

2. Señale las actividades o giros realizados por la empresa, en orden de importancia, donde (marque una o más alternativas):**1 = Más Importante****2 = Importante****3 = Menos Importante**

- A049 Explotación de recursos naturales (agricultura, silvicultura, ganadería, pesca, minería, combustibles).
- A050 Industria manufacturera (elaboración o fabricación de productos para la venta).
- A051 Comercio (compra y venta; sin alterar el producto que comercializa).
- A052 Prestación de servicios (vende un intangible, aún cuando el servicio incluya materiales o repuestos).
- A053 Otra actividad no mencionada anteriormente. —————> Especifique: A0531 _____

3. Indique la combinación de actividades y productos o servicios, según importancia de sus ventas.

ORDEN DE IMPORTANCIA	ACTIVIDAD / GIRO	PRODUCTO/ SERVICIO
1era más importante	A054	A0541
2da más importante	A055	A0551
3era más importante	A056	A0561

A.III. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

1. Indique el tipo de propiedad de su empresa, señalando la participación porcentual según corresponda.

Privada Nacional. A057 _____ %
 Privada Extranjera. A058 _____ %
 Estatal. A059 _____ %
Total suma: 100%

2. Indique el tipo de organización jurídica de su empresa (marque solo una alternativa).

A060 Persona Natural. _____ →
 A061 Empresa Individual de Responsabilidad Limitada. _____ →
 A062 Cooperativa.
 A063 Sociedad de Responsabilidad Limitada.
 A064 Sociedad Anónima Abierta.
 A065 Sociedad Anónima Cerrada.
 A066 Sociedad por Acciones.
 A067 Otra. _____ → Especifique: A0671 _____

Señale Sexo		
A0601 H	A0602 M	
A0611 H	A0612 M	

3. ¿En qué año la empresa hizo inicio de actividades en el Servicio de Impuestos Internos (SII)?

Año: A068 _____

4. ¿Es su empresa parte de un grupo de empresas organizadas legalmente como un grupo empresarial? Ej.: holding, filiales, subsidiarias, coligadas, entre otros (marque solo una alternativa).

A069 Sí Señale el nombre del grupo: _____ → A0691 _____
 A070 No

5. ¿En la propiedad de la empresa participa mayoritariamente (más de un 50%) una familia o un grupo familiar? (marque solo una alternativa).

A071 Sí
 A072 No

B. FINANCIAMIENTO E INVERSIÓN

1. Indique cuáles de los siguientes productos financieros tiene la empresa (marque una o más alternativas):

B001 Línea de crédito. B006 Fondos mutuos. B011 Factoring.
 B002 Tarjeta de crédito bancaria. B007 Depósito a plazo. B012 Leasing operacional y/o financiero.
 B003 Tarjeta de crédito de casa comercial. B008 Cuenta de ahorro. B013 Otro. → Especifique: B0131 _____
 B004 Cuenta corriente. B009 Boleta de garantía. B014 No tuvo ningún producto financiero.
 B005 Cuenta vista/cuenta RUT. B010 Forward/opciones.

2. ¿Qué fuentes de financiamiento utilizó su empresa durante el año 2015? (marque una o más alternativas):

B015 Bancos (línea de crédito, créditos de consumo, leasing, factoring, etc.). B022 Empresas relacionadas.
 B016 Casas comerciales (avances en cuotas). B023 Financiamiento estatal.
 B017 Proveedores (línea de crédito). B024 Emisión de bonos (deuda en Chile o el extranjero).
 B018 Instituciones financieras distintas de bancos (factoring, leasing, créditos, entre otros). B025 Fuentes no formales (amigos, parientes, entre otros).
 B019 Crowdfunding. B026 Inversionistas ángeles.
 B020 Capitales de riesgo. B027 Microfinancieras.
 B021 Recursos propios o aumento de capital. B028 Otro. → Especifique: B0281 _____
 B029 No utilizó ninguna fuente de financiamiento.

3. Durante el año 2015, ¿su empresa obtuvo algún préstamo y/o crédito con instituciones financieras? (marque solo una alternativa).

B030 Sí. —————> **Salte a pregunta 7**

B031 No. —————> **Pase a pregunta 4**

4. ¿Por qué razón la empresa no obtuvo préstamos y/o créditos durante el año 2015? (marque solo una alternativa).

B032 No solicitó. —————> **Pase a pregunta 5**

B033 Solicitó, pero el crédito fue rechazado. —————> **Salte a pregunta 6**

B034 Solicitó, el crédito fue aprobado, pero no aceptó las condiciones ofrecidas en cuanto a monto, plazos, tasas de interés, entre otros. —————> **Salte a pregunta 9**

B035 Solicitó, el crédito fue aprobado, pero finalmente desistió de tomar el crédito, aún cuando no tenía problemas con las condiciones ofrecidas. —————> **Salte a pregunta 9**

5. Indique las tres principales razones por las que no solicitó un préstamo y/o crédito durante el año 2015, donde:

1 = Más importante

2 = Importante

3 = Menos importante

B036 La empresa no lo necesitó.

B041 Desconfiaba de las instituciones financieras.

B037 No supo dónde acudir.

B042 Contaba con préstamos vigentes solicitados anteriormente.

B038 Prefirió no endeudarse.

B043 Consideraba que el proceso era muy engorroso.

B039 No podía hacer frente a los pagos.

B044 Otra. —> Especifique: B0441 _____

B040 No pensó que le concederían el préstamo.

Salte a pregunta 11

6. Señale la principal razón que le dieron para rechazar el crédito (marque solo una alternativa).

B045 Antecedentes crediticios negativos de la **empresa** (DICOM, Boletín Comercial).

B049 Insuficiente capacidad de pago.

B046 Antecedentes crediticios negativos del **propietario** (DICOM, Boletín Comercial).

B050 No le explicaron razones.

B047 Poca antigüedad de la empresa.

B051 Otra. —> Especifique: B0511 _____

B048 Falta de garantías.

Salte a pregunta 9

7. Respecto al préstamo o crédito de mayor monto que obtuvo durante el año 2015, indique:

A. De qué fuente provino (marque solo una alternativa).

B052 Banco

B054 Cooperativa de ahorro y crédito

B056 Otra. —> Especifique: B0561 _____

B053 Empresa relacionada

B055 Casa comercial

B. Número de instituciones con las que cotizó:

B057 _____

C. A nombre de quién fue otorgado (marque solo una alternativa).

B058 La empresa

B059 Una persona natural

D. Número de años que el deudor ha sido cliente de la institución:

B060 _____

E. Tipo de moneda (marque solo una alternativa).

B061 Pesos

B062 Dólares

B063 UF

B064 Otra. —> Especifique: B0641 _____

F. Plazo del crédito otorgado (en meses):

B065 _____ meses

G. Tasa de interés:

B066 _____ %

H. Periodicidad de la tasa de interés (marque solo una alternativa).

B067 Mensual

B068 Anual

B069 Otra —> Especifique: B0691 _____

8. ¿La empresa se ha atrasado en algún pago de los préstamos y/o créditos que adeuda actualmente? (marque solo una alternativa).

