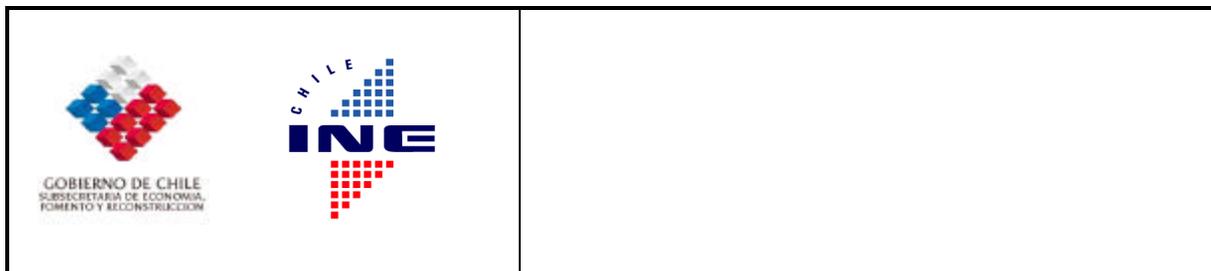


# ENCUESTA DE ACCESO Y USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN MICROEMPRESAS CHILENAS



## I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Rut	Dirección
Razón Social	
Nombre Representante legal	Comuna
Actividad Principal	
Fecha Inicio Actividad	Región
Página Web	Fono
E-mail	Fax

## II. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA Y DISPOSICIONES LEGALES

- 1.- Esta encuesta está dirigida a las Microempresas Chilenas y con ello poder conocer respecto a la adopción y uso de las tecnologías de información de los sectores mas relevantes de este segmento.
  - 2.- Debe ser respondida, dentro de 5 días hábiles a contar de la entrega, por el dueño de la empresa.
  - 3.- La ley orgánica N° 17.374 del Instituto nacional de estadísticas (INE), en su artículo número 20° obliga a suministrar información al INE, como el artículo 29° consagra el "Secreto Estadístico", figura jurídica que prohíbe la divulgación de los hechos que se hayan conocido en el desempeño de sus actividades, situación penada por el Artículo 247° del Código Penal.
- LEA LAS INSTRUCCIONES ANTES DE CONTESTAR EL CUESTIONARIO, CONTESTE SIEMPRE EN PESOS.**

## SECCIÓN 1: CARACTERIZACIÓN DEL DUEÑO DE LA EMPRESA

1. Sexo  1 Hombre  
 2 Mujer

2. ¿Qué edad tiene usted?  Años

3. Educación, señale hasta que nivel de enseñanza llegó, especificando si :
1. Completó los estudios del nivel
  2. No completó los estudios del nivel
  3. Los está cursando actualmente

Tipo	Opción
1. Básica o Primaria	
3. Humanidades	
4. Media común	
5. Media técnico-profesional	
6. Centro de Formación Técnica	
7. Instituto Profesional	
8. Universidad	
9. Post-grado	

4. ¿Qué parentesco tiene Ud. con el jefe de su hogar?

- 1 Jefe(a) de Hogar
- 2 Cónyuge o pareja
- 3 Padre o madre
- 4 Hijo(a), hijastro (a)
- 5 Yerno/Nuera
- 6 Nieto(a)
- 7 Hermano(a)
- 8 Suegro (a)
- 9 Cuñado(a)
- 10 Otro, especifique \_\_\_\_\_

5. Número de personas integrantes de su grupo familiar (Exclúyase)

6. Si usted tiene hijos, indique la edad de cada uno de ellos

Hijo	Edad
1°	
2°	
3°	
4°	

Hijo	Edad
5°	
6°	
7°	
8°	

Hijo	Edad
9°	
10°	
11°	
12°	

7. Su empresa es: (indique la opción que corresponda)

- 1 Su única fuente de ingresos
- 2 Otra fuente de ingresos que complementa los ingresos de otro trabajo remunerado (contratado o asalariado)
- 3 Otra fuente de ingresos que complementa los ingresos de otras actividades independientes

8. ¿Usted ha realizado algún curso de capacitación en computación u otro tipo de curso de capacitación donde haya utilizado el computador como principal herramienta?