B070 Sí, más de 30 días. B072 Sí, no sabe cuánto tiempo.

B071 Sí, más de 90 días. B073 No.

9. Indique cuáles de las siguientes garantías o avales fueron exigidos a la empresa por las instituciones financieras que evaluaron su solicitud de préstamos y/o créditos durante el año 2015 (marque una o más alternativas):

B074 Aval privado.

B075 Aval del Estado o garantía estatal (por ejemplo: CORFO, FOGAPE, FOGAIN, COBEX, Pro inversión).

B076 Garantías reales de la empresa (depósitos a plazo, terrenos, edificios, vehículos, equipos, entre otros).

B077 Garantía personal (bienes de una persona sea o no dueño o socio de la empresa; no comprende los bienes de la empresa).

B078 Sociedades de Garantía Recíproca.

B079 Otro. _____ → Especifique: B0791 _____

B080 Ninguna.

B081 No sabe.

10. Indique las tres principales razones por las que la empresa solicitó los préstamos y/o créditos durante el año 2015, donde:

1 = Más importante

2 = Importante

3 = Menos importante

B082 Financiar capital de trabajo (dinero en efectivo en caja o en banco, compra de materias primas, pago de salarios, entre otros).

B083 Comprar terrenos, edificios y construcciones.

B084 Comprar maquinarias, equipos, herramientas, muebles y vehículos.

B085 Refinanciamiento, pagar otras deudas.

B086 Remodelación del lugar de trabajo (taller, local, vitrinas, entre otros).

B087 Otra. _____ → Especifique: B0871 _____

11. Indique en qué tipo de activos fijos invirtió su empresa durante el año 2015. Considere la inversión en adquisición, reparación y mantenimiento (marque una o más alternativas):

B088 Terrenos (sin instalaciones).

B092 Equipos computacionales.

B089 Edificios e instalaciones.

B093 Software.

B090 Vehículos y equipos de transporte.

B094 Otros activos. _____ → Especifique: B0941 _____

B091 Maquinaria, herramientas y muebles.

B095 No realizó ninguna inversión o adquisición de activos.

12. ¿Usted cree que la empresa requerirá créditos en los próximos 12 meses? ¿Para qué? (marque una o más alternativas):

B096 Sí, para financiar capital de trabajo (dinero en efectivo en caja o banco, compra de materias primas, pago de salarios, entre otros).

B097 Sí, para comprar terrenos, edificios y construcciones.

B098 Sí, para comprar maquinarias, equipos, herramientas, muebles y vehículos.

B099 Sí, para refinanciamiento, pagar otras deudas.

B100 Sí, para otros fines. _____ → Especifique: B1001 _____

B101 No.

B102 No sabe.

C. CARACTERIZACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA

De acuerdo con la información contable de su empresa del año 2014 y 2015, por favor, complete los siguientes cuadros:

1. Ingresos y utilidad del año.

Glosa o ítem		2014 (Miles de \$)		2015 (Miles de \$)	
1	Ingresos por actividad principal de la empresa.	C001		C037	
2	Otros ingresos operacionales.	C002		C038	
3	Corrección monetaria.	C003		C039	
4	Otros ingresos no operacionales.	C004		C040	
5	Total Ingresos.	C005		C041	

2. Gastos del año.

Glosa o ítem		2014 (Miles de \$)		2015 (Miles de \$)	
6	Costo de ventas y/o de producción.	C006		C042	
7	Gastos en electricidad.	C007		C043	
8	Gastos en combustible.	C008		C044	
9	Gastos en servicios de comunicación y TICs (teléfono, internet, correo, soporte informático, etc.).	C009		C045	
10	Gastos generales.	C010		C046	
11	Gastos de administración y finanzas	C011		C047	
12	Remuneraciones y costos laborales	C012		C048	
13	Depreciación.	C013		C049	
14	Otros gastos operacionales.	C014		C050	
15	Corrección monetaria.	C015		C051	
16	Gastos financieros.	C016		C052	
17	Otros gastos no operacionales.	C017		C053	
18	Impuesto a la renta.	C018		C054	
19	Otros impuestos	C019		C055	
20	Total Gastos.	C020		C056	

3. Stock de activos.

Glosa o ítem		2014 (Miles de \$)		2015 (Miles de \$)	
21	Existencias o Inventario.	C021		C057	
22	Otros activos circulantes (caja, bancos, cuentas por cobrar).	C022		C058	
23	Activos fijos (terrenos, edificios, maquinarias).	C023		C059	
24	- Depreciación acumulada.	C024		C060	
25	Otros activos. —————> Especifique: C0251	C025		C061	
26	Total Activos.	C026		C062	

4. Stock de pasivos.

Glosa o ítem		2014 (Miles de \$)		2015 (Miles de \$)	
27	Cuentas por pagar corto plazo (proveedores y/o acreedores).	C027		C063	
28	Obligaciones con instituciones financieras nacionales de corto plazo (menos de 365 días).	C028		C064	
29	Otros pasivos circulantes. —————> Especifique: C0291	C029		C065	
30	Proveedores y/o acreedores largo plazo.	C030		C066	
31	Obligaciones con instituciones financieras nacionales de largo plazo (más de 365 días).	C031		C067	
32	Obligaciones con instituciones financieras en el extranjero de largo plazo.	C032		C068	
33	Otros pasivos largo plazo.	C033		C069	
34	Capital.	C034		C070	
35	Otros patrimonio (no incluir capital).	C035		C071	
36	Total Pasivos.	C036		C072	

**RECUERDE ADJUNTAR BALANCE
TRIBUTARIO AÑO 2014 Y 2015 AL MOMENTO
DE ENVIAR LA ENCUESTA**

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Fondos Mutuos: suma de aporte en dinero entregado por personas naturales o jurídicas a una administradora de fondos mutuos autorizada, para que la invierta en diferentes tipos de instrumentos financieros. Estos fondos no tienen una ganancia garantizada.

Forward: es un contrato entre dos partes, mediante el cual se adquiere un compromiso para intercambiar algo a futuro, a un precio que se determina al momento de firmar el contrato.

Opciones: una opción financiera es un instrumento financiero derivado que se establece en un contrato que da a su comprador el derecho, pero no la obligación, a comprar o vender bienes o valores a un precio predeterminado, en una fecha concreta.

Factoring: es un contrato mediante el cual una empresa traspasa las facturas que ha emitido y que están pendientes de pago por algún cliente a una entidad financiera y obtiene de ésta, el dinero de forma anticipada, a cambio de un interés.

Leasing: contrato mediante el cual el arrendador traspasa el derecho a usar un bien, a cambio del pago de rentas de arrendamiento durante un plazo determinado, al término del cual el arrendatario tiene la opción de comprar el bien arrendado, pagando un precio determinado, para al finalizar el contrato, devolverlo o renovar el documento.

Capitales de Riesgo: es la forma que tienen los inversionistas para ayudar a financiar las empresas que están naciendo y que no tienen un historial que permita confiar en sus resultados. Cuando un fondo de riesgo invierte en una empresa se transforma en dueña parcial o accionista de ésta.

Inversionistas Ángeles: son personas o entidades con experiencia en los negocios que están interesadas en promover la iniciativa empresarial y participar en un buen negocio. La diferencia con los inversionistas de riesgo es que los ángeles son privados.

Emisión de bonos: es un título de deuda que puede emitir el Estado, empresas privadas o instituciones supranacionales. Obligación financiera que responde a una promesa de pago que se realizará en el futuro y para el cual se presenta un documento donde se deja plasmado el monto, la cantidad de tiempo de la que dispone el deudor para poder devolver el préstamo y de qué forma será dicha devolución.

Aumento de Capital: operación de refuerzo del capital social de una sociedad a través de fondos proporcionados por los socios o accionistas. El aumento de capital puede también, realizarse por entrada de nuevos socios o accionistas de la empresa.

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada: persona Jurídica con patrimonio distinto al del titular, que es siempre comercial, que está sometida al Código de Comercio cualquiera que sea su objeto y que podrá realizar toda clase de operaciones civiles y comerciales, excepto las reservadas por la ley a las Sociedades Anónimas.

Cooperativa: corresponde a una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente, cuyo objetivo es satisfacer necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, por medio de una empresa que es controlada de manera conjunta y democrática.

Sociedad de Responsabilidad Limitada: corresponde a una sociedad cuya característica principal es que los socios responden exclusivamente hasta los montos de aporte de capital. Dicha sociedad puede estar compuesta por dos o hasta cincuenta socios.

Sociedad Anónima: la sociedad anónima es una persona jurídica formada por la reunión de un fondo común, suministrado por accionistas responsables solo por sus respectivos aportes y administrada por un directorio integrado por miembros esencialmente revocables. La sociedad anónima es siempre mercantil, aún cuando se forme para la realización de negocios de carácter civil.

Crowdfunding: financiación colectiva que tiene como objetivo compartir la financiación de un proyecto entre aquellas personas que deseen apoyarlo. Actualmente, se constituye como alternativa a la banca tradicional para el acceso a los recursos financieros necesarios para llevar a cabo un proyecto de negocio.





INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS
 Eleuterio Ramírez 737, piso 3, sector A
 Fono: 228269450
 www.ine.cl - ele4@ine.cl
 SANTIAGO - CHILE



CUARTA ENCUESTA LONGITUDINAL DE EMPRESAS
MÓDULO 2
MERCADOS, CLIENTES Y PROVEEDORES

Módulo 2 de 5
 Se recomienda que esta sección sea llenada por
 el departamento de Comercialización

"Artículo 20° - Todas las personas naturales o jurídicas chilenas y las residentes o transeúntes están obligadas a suministrar los datos, antecedentes o informaciones de carácter estadístico que el Instituto Nacional de Estadísticas les solicite por medio de sus funcionarios, delegados o comisionados, de palabra o por escrito, acerca de hechos que por su naturaleza y finalidad tengan relación con la formación de estadísticas oficiales."

"Artículo 29° - El Instituto Nacional de Estadísticas, los organismos fiscales, semifiscales y empresas del Estado, y cada uno de sus respectivos funcionarios, no podrán divulgar los hechos que se refieren a personas o entidades determinadas de que hayan tomado conocimiento en el desempeño de sus actividades."

El estricto mantenimiento de estas reservas constituye el "Secreto Estadístico". Su infracción hará incurrir en el delito previsto y penado por el artículo 247, del Código Penal, debiendo en todo caso aplicarse pena corporal.

"Artículo 30° - Los datos estadísticos no podrán ser publicados o difundidos con referencia expresa a las personas o entidades a quienes directa o indirectamente se refieran, si mediare prohibición del o los afectados". (Extractos de la Ley Orgánica 17.374 de creación del Instituto Nacional de Estadísticas, publicada el 10-12-1970).

MÓDULO 2: MERCADOS, CLIENTES Y PROVEEDORES

D. ACCESO A MERCADOS
D.I. IDENTIFICACIÓN

1. Información de la empresa.

R.U.T.: _____ - _____

Nombre o Razón Social: _____

2. Identificación de la persona responsable de responder esta encuesta dentro de la empresa.

D001 Nombre y Apellidos: _____

D002 Cargo: _____ D004 Teléfono: _____

D003 Correo Electrónico: _____

D.II. CLIENTES Y PROVEEDORES

1. Indique cómo se distribuyen sus ingresos por tipo de clientes:

Tipo de cliente		Porcentaje	
Ventas a hogares	Público en general, consumidor final	D005	_____
Ventas a empresas, instituciones y organismos del Estado	Empresas nacionales	D006	_____
	Empresas extranjeras	D007	_____
	Instituciones, organismos del Estado y otras organizaciones	D008	_____
Total		100%	

→ Si su respuesta es 100% a Público general, **salte a pregunta 6.**

→ Especifique: D0081 _____

2. Solo de las ventas a empresas, indique de manera aproximada el porcentaje de ventas totales destinadas a cada uno de sus 3 clientes más importantes durante el año 2015.

Cliente 1 D009 _____ % Cliente 2 D010 _____ % Cliente 3 D011 _____ %

3. Indique si alguno de sus 3 clientes más importantes está relacionado o se encuentra bajo la misma propiedad que su empresa (marque solo una alternativa).

D012 Sí.

D013 No.

2. En una escala de 1 a 10, donde 1 es poco importante y 10 es muy importante, indique cuán relevante (en términos de volumen de ventas) considera que es su empresa respecto al conjunto de sus competidores (marque solo una alternativa).