- 1. SI
- 2. NO → Salte a la pregunta 10

9. Si usted ha realizado un curso de capacitación, ¿pagó por último curso que realizó?

- 1. SI
- 2. NO

10. Cómo calificaría usted su habilidad para usar:  
(Señor(a) Encuestador(a), pregunte por todos)

- 1 Nula
- 2 Deficiente
- 3 Suficiente
- 4 Buena
- 5 Excelente

	Opción
Celular	
Computador	
Internet	

11. ¿Pertenece usted a alguna asociación gremial u otro tipo de agrupación relacionada con su actividad?

- 1. SI
- 2. NO

12. ¿De cuál/es de estas Instituciones Públicas ha recibido apoyo?  
Marque con una "X" una o más opciones (Pregunte por todas)

Instituciones	X
1. CORFO	
2. INDAP	
3. SERCOTEC	
4. SENCE	
5. FOSIS	
6. FOGAPE (Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios)	
7. PROCHILE	
8. CONAF	
9. CNR (Comisión Nacional de Riego)	
10. FIA (Fondo de Innovación Agraria)	
11. Otra, especifique	

**SECCIÓN 2: CARACTERIZACIÓN DE LA MICROEMPRESA**

13 ¿Su empresa realiza otra actividad productiva además de la actividad mencionada en el encabezado?

1. SI → Indique cuáles \_\_\_\_\_  
 2. NO \_\_\_\_\_

14 Tiene local u oficina donde desarrolle las actividades de su empresa?

1. SI  
 2. NO

15 En caso afirmativo, el local u oficina está ubicado en:

1. El Hogar  
 2 Local propio  
 3. Local arrendado exclusivo  
 4. Local arrendado compartido  
 5. Local prestado o cedido  
 6 Otro, especifique \_\_\_\_\_

16 ¿Cuántas personas trabajaron para su empresa el año pasado (2006)?

- 1 Dueños  
 2 Trabajadores remunerados  
 3 Trabajadores temporales  
 4 Familiares y amigos no remunerados  
**Total**

CANTIDAD		
Hombres	Mujeres	Total

a ¿Cuántos de éstos empleados tienen acceso y utilizan un computador en su labores diarias?

--	--	--

b ¿Cuántos han realizado alguna vez un curso de capacitación en computación ?

--	--	--

17. Valor total de las ventas brutas en el año 2006

\$ \_\_\_\_\_

18. ¿Actualmente, tiene acceso a financiamiento bancario ya sea para inversión o consumo?

SI  NO

19. ¿Cuál es la proyección de su negocio para el año 2007?

- a) Aumentará las ventas significativamente  
 b) Invertirá para ampliar el negocio  
 c) Contratará más personal  
 d) Ampliará el giro del negocio

Definitivamente SI	Probablemente SI	Probablemente NO	Definitivamente NO

**SECCIÓN 3: INFRAESTRUCTURA Y ACCESO A TECNOLOGÍAS**

20. Número de líneas telefónicas de la empresa (marcar sólo una alternativa)

- 1 No tiene teléfono  
 2 Tienen 1 línea telefónica, ¿es la misma de su hogar ? SI  NO   
 3 Tienen 2 o más líneas telefónicas  
 4 Tienen planta telefónica: Número de anexos \_\_\_\_\_

21. Tiene equipo de Fax en su empresa

1. SI, Indique cuántos \_\_\_\_\_  
 2. NO

22. ¿Tienen en la empresa teléfonos móviles (celulares) pagados por ésta?

- 1 Sí, contrato ¿cuántos? \_\_\_\_\_  
 2 Sí, prepago ¿cuántos? \_\_\_\_\_  
 3 No

→ **Pase a la pregunta 24**

23 Si no tiene teléfono móvil, ¿Por qué razón?:

- 1 Es muy caro
- 2 No lo necesito
- 3 No sé usarlo
- 4 Donde trabajo no hay señal
- 5 No sabe/No responde

24 ¿Tiene computadores en su empresa?

- 1 Si tiene, ¿Es el mismo del Hogar? Sí  No
- 2 No tiene
- 3 No tiene, planea tener en el corto plazo

**Si responde 1,  
pase a la  
pregunta 26**

25. Si no tiene computadores, indique bajo qué condiciones usted estaría dispuesto a adquirir un computador para su empresa  
Marque con una "X" una o más opciones

Condiciones	SI=X
1 Bajo ninguna condición, no es necesario para la empresa.	
2 Bajo ninguna condición, no le tengo confianza.	
3 Sí, con una oferta de precio atractiva.	
4 Sí, con un curso de capacitación previo.	
5 No veo los beneficios de tener un computador	
6 Otro, especifique	

**Encuestador: Pase a la pregunta 28**

26. Indique la cantidad y antigüedad de los computadores que tiene su empresa  
(Encuestador: siempre que hay una red local LAN, hay servidor)

Tipos	Antigüedad	
1.- Personales		
2.- Noteboock (portátil)		
3.- Servidores		
Total		

27. ¿Los computadores de su empresa están conectados en red (LAN)?

- 1 Sí, mediante red inalámbrica (Router o Switch)
- 2 Sí, mediante red alámbrica.
- 3 No, pero piensa hacerlo pronto (dentro de 1 año)
- 4 No, y no piensa hacerlo aún.

28. ¿Accede a Internet fuera de la empresa para apoyar la administración de su negocio?

- 1 Sí
- 2 No

Si tiene computador, pase a la pregunta 30  
Si no tiene computador pase a la pregunta 39

29. En esas ocasiones ¿Dónde accede a internet?

- 1 En casa
- 2 Usa conexión de otras personas de la empresa
- 3 Usa conexión de otras personas externas a la empresa
- 4 Usa conexión a través de otra empresa
- 5 Usa conexión de los infocentros, bibliotecas, cibercafes o kioskonet
- 6 Otro lugar, especifique \_\_\_\_\_
- 7 No sabe

30. El o los computadores de la empresa tiene(n) conexión a Internet

- 1 Si tiene
- 2 No tiene
- 3 No tiene, Planea tener dentro de 1 año
- 4 No sabe

**Pase a la pregunta 32**

31. Si no tiene internet en la empresa, cuál es la principal razón?

- 1 No le interesa
- 2 No es necesario para el negocio
- 3 Es demasiado caro
- 4 Ningún miembro de la empresa sabría como utilizarlo
- 5 Por seguridad, evitar virus en Pc
- 6 Por privacidad, evitar uso de información personal
- 7 No existe servicio donde se ubica la empresa
- 8 Otro (especifique) \_\_\_\_\_

**Encuestador: Si accede a internet fuera de la empresa pase a la pregunta 33** **Si**  
**no accede a internet fuera de la empresa pase a la pregunta 36**

32. Señale qué tipo de conexión tiene en su empresa

- 1 Conexión conmutada (a través del teléfono red fija)
- 2 Conexión Banda Ancha ¿Qué tipo? \_\_\_\_\_ (Empresa y/o velocidad de conexión)
- 3 Conexión inalámbrica propia
- 4 Conexión inalámbrica de terceros (restaurantes, metro, hoteles, condominio, etc)
- 5 No sabe

33. ¿Con qué frecuencia utiliza el Internet ?

- 1 Nunca
- 2 Menos de una vez al mes
- 3 Al menos una vez al mes
- 4 Al menos una vez a la semana
- 5 Todos los días

34. ¿Tiene su empresa correo electrónico?

- 1 Si
- 2 No

35. ¿Tiene su empresa sitio Web? (ejemplo: www.ccu.cl, www.minecon.cl, www.ine.cl, etc)

- 1 Si, indique cuál \_\_\_\_\_
- 2 No

**SECCIÓN 4: USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA**

**A. SOLUCIONES TIC UTILIZADAS POR LA EMPRESA**

36. Si tiene teléfono móvil de la empresa, ¿qué actividades realiza el personal que lo utiliza para fines de la empresa?

Actividades	X = SI
1 Realiza y recibe llamadas de clientes y proveedores	
2 Envía y recibe mensajes de texto	
3 Baja ringtons, música, mp3, juegos	
4 Navega por internet	
5 Envía y recibe mensajes por correo electrónico	
6 Lo utiliza como Agenda	
7 Otro especifique	