Poco importante ←					→ Muy importante				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D072	D073	D074	D075	D076	D077	D078	D079	D080	D081

3. Indique si su empresa participa actualmente en (marque una o más alternativas):

- D082 Asociaciones gremiales, federaciones, confederaciones, cámaras.
D083 Asociaciones con empresas de su barrio.
D084 Proyectos con universidades, consorcios tecnológicos, etc.
D085 Mesas con el gobierno regional.
D086 Sistema de fomento productivo (CORFO, SERCOTEC, otros).
D087 Participa en otro tipo de asociaciones. → Especifique: D0871 _____
D088 No participa en ninguna de las anteriores. → **Salte a pregunta 5**
D089 No sabe. → **Salte a pregunta 5**

4. Indique los motivos por los cuales la empresa ha establecido asociaciones con otras empresas (marque una o más alternativas):

Motivo	Con distribuidores o proveedores	Otras empresas
Comercializar productos (bienes o servicios)	D090	D099
Promocionar productos	D091	D100
Comprar insumos o materia prima	D092	D101
Desarrollar nuevos productos	D093	D102
Desarrollar o comprar tecnología	D094	D103
Realizar transferencia tecnológica	D095	D104
Contratar consultorías o asistencia técnica	D096	D105
Realizar capacitaciones	D097	D106
Otro. Especifique: D0981	D098	D107

5. Identifique si su empresa pertenece o abastece a alguno de los siguientes sectores (marque una o más alternativas):

Sector	Pertenece	Abastece
Pesca/acuicultura sustentable.	D108	D122
Minería.	D109	D123
Tecnologías y servicios en salud humana.	D110	D124
Manufactura avanzada.	D111	D125
Alimentos saludables (alimentos para consumo humano reducido en sustancias no saludables o reducidos en componentes que generan intolerancias alimentarias, o que proporcionan beneficios para la salud adicionales al valor nutritivo).	D112	D126
Industria secundaria de la madera (productos madereros para la construcción).	D113	D127
Industria solar (desarrollo de productos o servicios en temas relacionados con la energía solar. Incluye eficiencia energética, autoabastecimiento, etc.).	D114	D128
Construcción Sustentable.	D115	D129
Logística (plataforma marítima y portuaria).	D116	D130
Turismo sustentable (alojamiento, transporte, restaurantes, agencias de viaje, operadores turísticos y servicios asociados).	D117	D131
Rutas turísticas especiales (conservación del patrimonio natural, cultural y el ordenamiento sustentable de los territorios).	D118	D132
Economía creativa (empresas relacionadas con áreas como las artes visuales, fotografía, teatro, danza, arquitectura, cine y televisión, editoriales, música, diseño, nuevos medios, artes circenses y artesanía).	D119	D133
Industrias inteligentes (empresas dedicadas a la transformación de los sectores productivos tradicionales mediante el uso intensivo de tecnologías integradas).	D120	D134
Otro. Especifique: D1211 _____	D121	D135

D.IV. EXPORTACIONES

1. Durante el año 2015, ¿su empresa realizó exportaciones de productos y/o servicios? (marque solo una alternativa).

- D136 Sí, exportaciones directas. —————> Indique porcentaje de las ventas. D1361 _____ %
- D137 Sí, exportaciones mediante un intermediario. —————> Indique porcentaje de las ventas. D1371 _____ %
- D138 No. —————> **Salte a pregunta 3**

2. Indique cómo se distribuyó el valor de sus exportaciones, durante el año 2015, según destino:

Destino	Porcentaje	
Latinoamérica	D139	
Estados Unidos y Canadá	D140	
Europa	D141	
Asia	D142	
África y Oceanía	D143	
Total	100%	

3. Si su empresa ha exportado de manera directa o a través de intermediarios, indique si ha sido de forma continua o intermitente y entre qué años. (marque solo una alternativa).

- D144 De forma intermitente. —————> D1441 Primer año: _____ D1442 Último Año: _____
- D145 De forma continua. —————> D1451 Primer año: _____ D1452 Último Año: _____
- D146 No ha exportado.

4. Respecto de las dificultades que encontró en su actividad exportadora o que determinaron su decisión de no exportar, indique la importancia de cada una de las siguientes alternativas, donde:

1= Muy importante

2= Importante

3= Poco o nada importante

- D147 No le interesa exportar.
- D148 Desconocimiento de gustos, tendencias y formato de consumo en otros países.
- D149 Dificultad para encontrar clientes o canales de distribución.
- D150 Dificultad para certificar productos en Chile.
- D151 Altas exigencias del país o zona de destino.
- D152 La producción de la empresa es baja para exportar.
- D153 Dificultades para conseguir financiamiento para exportar.
- D154 Plazo de pagos muy extensos.
- D155 Tipo de cambio poco favorable.
- D156 Otro. —————> Especifique: D1561 _____



Instituto Nacional de Estadísticas - Chile

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS
Eleuterio Ramírez 737, piso 3, sector A
Fono: 228269450
www.ine.cl - ele4@ine.cl
SANTIAGO - CHILE

CUARTA ENCUESTA LONGITUDINAL DE EMPRESAS MÓDULO 3 GERENCIA GENERAL

Módulo 3 de 5
Se recomienda que esta sección sea llenada por el Gerente General

H. CARACTERÍSTICAS DEL GERENTE GENERAL

H.I. IDENTIFICACIÓN

1. Información general.

R.U.T.: _____

Nombre o Razón Social: _____

2. Identificación de la persona responsable de responder esta encuesta dentro de la empresa.

H001 Nombre y Apellidos: _____

H002 Cargo: _____ H004 Teléfono: _____

H003 Correo Electrónico: _____

H.II. PROPIEDAD Y OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

1. Usted, dentro de la empresa ¿tiene participación en la propiedad? (marque solo una alternativa).

H005 Sí, es el único dueño(a).

H006 Sí, es socio(a) o accionista. → Señale % de participación. H0061 _____

H007 No.

2. Indique su sexo (marque solo una alternativa).

H008 Hombre.

H009 Mujer.

3. Respecto a los dueños y/o socios y directores de la empresa, indique el número por sexo:

	Hombres		Mujeres	
Dueños y/o socios que trabajen en la empresa 15 horas o más a la semana con remuneración fija	H010		H011	
Dueños y/o socios que trabajen en la empresa 15 horas o más a la semana sin remuneración fija	H012		H013	
Directores de Empresas	H014		H015	

4. Indique si su empresa cuenta con alguno de los siguientes seguros (marque una o más alternativas):

H016 Seguro para maquinaria.

H017 Seguro para inmueble e infraestructura.

H018 Seguro de capital de trabajo y/o mercancía.

H019 Otros seguros.

H020 No tiene.

H021 No sabe.