**Encuestador: Si no tiene computador ni accede a internet pase a la pregunta 39**

37. Si tiene computador, del listado de aplicaciones de apoyo para las funciones de la empresa, indique con las siguientes opciones:

- 1 Lo utiliza
- 2 Planea utilizarlo
- 3 No lo utiliza, ni planea utilizar
- 4 No sabe

Aplicaciones	Opción
1.- Planilla de cálculos (Excel, lotus, etc.)	
2.- Programa de bases de datos (ej. Access, Sql, Oracle, etc.)	
3.- Procesador de texto (ej. Word, Work, etc.)	
4.- Programa de presentaciones (ej. powerpoint)	
5.- Manejo de agenda	
6.- Correo electrónico	
7.- Navegador de Internet	
8.- De Seguridad; Antivirus, Firewall, etc.	
9.- Programas aplicados a la administración (contabilidad, inventarios, ventas, etc.)	
10.- Programas de apoyo a la producción (procesos productivos)	
11.- Otros, especifique:	

38. A quién consulta más frecuentemente sobre soluciones tecnológicas disponibles y útiles para su empresa.

- 1 Asesor o empresa externo, pagada.
- 2 Asesor externo, no remunerado
- 3 A sus pares amigos, clientes o proveedores que no son especialistas.
- 4 A proveedores del área de informática, computación y comunicaciones..
- 5 A asociaciones gremiales.
- 6 Por folletos, revistas especializadas y otros medios similares
- 7 En Internet
- 8 En medios masivos no escritos
- 9 Otro, especifique \_\_\_\_\_

**B INFORMACIÓN**

39. ¿Cuál es la fuente de información que consulta más frecuentemente? Indique los dos mas consultados

- 1 Radio y/o Televisión
- 2 Diarios y revistas
- 3 Gremios y asociaciones
- 4 Internet
- 5 Otro, especifique \_\_\_\_\_
- 6 No sabe.

**Encuestador: Si no accede a internet pase a la pregunta 47**

40. ¿Cuál es la principal fuente de información en Internet para su negocio?  
Indique los tres más frecuentes en orden de preferencia.

- 1 Sitios especializados en el negocio
- 2 Sitios de asociados gremiales
- 3 Sitio de proveedores
- 4 Sitios de medios de comunicación (diarios, canales de Tv., otros)
- 5 Sitios de Gobierno
- 6 Otro, especifique \_\_\_\_\_
- 7 No sabe



**C TRÁMITES FRECUENTES POR INTERNET**

41. ¿Cuáles son los tres tipos de trámites más frecuentes que realiza su empresa con el estado a través de Internet?

- 1 No realiza trámites con el gobierno a través de internet → **Pase a la pregunta 43**

- 2 Pago de Impuestos a la renta
- 3 Declaración y pago de Iva.
- 4 Pago de imposiciones (INP u Otro)
- 5 Pago de contribuciones.
- 6 Timbraje de facturas.
- 7 Encuestas
- 8 Constancias (Inspección del trabajo)
- 9 Solicitud de timbraje de rollos de máquinas registradoras.
- 10 Inscripción de programas de incentivo tributario (Capacitación vía Sence)
- 11 Emisión de facturas o Boletas Honorarios
- 12 Otros, especifique \_\_\_\_\_

**42. Si realiza trámites por Internet con el Estado**

a ¿Cuál es la principal razón por la que se contacta con el sector público por esta vía?

- 1 Ahorro de tiempo  
 2 Confianza  
 3 Libertad horaria  
 4 Ahorro de dinero  
 5 Comodidad y simplificación administrativa.  
 6 Mayor orden y control administrativo.  
 7 Igualdad de trato respecto a otras empresas  
 8 Otro, especifique \_\_\_\_\_  
 9 No sabe, no utiliza.

b ¿Cuáles son las tres principales falencias que encuentra a este medio de comunicación?