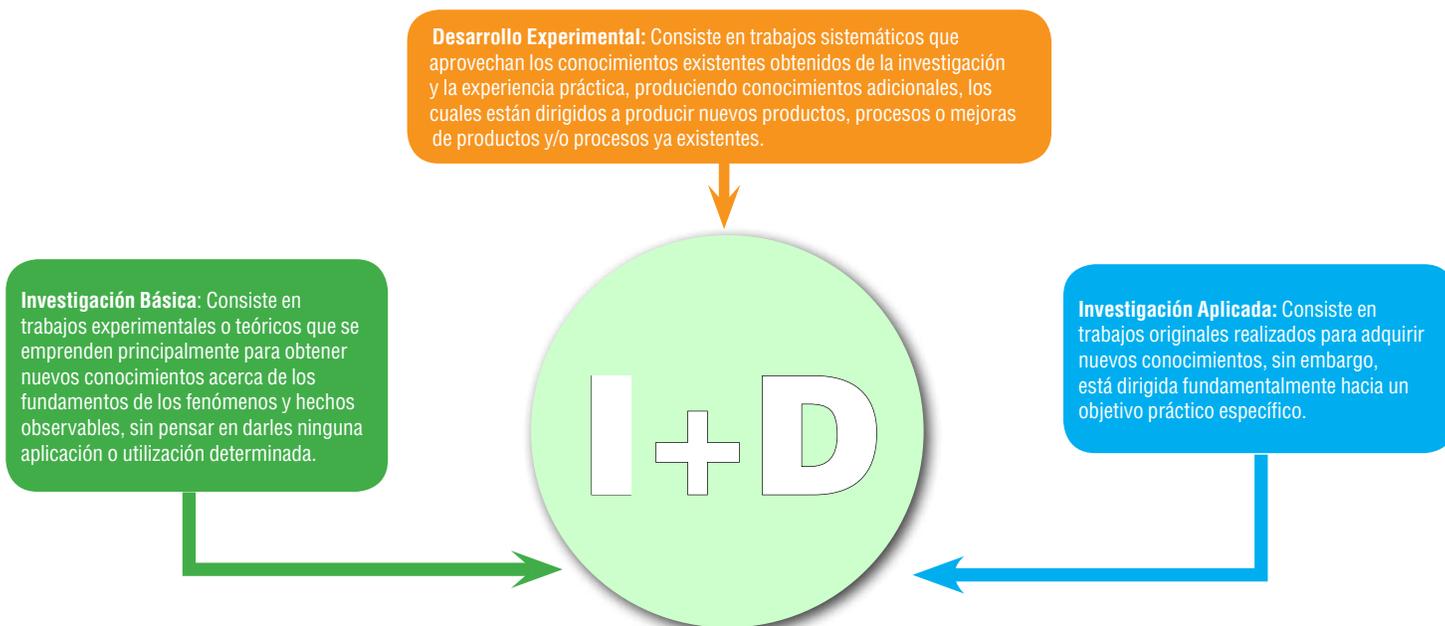
MÓDULO 3: GERENCIA GENERAL

5. Indique si su empresa tiene alguna de las siguientes políticas (para cada categoría, marque una o más alternativas):

Actividad	No Tiene Política Escrita		Tiene Política Escrita		Calcula Indicadores		Reporta Indicadores		Publica Indicadores	
	H022		H023		H024		H025		H026	
Política de Responsabilidad Social Empresarial	H022		H023		H024		H025		H026	
Política de diversidad e inclusión (nacionalidad, edad, diversidad sexual, etc.)	H027		H028		H029		H030		H031	
Código de ética	H032		H033		H034		H035		H036	
Política de género	H037		H038		H039		H040		H041	
Política de inclusión de discapacitados	H042		H043		H044		H045		H046	
Medidas de eficiencia energética	H047		H048		H049		H050		H051	
Gestión de residuos	H052		H053		H054		H055		H056	
Huella de carbono	H057		H058		H059		H060		H061	
Huella de agua	H062		H063		H064		H065		H066	
Iniciativas de colaboración con la comunidad	H067		H068		H069		H070		H071	

H.III. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Para responder las siguientes preguntas, considere las siguientes definiciones que se presentan:



1. Durante los años 2014 y 2015, ¿su empresa realizó alguna de las siguientes actividades con el fin de aumentar el volumen de conocimiento y/o concebir nuevos productos, servicios, procesos o aplicaciones? (marque una o más alternativas):

- H072 Investigación básica. H073 Desarrollo experimental.
 H074 Investigación aplicada. H075 No → Salte a sección H.IV.

2. Durante los años 2014 y 2015, ¿su empresa contó con algún área, sección, unidad, departamento o laboratorio para la realización de este tipo de actividades? (marque solo una alternativa).

- H076 Sí.
 H077 No.

3. Para la ejecución de las actividades antes mencionadas, en los años 2014 y 2015, ¿su empresa contó con personal calificado (técnicos, profesionales, magíster o doctorado)? (marque solo una alternativa).

- H078 Sí, con personal interno a la empresa. H079 Sí, con personal interno y externo.
 H080 Sí, con personal externo. H081 No.

H.IV.PERSPECTIVAS DE CRECIMIENTO DE LA EMPRESA

1. Para cada uno de los factores que afectan el crecimiento de su empresa, indique si es (responda todas las alternativas):

1 = Muy Importante

2 = Importante

3 = Poco o nada importante

- H082 Demanda limitada.
- H083 Baja disponibilidad de trabajadores en cantidad y calidad requerida.
- H084 Alta competencia en el mercado.
- H085 Marco regulatorio (requisitos legales, fiscalización, entre otros).
- H086 Debilidad de la infraestructura pública.
- H087 Falta de financiamiento.
- H088 Inseguridad y delincuencia.
- H089 Temor a perder el control por parte de la empresa.
- H090 La escala de producción actual de la empresa es la adecuada.

"Artículo 20° - Todas las personas naturales o jurídicas chilenas y las residentes o transeúntes están obligadas a suministrar los datos, antecedentes o informaciones de carácter estadístico que el Instituto Nacional de Estadísticas les solicite por medio de sus funcionarios, delegados o comisionados, de palabra o por escrito, acerca de hechos que por su naturaleza y finalidad tengan relación con la formación de estadísticas oficiales."

"Artículo 29° - El Instituto Nacional de Estadísticas, los organismos fiscales, semifiscales y empresas del Estado, y cada uno de sus respectivos funcionarios, no podrán divulgar los hechos que se refieren a personas o entidades determinadas de que hayan tomado conocimiento en el desempeño de sus actividades."