- 1 Ineficiencia de las mesas de ayuda.  
 2 Difícil y engorroso, lenguaje técnico complejo.  
 3 Ciclo de trámites incompletos (algún etapa se hace personal)  
 4 Poca receptibilidad a los reclamos y consultas hechas en línea, (Respuesta vagas y preformateadas)  
 5 Lentitud en el sistema informático.  
 6 Trámites muy largos, la misma burocracia que personalmente  
 7 Otros, especifique \_\_\_\_\_  
 8 No sabe.

**Encuestador: Pase a la pregunta 44**

**43. Si no realiza trámites con el Estado, ¿Cuáles son los motivos por los cuales no lo hace?**

Motivos	X=Si
1.- Desconoce qué tramites están disponibles en Internet	
2.- Los realiza un contador externo	
3.- Es complicado el uso y/o no se entiende las instrucciones de la página	
4.- Llamó a la mesa de ayuda y no le contestaron o no se entendieron las instrucciones	
5.- No cuenta con los mecanismos para pagar.	
6.- Pueden existir errores de cobranza.	
7.- Temor a que no se complete el trámite	
8.- Inseguridad asociada al uso de Internet (hackers, robo de claves, etc)	
9.- No son aceptados por los destinatarios finales.	
10.- Otro, especifique:	

44. ¿Esta inscrito en Chilecompra?

- 1 Si  
 2 No  
 3 No sabe qué es
- Pase a la pregunta 47**

45. Si está inscrito en chilecompra, ¿ha ganado licitaciones por este medio en el último año (2006)?

- 1 Si  
 2 No
- Pase a la pregunta 47**

46. Si ha participado en licitaciones en Chilecompra, ¿ha aumentado sus ventas a través de este medio?

- 1 Si  
 2 No  
 3 No sabe

**D CONTACTO CON EL BANCO**

47. ¿Usted tiene acceso al sistema bancario a través de una cuenta corriente, cuenta de ahorro, tarjetas de crédito que utilice para su empresa?

- 1 Si  
 2 No
- Si no tiene computador o accede a internet pase a la pregunta 61  
 Si accede a internet pase a la pregunta 51**

48. Si tiene acceso al sistema bancario, ¿ Realiza trámites bancarios por internet, asociados con su empresa?

- 1 Si  
 2 No
- Pase a la pregunta 50**

49. Si realiza trámites bancarios por internet, ¿Qué actividades realiza por su empresa a través de Internet?

Actividades	SI= X
1.- Revisar su estado de cuenta; saldos.	
2.- Revisar otros estados bancarios	
3.- Realizar traspasos de fondos	
4.- Realizar pagos de cuentas.	
5.- Realizar inversiones de capital.	
6.- Pago de sueldos.	
7.- Realizar alguna aclaración o reclamo	
8.- Otros, especifique:	
9.- No sabe	

50. Si no se contacta con el banco a través de internet, ¿Cuál es la principal razón?

- 1 No es necesario
- 2 No sabe como hacerlo
- 3 No tiene confianza
- 4 Consigue más cosas personalmente
- 5 Un costo monetario mas alto que personalmente. (por ejemplo: costo digipass)
- 6 Otro, especifique \_\_\_\_\_
- 7 No sabe.

### E CONTACTO CON CLIENTES Y PROVEEDORES DE INTERNET

51. ¿Se contacta con sus clientes a través de internet?

- 1 Si
- 2 No → **Pase a la pregunta 54**

52. ¿Realiza ventas de sus productos a través de páginas web? (no considerar correo electrónico)

- 1 Si, ¿qué porcentaje respecto a las ventas totales?  %
- 2 No

53. ¿Qué otras actividades realiza con sus clientes a través de Internet?

Actividades	SI=X
1.- Envía y recibe información de sus clientes	
2.- Envía a sus clientes cotizaciones de sus productos	
3.- Promociona su catalogo de bienes y servicios.	
4.- Informa a sus clientes acerca del estado de sus pedidos	
5.- No sabe	
4.- Otros, especifique:	

54. Se contacta con sus proveedores a través de Internet (no considerar correo electrónico).

1. Si
2. No → **Pase a la pregunta 57**

55. ¿Realiza compras de sus productos a través de páginas web? (no considerar correo electrónico)

- 1 Si, ¿qué porcentaje respecto a las ventas totales?  %
- 2 No

56. ¿Que otras actividades realiza con sus proveedores a través de Internet.? (No considere correo electrónico ni telefono)

Actividades	SI=X
1. Envía y recibe información de sus proveedores	
2. Recibe cotizaciones de sus proveedores	
3.- Se informa de precios y ofertas de sus proveedores	
4. Recibe promociones o catálogos de bienes y servicios.	
5. Se informa del estado de de sus pedidos	
6. Otros, especifique:	
7. No sabe	

57. Si no se contacta con clientes y/o proveedores a través de internet, ¿porqué no lo hace?

Motivos	SI=X
1.- No es necesario para su empresa	
2.- No sabe como hacerlo.	
3.- Tiene temor a sufrir fraude	
5.- Su personal no está capacitado.	
6.- Alto costo monetario, mas que personalmente	
7.- Sus proveedores y/o clientes no lo utilizan	
4.- Otros, especifique	
5.- No sabe	

**F MEDIOS DE PAGO**

58. ¿Qué mecanismo le garantiza más confianza para asegurar o validar un pago realizado por la empresa o a la empresa a través de Internet?

- 1 No se realizan pagos a través de Internet
- 2 La posibilidad de imprimir el recibo
- 3 Recibir notificación del pago por email
- 4 Uso de claves adicionales para realizar el pago (digital pass u otro)
- 5 Otro, especifique...

**Encuestador: Si su empresa no compra ni vende a través de internet pase a la pregunta 60**

59. Si su empresa vende o compra a través de internet, ¿qué medios de pago utiliza?  
(Marque con una X una o más opciones)

Medios de pago	Ventas	Compras
1 Efectivo		
2 Cheque		
3 Tarjetas de crédito		
4 Tarjeta de tiendas (Hites, Falabella, Paris Ripley, Polar; Presto Lider, etc)		
5 Tarjeta de prepago		
6 Sitio Web (sitio de Pago como servipag.com; tarjetas de crédito y/o tienda)		
7 Transferencia electrónica entre cuentas bancarias		
8 Depósito		
9 Otros, especifique		
10 No sabe		

**G EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS**

60. ¿Qué servicios de tecnologías de información ha externalizado su empresa?

Servicios	SI=X
1.- Creación de sitio Web	
2.- Administración de sitio Web	
3.- Servicio de Hosting	
4.- Construcción de aplicaciones, especializadas	
5.- Servicio Técnico computacional	
4.- Otros, especifique	
6.- No sabe	

**SECCIÓN 5 PERCEPCIÓN Y VALORACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

61. De las siguientes afirmaciones considera que:

- 1 Muy de Acuerdo
- 2 De Acuerdo
- 3 En desacuerdo
- 4 Muy en desacuerdo
- 5 No sabe

Afirmación	Opción
Las tecnologías de información son la clave para crecer	
Sin tecnologías de información me quedaré atrás y perderé oportunidades	
Las tecnologías de información no se necesitan en mi rubro	
Las tecnologías de información son para empresas más grandes	
No veo los beneficios de la tecnologías de información	

**Encuestador: Si no tiene computador ni accede a internet pase a la pregunta 63**

62. **Ahora, de acuerdo a su experiencia en el uso de tecnologías en su empresa.** ¿Cuál es su experiencia respecto a las siguientes afirmaciones sobre el impacto de las tecnologías?  
(Marque con una X una o más opciones)

Afirmación	Opción
1 Reducir de costos	
2 Aumentar las ventas	
3 Aumentar y mejorar la información disponible para la toma de decisiones	
4 Optimizar el tiempo de trabajo	
5 Dar a conocer y promocionar la empresa	
6 Mejorar la integración con proveedores y clientes	

**SECCION 6: GASTO E INVERSIÓN EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

63. ¿Cuenta su empresa con algún paquete que incluya más de un servicio (Por ejemplo Teléfono y Cable, Teléfono e Internet o Teléfono, Cable e Internet)?

SÍ  NO  → Pase a pregunta 64

Si su respuesta es afirmativa: ¿Qué servicios incluye ese paquete?

Alternativas	SI=X
1 Los tengo por separado	
2 Teléfono	
3 Cable o TV Satelital	
4 Internet (banda ancha)	
5 Internet (conmutado Línea telefónica)	
6 Otro (especifique)	

- a. ¿Cuál es el gasto mensual en dicho paquete?

\$

64. **Gastos**

Detalle el gasto mensual (en pesos) que realiza su empresa en:  
**(No incluya lo que considera el paquete)**

- 1 Gasto en Telefonía Fija
- 2 Servicios de TV Cable o TV Satelital
- 3 Servicios de Internet Banda Ancha
- 4 Servicios de Internet Banda Angosta Vía Módem – Línea Telefónica
- 5 Gasto en teléfonos móviles (celulares) de prepago
- 6 Gasto en teléfonos móviles (celulares) con plan
- 7 Servicios de soporte técnico para el computador y sus accesorios o periféricos
- 8 Disquetes, discos compactos y video cassettes vírgenes (sin grabar)
- 9 Gasto en acceso a Internet en Cyber-cafés o similares
10. Hosting (hospedaje de página web)
11. Arrendamiento o leasing de computadores

\$	<input type="text"/>

- a. ¿en cuánto estaría dispuesto a aumentar este gasto mensual?

\$



## GLOSARIO

Los siguientes términos serán de utilidad para el Señor Entrevistado y para el Señor Encuestador al momento de completar la Encuesta.

**TIC: (Tecnologías de Información y Comunicación)** Conjunto coherente de tecnologías desarrolladas a partir de la convergencia entre las tecnologías de equipamiento informático, electrónico de consumo y las telecomunicaciones.

**Cable Coaxial:** Un conductor central o núcleo, formado por un hilo sólido o trenzado de cobre, utilizados generalmente con conexiones de TV Cable.

**Internet Banda Ancha:** El computador está conectado al proveedor de acceso a Internet en forma permanente, esté o no usando los servicios de Internet. La comunicación se hace a través de una línea digital conectada directamente con el proveedor.

**Internet Banda Angosta:** Conexión que se realiza por medio de una línea telefónica normal, generalmente hacia un proveedor de Acceso a Internet, cuando se necesita utilizar alguno de los servicios de Internet.

**Palm o PDA:** Dispositivo personal digital que tiene algunas funciones de un computador. Es un computador de mano originalmente diseñado como agenda electrónica.

**Puerto USB:** El USB puede conectar periféricos como ratones, teclados, escáneres, cámaras digitales, impresoras, discos duros, tarjetas de sonido y componentes de red.

**Fibra Óptica:** Guía o conducto de ondas en forma de filamento, generalmente de vidrio, utilizadas para las telecomunicaciones.

**Dominio:** Es un nombre de equipos que proporciona nombres más fácilmente recordados en lugar de la IP numérica. Dirección de Internet.

**Hosting:** Servicio encargado de proveer infraestructura de hospedaje en un servidor de una página web y archivos relacionados en un lugar donde se proporcione una rápida y confiable conexión a Internet. Hosting de datos, Web y Correo electrónico: se refiere al hospedaje de información, página Web y/o correo electrónico en un servidor externo.

**LAN:** Red de área local, se refiere a una red que conecta computadores que están dentro de un área localizada, como un edificio, un departamento o un emplazamiento, puede ser con o sin cables.

**Intranet:** Se refiere a una red que utiliza el mismo protocolo que internet y que permite la comunicación dentro de la organización.

**Extranet:** Es una ampliación privada y segura de la red interna (Intranet) que trabaja con el protocolo de Internet. Permite que los usuarios externos seleccionados accedan a una parte de la red interna de la organización.

**WI-FI:** Tecnología que permite la conexión inalámbrica a internet en un lugar o área específica.

**Ciclo Trámites en Línea:** Es una secuencia de trámites que permiten llevar a cabo un proceso a través de internet. Por ejemplo, el proceso puede ser el ciclo de vida de una empresa, los trámites de exportación y/o importación, etc. Los trámites en línea son la iniciación de actividades, timbrajes de factura, solicitud de permisos municipales, patentes, fin de giro, quiebra, etc.

**Comercio Electrónico:** Es un procedimiento en que una determinada empresa o particular realiza la venta de sus productos de forma automática a través de internet.