El estricto mantenimiento de estas reservas constituye el "Secreto Estadístico". Su infracción hará incurrir en el delito previsto y penado por el artículo 247, del Código Penal, debiendo en todo caso aplicarse pena corporal.

"Artículo 30° - Los datos estadísticos no podrán ser publicados o difundidos con referencia expresa a las personas o entidades a quienes directa o indirectamente se refieran, si mediare prohibición del o los afectados". (Extractos de la Ley Orgánica 17.374 de creación del Instituto Nacional de Estadísticas, publicada el 10-12-1970).





CUARTA ENCUESTA LONGITUDINAL DE EMPRESAS
MÓDULO 4
RECURSOS HUMANOS

Módulo 4 de 5
 Se recomienda que esta sección sea llenada por el Departamento de Recursos Humanos

“Artículo 20° - Todas las personas naturales o jurídicas chilenas y las residentes o transeúntes están obligadas a suministrar los datos, antecedentes o informaciones de carácter estadístico que el Instituto Nacional de Estadísticas les solicite por medio de sus funcionarios, delegados o comisionados, de palabra o por escrito, acerca de hechos que por su naturaleza y finalidad tengan relación con la formación de estadísticas oficiales.”

“Artículo 29° - El Instituto Nacional de Estadísticas, los organismos fiscales, semifiscales y empresas del Estado, y cada uno de sus respectivos funcionarios, no podrán divulgar los hechos que se refieren a personas o entidades determinadas de que hayan tomado conocimiento en el desempeño de sus actividades.”

El estricto mantenimiento de estas reservas constituye el "Secreto Estadístico". Su infracción hará incurrir en el delito previsto y penado por el artículo 247, del Código Penal, debiendo en todo caso aplicarse pena corporal.

“Artículo 30° - Los datos estadísticos no podrán ser publicados o difundidos con referencia expresa a las personas o entidades a quienes directa o indirectamente se refieran, si mediare prohibición del o los afectados”. (Extractos de la Ley Orgánica 17.374 de creación del Instituto Nacional de Estadísticas, publicada el 10-12-1970).

I. RELACIONES LABORALES Y EMPLEO

I.I. IDENTIFICACIÓN

1. Información de la empresa.

R.U.T.: _____ - _____

Nombre o Razón Social: _____

2. Identificación de la persona responsable de responder esta encuesta dentro de la empresa.

1001 Nombre y Apellidos: _____

1002 Cargo: _____ 1004 Teléfono: _____

1003 Correo Electrónico: _____

I.II. DEMANDA DE EMPLEO Y COSTO LABORAL

En las siguientes preguntas se solicita clasificar al personal en seis categorías ocupacionales.

A continuación se presenta una descripción de cada una de las siguientes categorías para que usted pueda reportar la información conforme a esta clasificación. Las categorías son excluyentes, cada trabajador(a) puede encontrarse únicamente en un grupo.

Incluya tanto al personal dependiente (contrato definido o indefinido) como al no dependiente (a honorarios).

No considere al personal subcontratado.

	Categoría Ocupacional	Descripción
1	Directivos y ejecutivos de nivel gerencial	Dueños y socios sin remuneración fija que trabajen en la empresa 15 horas o más a la semana. Gerentes, subgerentes y otro personal remunerado, cuya función es administrar, planear, organizar, controlar y dirigir las actividades de la empresa.
2	Personal de oficina y administrativo	Trabajadores administrativos, oficinistas y empleados en trato directo con el público, excluidos vendedores. Personal encargado de ejecutar labores de registro contable y estadístico, entrada y procesamiento de datos, servicios de secretaría, atención al cliente en materia de pagos, cobros y otras operaciones de caja, etc.
3	Personal de comercio y ventas	Personal dedicado exclusivamente a la venta de los productos de la empresa, ya sea que realicen sus labores dentro o fuera del establecimiento.
4	Personal de servicios	Personal encargado de ejecutar labores auxiliares como transporte, comunicaciones, casino, aseo y servicios de protección y seguridad (ej.: guardia, conserje, chofer, cocinero, etc.).
5	Personal calificado	Profesionales y técnicos vinculados directamente a la actividad central de la empresa con un alto grado de competencia dentro de la organización (ej.: análisis e investigación, aplicación de conceptos, métodos y técnicas en la producción o extracción de productos, supervisión de otros trabajadores, prestación de servicios jurídicos, sociales, económicos y comerciales, etc.).
6	Personal en ocupaciones elementales	Personal no técnico o profesional encargado de ejecutar tareas sencillas y rutinarias, directamente vinculadas a la actividad central de la empresa, que requieren principalmente la utilización de herramientas manuales y, a menudo, cierto esfuerzo físico (ej.: producción en la planta física, extracción de productos, clasificación de productos y el ensamblado simple de piezas a mano, prestación de servicios, peones de la minería, construcción e industria manufacturera, etc.).

1. El personal de su empresa tiene contrato con (marque una o más alternativas):

Solo para el caso especial de personas naturales sin trabajadores o empresas sin personal contratado (donde son los dueños o socios quienes aportan el conocimiento o mano de obra), debe contestar la alternativa "SU EMPRESA" y pasar a la siguiente pregunta, donde deberá responder con cero.

- I005 Su empresa.
 I006 Una empresa relacionada. →
 I007 Otra empresa (subcontratado, suministro).

Si todo el personal de su empresa no tiene un contrato directo con el RUT encuestado (solo contesta esta alternativa), **debe saltar al módulo 5**

2. Refiérase a la situación de empleo y remuneraciones. En esta sección INCLUYA al personal con contrato definido o indefinido y al personal a honorarios. Tenga presente que las subcontrataciones no deben ser informadas:

PERSONAL DIRECTO: Personal que tiene una relación contractual de trabajo directo con la empresa.	Número de personas ocupadas		Valor en miles de pesos M\$	
	Período desde 01/01/2015 al 31/12/2015 (Suma de Ene + Feb + ... + Dic)		REMUNERACIONES PAGOS BRUTOS (antes de impuesto y descuentos). Incluya comisiones, bonos, horas extra, aguinaldos y gratificaciones.	OTROS GASTOS LABORALES, PAGOS BRUTOS. Considere todas las remuneraciones no imponibles, asignaciones, indemnizaciones pagadas o provisionadas. Además incluir: pagos en especies, dietas de participaciones del directorio.
	Hombres	Mujeres		
Directivos y ejecutivos de nivel gerencial.	I008	I009	I036	I043
Personal de oficina y administrativo.	I010	I011	I037	I044
Personal de comercio y ventas.	I012	I013	I038	I045
Personal de servicios.	I014	I015	I039	I046
Personal calificado.	I016	I017	I040	I047
Personal en ocupaciones elementales.	I018	I019	I041	I048
TOTAL	I020	I021	I042	I049

3. ¿Su empresa contrató nuevo personal durante el 2015? (marque solo una alternativa).

- I050 Sí.
 I051 No. → **Salte a pregunta 6**

4. Del personal contratado durante el 2015, indique el número por sexo y categoría ocupacional:

Categoría Ocupacional:	Hombres	Mujeres
Directivos y ejecutivos de nivel gerencial.	I052	I053
Personal de oficina y administrativo.	I054	I055
Personal de comercio y ventas.	I056	I057
Personal de servicios.	I058	I059
Personal calificado.	I060	I061
Personal en ocupaciones elementales.	I062	I063
TOTAL	I064	I065

5. Indique la principal dificultad o problema que tuvo para encontrar el personal requerido (en relación a las dos preguntas anteriores). (Marque una o más alternativas):

- I066 La remuneración ofrecida es considerada insuficiente.
 I067 Las condiciones laborales ofrecidas (horario, lugar, entre otros) no fueron aceptadas.
 I068 Escasez de mano de obra en su sector.
 I069 Postulantes sub calificados (antecedentes académicos, experiencia laboral).
 I070 Antecedentes personales de los postulantes.
 I071 Otra. → Especifique: I0711 _____
 I072 Ninguna dificultad o problema.

6. ¿Su empresa terminó contrato con algún trabajador durante el año 2015? (marque solo una alternativa).

- I073 Sí.
 I074 No. → **Salte a pregunta 8**

7. Del personal cuyo contrato terminó durante el año 2015, indique el número por sexo y categoría ocupacional:

Categoría Ocupacional:	Hombres	Mujeres
Directivos y ejecutivos de nivel gerencial.	I075	I076
Personal de oficina y administrativo.	I077	I078
Personal de comercio y ventas.	I079	I080
Personal de servicios.	I081	I082
Personal calificado.	I083	I084
Personal en ocupaciones elementales.	I085	I086
TOTAL	I087	I088

8. Indique porcentualmente la distribución del personal según tipo de jornada laboral y categoría ocupacional:

Categoría Ocupacional:	Jornada Completa		Jornada Intermedia		Jornada Parcial		Total
	45 o más horas por semana		31 a 44 horas por semana		30 o menos horas por semana		
Directivos y ejecutivos de nivel gerencial.	I089		I090		I091		100%
Personal de oficina y administrativo.	I092		I093		I094		100%
Personal de comercio y ventas.	I095		I096		I097		100%
Personal de servicios.	I098		I099		I100		100%
Personal calificado.	I101		I102		I103		100%
Personal en ocupaciones elementales.	I104		I105		I106		100%

9. Respecto a su empresa, indique:

- I107 _____ Número de sindicatos o grupos negociadores.
 I108 _____ Porcentaje de trabajadores que pertenecen a sindicatos o grupo negociadores.
 I109 _____ Días no trabajados por huelga o paros durante el año 2014.
 I110 _____ Días no trabajados por huelga o paros durante el año 2015.

10. Indique si la empresa realiza o cuenta con los siguientes mecanismos y prácticas laborales (marque una o más alternativas):

- I111 Suministro de trabajadores (los trabajadores son contratados por otra empresa, pero están bajo las órdenes de la empresa donde se desempeñan).
 I112 Subcontratación (los trabajadores son contratados por otra empresa y están bajo las órdenes de ella).
 I113 Convenios o pactos colectivos de jornadas de trabajo, bolsa de horas de trabajo, jornadas flexibles, etc.
 I114 Teletrabajo.
 I115 Horas extras compensadas.
 I116 Polivalencia de trabajadores (trabajadores que se pueden desempeñar en uno o más roles o funciones dentro de la empresa).
 I117 Salarios variables (comisión por ventas, etc.).
 I118 Otros esquemas de flexibilidad laboral. _____ → Especifique: I1181 _____
 I119 No tiene ninguna.

11. Estime porcentualmente la distribución del personal por nivel educacional en su empresa el año 2015:

Nivel Educativo	Hombres	Mujeres
Sin educación formal.	I120	I125
Básica o primaria.	I121	I126
Humanidades o educación media.	I122	I127
Educación Superior.	I123	I128
Postgrado (Magíster, Doctorado).	I124	I129
TOTAL	100%	100%

I.III. SUBCONTRATACIÓN

1. Indique el número total de personal subcontratado acumulado al año 2015 según género.

Número total de personas subcontratadas.			
Período desde 01/01/2015 al 31/12/2015 (Suma de Ene + Feb + ... + Dic)			
Hombres		Mujeres	
I130		I131	

2. Indique el gasto total pagado (en miles de pesos) en trabajadores subcontratados el año 2015:

I132 \$ _____

I.IV. CAPACITACIÓN

Capacitación: clases, cursos, talleres y/o charlas con el fin de actualizar o preparar al trabajador en asuntos relativos a sus funciones en la empresa. En este concepto se incluyen también las acciones de reconversión laboral.

1. Estime el número de trabajadores que durante el año 2015 se capacitó en cada área:

Área	Hombres	Mujeres
Gestión /Administración.	I133	I138
Idiomas.	I134	I139
Tecnologías, computación, informática.	I135	I140
Mejoramiento productivo.	I136	I141
Otro.	I137	I142

→ Especifique: I1371 _____





INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS
DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICAS ECONÓMICAS
Eleuterio Ramírez 737, piso 3, sector A
Fono: 228269450
www.ine.cl - ele4@ine.cl
SANTIAGO - CHILE



MÓDULO 5: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CUARTA ENCUESTA LONGITUDINAL DE EMPRESAS
MÓDULO 5
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Módulo 5 de 5
Se recomienda que esta sección sea llenada por el
Departamento de Informática o Tecnologías de la información

J. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

J.I. IDENTIFICACIÓN

1. Información de la empresa.

R.U.T.: _____
Nombre o Razón Social: _____

2. Identificación de la persona responsable de responder esta encuesta dentro de la empresa.

J001 Nombre y Apellidos: _____

J002 Cargo: _____ J004 Teléfono: _____
J003 Correo Electrónico: _____

J. II. CARACTERIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. Indique el número de dispositivos "activos" que se utilizan en su empresa para fines del negocio en cada una de las siguientes categorías:

Incluir dispositivos propios o arrendados por la empresa y aquellos de propiedad del trabajador, pero exigido para el trabajo (por ejemplo: smartphone a vendedores).

Computador de escritorio.	J005 N°	_____
Computador portátil.	J006 N°	_____
Tablet.	J007 N°	_____
Smartphone.	J008 N°	_____
Total Dispositivos.	J009 N°	_____ → Si el total de dispositivos es 0, salte a pregunta 3

2. Durante el año 2015, indique qué tipos de software utilizó (marque una o más alternativas):

- J010 Software básicos de oficina (procesadores de texto, planillas de cálculo, navegadores entre otros).
- J011 Software de administración (contabilidad, finanzas, ERP, facturación, entre otros).
- J012 Software de ventas, marketing y gestión de clientes (CRM, control de cajas, puntos de venta y similares).
- J013 Software específico del giro (sistema de reservas, control de procesos, trazabilidad, entre otros).
- J014 Software de cloud computing (servicios de computación a través de Internet; potencia de cálculo, capacidad de almacenamiento, entre otros).
- J015 Software de mantenimiento de informáticos (antivirus, firewall, sistemas de encriptación, entre otros).
- J016 Ninguno.

3. Actualmente, ¿qué tipo de conexión utiliza su empresa para acceder a internet? (marque solo una alternativa).

- J017 Banda ancha fija, ADSL o cable.
- J018 Internet dedicado (fibra óptica o red privada IP).
- J019 Banda ancha móvil por USB.
- J020 Utiliza smartphone o tablet con acceso propio a internet (con SIM o chip móvil).
- J021 Utiliza equipo externo a la empresa (ejemplo: computador del hogar o cyber café).
- J022 Otro. → Especifique: J0221 _____

Si usted utiliza internet para fines de la empresa, debe continuar respondiendo la encuesta en la pregunta 4.

- J023 No utiliza Internet. → **Salte a la sección J.III.**

4. Señale para cuál(es) de las siguientes actividades su empresa utiliza internet (marque una o más alternativas):

- J024 Enviar y recibir correos electrónicos y mensajería instantánea.
 J025 Obtener información de bienes y servicios.
 J026 Obtener información de la competencia.
 J027 Obtener información de organismos del Estado.
 J028 Interactuar con sus clientes y/o proveedores.
 J029 Hacer trámites e interactuar con organismos del Estado.
 J030 Realizar trámites en bancos u otras instituciones financieras.
 J031 Comprar bienes y servicios.
 J032 Vender bienes y servicios.
 J033 Pago de remuneraciones.
 J034 Otro. _____ → Especifique: J0341 _____

5. Indique si su empresa ha realizado trámites en línea (marque una o más alternativas):

- J035 Sí, en el SII.
 J036 Sí, en la Dirección del Trabajo.
 J037 Sí, en Municipios.
 J038 Sí, en otras plataformas de instituciones públicas. _____ → Especifique: J0381 _____
 J039 No ha realizado trámites en plataformas del Estado.

6. Indique los servicios que ofrece la empresa en su sitio WEB (marque una o más alternativas):

- J040 No tiene página web.
 J041 Permite conocer detalles de la empresa, sus productos y servicios.
 J042 Permite hacer preguntas y contactarse con la empresa.
 J043 Permite ventas de productos o servicios.
 J044 Permite pagar en línea.
 J045 Permite obtener información de facturación.
 J046 Permite la realización de transacciones a proveedores.
 J047 Permite vender en línea con entrega fuera de línea.
 J048 Permite vender en línea con entrega / descarga online de productos.
 J049 Permite realizar el seguimiento de compras y ventas.
 J050 Otro. _____ → Especifique: J0501 _____

7. Indique si su empresa utiliza las redes sociales para las siguientes actividades (para cada categoría marque una alternativa):

Uso	SÍ	NO
Desarrollo de imagen de la empresa o marketing de sus productos.	J051	J052
Recoger consultas, opiniones, reclamos o felicitaciones de sus clientes.	J053	J054
Involucrar al cliente en el desarrollo o innovación de los productos o servicios de la empresa.	J055	J056
Reclutamiento de trabajadores.	J057	J058
Otros.	J059	J060

_____ → Especifique: J0591 _____

8. Durante el año 2015, ¿realizó comercio electrónico?

- A.** Compras por internet, incluyendo órdenes emitidas por correo electrónico y pago por transferencia. J061 Sí J062 No J063 Indique: ___ % sobre el total de compras.
- B.** Ventas por internet, incluyendo órdenes emitidas por correo electrónico y pago por transferencia. J064 Sí J065 No J066 Indique: ___ % sobre el total de ventas.

J. III. SEGURIDAD EN TICS

1. ¿Su empresa utiliza una de las siguientes instalaciones o procedimientos internos de seguridad? (marque una o más alternativas):

- J067 Autenticación de contraseña segura.
 J068 Identificación y autenticación de usuarios a través de token o dispositivo electrónico (tarjetas, USB, entre otros).
 J069 Identificación y autenticación de usuarios a través de métodos biométricos (huella digital).
 J070 Copia de seguridad de datos (Disco duro externo, cloud computing).
 J071 Sistema de detección de intrusos (incluye spam).
 J072 No.
 J073 No sabe.

J.IV. MEDIOS DE PAGO

1. Indique cuáles de los siguientes medios de pago son aceptados por su empresa (marque una o más alternativas):

- J074 Tarjeta de crédito.
- J075 Tarjeta de débito.
- J076 Efectivo.
- J077 Cheque.
- J078 Transferencia electrónica.
- J079 Otro. _____ → Especifique: J0791 _____

"Artículo 20° - Todas las personas naturales o jurídicas chilenas y las residentes o transeúntes están obligadas a suministrar los datos, antecedentes o informaciones de carácter estadístico que el Instituto Nacional de Estadísticas les solicite por medio de sus funcionarios, delegados o comisionados, de palabra o por escrito, acerca de hechos que por su naturaleza y finalidad tengan relación con la formación de estadísticas oficiales."

"Artículo 29° - El Instituto Nacional de Estadísticas, los organismos fiscales, semifiscales y empresas del Estado, y cada uno de sus respectivos funcionarios, no podrán divulgar los hechos que se refieren a personas o entidades determinadas de que hayan tomado conocimiento en el desempeño de sus actividades."

El estricto mantenimiento de estas reservas constituye el "Secreto Estadístico". Su infracción hará incurrir en el delito previsto y penado por el artículo 247, del Código Penal, debiendo en todo caso aplicarse pena corporal.

"Artículo 30° - Los datos estadísticos no podrán ser publicados o difundidos con referencia expresa a las personas o entidades a quienes directa o indirectamente se refieran, si mediare prohibición del o los afectados". (Extractos de la Ley Orgánica 17.374 de creación del Instituto Nacional de Estadísticas, publicada el 10-12-1970).

Si desea agregar alguna información relevante, regístrela aquí:

J300 Observaciones:

