

# ESTUDIO SOBRE LA DETECCIÓN DEL NIVEL DE IMPLANTACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LAS PYMES DE MENORCA

REALIZADO POR PIME Menorca

Iniciativa  
Comunitària

eQual



## INDICE

1. DATOS GENERALES
2. DATOS RELATIVOS AL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO.
3. CONECTIVIDAD DE LOS EQUIPOS
4. PRESENCIA EN LAS EMPRESAS Y SUS PROCESOS DE TRABAJO EN INTERNET Y COMERCIO ELECTRÓNICO.
5. FORMACIÓN
6. CONCLUSIONES
7. ANEXO. ENCUESTA REALIZADA



## Datos Generales

Universo: Pequeñas y Medianas Empresas de Menorca

Número de empresas encuestadas: 79

Número de empresas que han contestado al cuestionario: 79

Número de trabajadores totales: 747.

Periodo de realización de la encuesta: 04/11/2003 al 15/09/2004

Sectores de actividad de las empresas encuestadas:

|              | Total     | %          |
|--------------|-----------|------------|
| Agrario      | 2         | 2          |
| Comercio     | 24        | 30         |
| Construcción | 3         | 3          |
| Industria    | 27        | 34         |
| Servicios    | 23        | 29         |
| <b>Total</b> | <b>79</b> | <b>100</b> |

Tamaño de las empresas encuestadas en función del número de empleados:

|              | Emp. Ind. | 1-10      | 11-25     | >25      | Total     |
|--------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| Agrario      | 1         | 1         | 0         | 0        | 2         |
| Comercio     | 2         | 20        | 2         | 0        | 24        |
| Construcción | 0         | 2         | 1         | 0        | 3         |
| Industria    | 1         | 17        | 8         | 1        | 27        |
| Servicios    | 0         | 16        | 3         | 4        | 23        |
| <b>Total</b> | <b>4</b>  | <b>56</b> | <b>14</b> | <b>5</b> | <b>79</b> |
| %            | 5         | 71        | 18        | 6        |           |

Como podemos observar, el 76% de los encuestados son empresas de menos de 10 trabajadores en plantilla, lo que correspondería a un perfil de empresario autónomo o individual o micro –empresario.



## ***Datos relativos al Equipamiento Informático***

### **Empresas con o sin equipamiento informático. Datos Generales.**

|              | Sin Ordenador |             | Con Ordenador |             | Total     |
|--------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-----------|
| Agrario      | 0             | 0 %         | 2             | 100 %       | 2         |
| Comercio     | 7             | 30 %        | 17            | 70 %        | 24        |
| Construcción | 0             | 0 %         | 3             | 100 %       | 3         |
| Industria    | 2             | 8 %         | 25            | 92 %        | 27        |
| Servicios    | 6             | 27 %        | 17            | 73 %        | 23        |
| <b>Total</b> | <b>15</b>     | <b>19 %</b> | <b>64</b>     | <b>81 %</b> | <b>79</b> |

Como podemos apreciar, el 19% de los encuestados no ha informatizado su empresa, porcentaje que se acerca a las estadísticas generales manejadas en el conjunto del Estado, que sitúan los índices de penetración de la informática en las empresas en un porcentaje superior al 73%<sup>1</sup>

Este resultado es mejor del obtenido en el Conjunto de Mallorca<sup>2</sup>, en que el 55% de las empresas encuestadas no han informatizado su empresa, incluso en los mejores datos obtenidos en citado estudio, que corresponden a Palma de Mallorca, con un 53% de grado de implantación.

### **Número de ordenadores por empresa. Antigüedad de los equipos:**

| Sector       | Empresas  | Ordenadores | Ordenadores por Empresa |
|--------------|-----------|-------------|-------------------------|
| Agrario      | 2         | 2           | 1,00                    |
| Comercio     | 17        | 61          | 3,59                    |
| Construcción | 3         | 9           | 3,00                    |
| Industria    | 25        | 162         | 6,48                    |
| Servicios    | 17        | 129         | 7,59                    |
| <b>TOTAL</b> | <b>64</b> | <b>363</b>  | <b>5,67</b>             |

<sup>1</sup> Fuente: Ministerio de Ciencia y Tecnología. Nº de PCs por cada 100 trabajadores no manuales.

<sup>2</sup> Estudio sobre la Detección del Nivel de Implantación de las Nuevas Tecnologías en las Pymes de Mallorca. PIMEM. 2.004

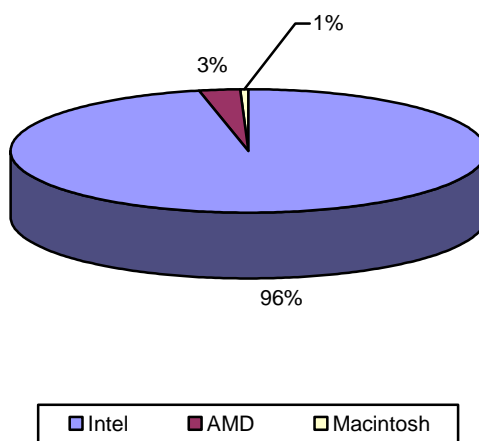
*ESTUDIO SOBRE LA DETECCIÓN DEL NIVEL DE IMPLANTACIÓN DE LAS NUEVAS  
TECNOLOGÍAS EN LAS PYMES DE MENORCA*

| Sector       | Empresas | Antigüedad (años) |
|--------------|----------|-------------------|
| Agrario      | 2        | 4,00              |
| Comercio     | 17       | 2,06              |
| Construcción | 3        | 3,33              |
| Industria    | 26       | 2,73              |
| Servicios    | 17       | 1,65              |
|              |          | <b>2,75</b>       |

**Tipo de ordenador:**

Fundamentalmente las PYMEs de Menorca encuestadas se equipan para sus necesidades con Micro ordenadores, fundamentalmente ordenadores personales, de sobre mesa, con una tecnología de microprocesador en donde Intel destaca frente a otro tipo de soluciones (Macintosh, AMD u otro)

Tipo de Microprocesador:



**Periféricos. Impresoras:**

|              | Impresoras | Matriciales | Láser     | Tinta      |
|--------------|------------|-------------|-----------|------------|
| Agrario      | 2          | 0           | 0         | 2          |
| Comercio     | 44         | 4           | 12        | 28         |
| Construcción | 9          | 2           | 2         | 5          |
| Industria    | 79         | 20          | 22        | 37         |
| Servicios    | 57         | 2           | 16        | 42         |
| <b>Total</b> | <b>191</b> | <b>28</b>   | <b>52</b> | <b>114</b> |
| %            | 100        | 14          | 27        | 59         |

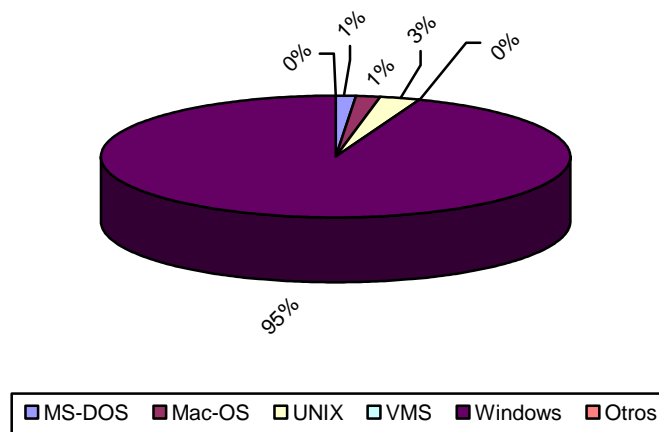
En este aspecto destaca la tecnología de impresión de tinta frente a las impresoras laser, lo que indica que la actividad, por regla general, no requiere de procesos masivos de impresión, o de servicios de impresión muy profesionalizados.



### **Periféricos. Lectores de disco.**

| Sector       | Ordenadores | CD-Rom | %      |
|--------------|-------------|--------|--------|
| Agrario      | 2           | 2      | 100,00 |
| Comercio     | 61          | 57     | 93,44  |
| Construcción | 9           | 8      | 88,89  |
| Industria    | 162         | 149    | 91,98  |
| Servicios    | 129         | 53     | 41,09  |

### **Software. Sistemas Operativos:**



En este apartado, destaca la preponderancia del Sistema operativo Windows en sus diferentes versiones, frente a otros sistemas, de tal forma que el producto de Microsoft está rigiendo el funcionamiento de más del 95% de los equipos de las empresas encuestadas.

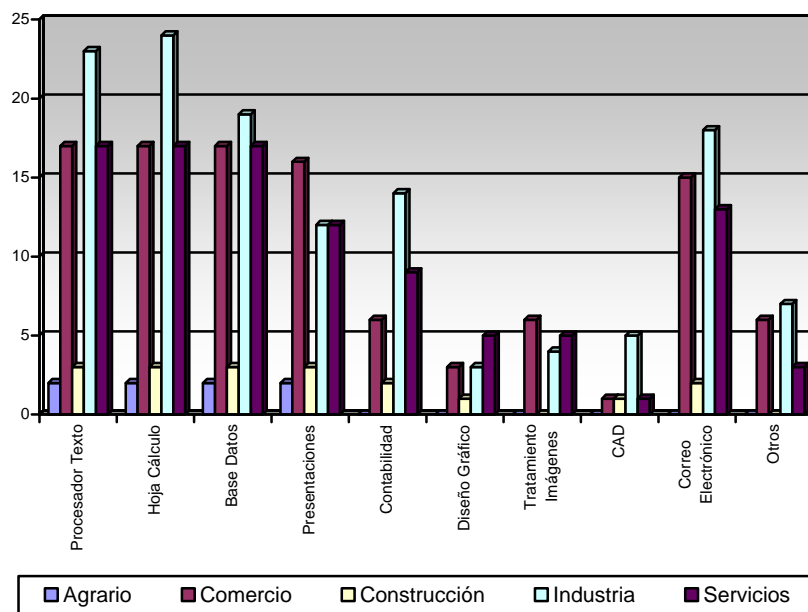
### **Software. Herramientas.**

Con respecto a las herramientas de trabajo ofimáticas de las empresas de Menorca encuestadas, destacan las dotaciones ordinarias, asociadas a los paquetes estándar, como puede ser Microsoft Office, en donde el usuario puede acceder a un procesador de textos, una hoja de cálculo, una base de datos y un programa general de presentaciones.

Tras estas herramientas básicas, destaca con el 14% de todo el software instalado, los programas de Correo electrónico, quedando por encima de otro tipo de programas, como los de contabilidad (8%), diseño (3%), tratamiento de imagen profesional (5%) y CAD (2%), este último muy localizado en el sector industrial.

*ESTUDIO SOBRE LA DETECCIÓN DEL NIVEL DE IMPLANTACIÓN DE LAS NUEVAS  
TECNOLOGÍAS EN LAS PYMES DE MENORCA*

|              | Proc.de Texto | Hoja Cálculo | Base Datos | Presentaciones | Contabilidad | Diseño Gráfico | Trat. Imágenes | CAD      | Correo Elec. | Otros     |
|--------------|---------------|--------------|------------|----------------|--------------|----------------|----------------|----------|--------------|-----------|
| Agrario      | 2             | 2            | 2          | 2              | 0            | 0              | 0              | 0        | 0            | 0         |
| Comercio     | 17            | 17           | 17         | 16             | 6            | 3              | 6              | 1        | 15           | 6         |
| Construcción | 3             | 3            | 3          | 3              | 2            | 1              | 0              | 1        | 2            | 0         |
| Industria    | 23            | 24           | 19         | 12             | 14           | 3              | 4              | 5        | 18           | 7         |
| Servicios    | 17            | 17           | 17         | 12             | 9            | 5              | 5              | 1        | 13           | 3         |
| <b>Total</b> | <b>62</b>     | <b>63</b>    | <b>58</b>  | <b>45</b>      | <b>31</b>    | <b>12</b>      | <b>15</b>      | <b>8</b> | <b>48</b>    | <b>16</b> |
| %            | 17            | 18           | 16         | 13             | 8            | 3              | 5              | 2        | 14           | 4         |



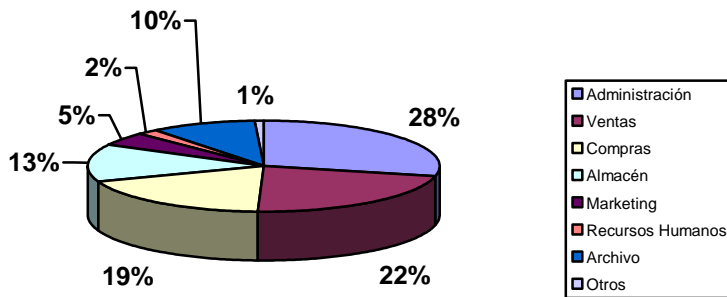
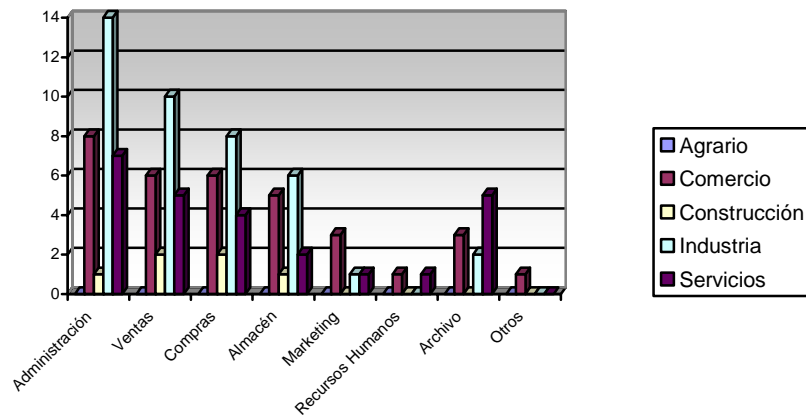
### Uso principal de los Equipos

Los encuestados manifiestan que el uso principal o las tareas principales que realizan con estos equipos se centran en el trabajo administrativo, contable, gestiones relacionadas con las ventas y control de cobros y de almacén, siendo otras actividades más secundarias, como puede ser las de apoyo a la labor comercial.

|              | Administ. | Ventas    | Compras   | Almacén   | Marketing | Rec. Humanos | Archivo   | Otros    |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|-----------|----------|
| Agrario      | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0            | 0         | 0        |
| Comercio     | 8         | 6         | 6         | 5         | 3         | 1            | 3         | 1        |
| Construcción | 1         | 2         | 2         | 1         | 0         | 0            | 0         | 0        |
| Industria    | 14        | 10        | 8         | 6         | 1         | 0            | 2         | 0        |
| Servicios    | 7         | 5         | 4         | 2         | 1         | 1            | 5         | 0        |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>23</b> | <b>20</b> | <b>14</b> | <b>5</b>  | <b>2</b>     | <b>10</b> | <b>1</b> |
| %            | 29        | 22        | 19        | 13        | 5         | 1            | 10        | 1        |



ESTUDIO SOBRE LA DETECCIÓN DEL NIVEL DE IMPLANTACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LAS PYMES DE MENORCA



**Renovación del equipamiento informático.**

De los datos recogidos en este estudio se desprende que el plazo medio de renovación de equipos es de 2 años y nueve meses. Aunque existen diferencias sustanciales entre sectores.



## ***Conectividad de los Equipos***

### **Datos sobre la conectividad de los equipos:**

En este caso, debemos destacar dos aspectos, la conectividad interna y externa:

En cuanto a la conectividad interna, las empresas consultadas que manifiestan poseer un área local son un tanto por ciento 48,10 (38) del total.

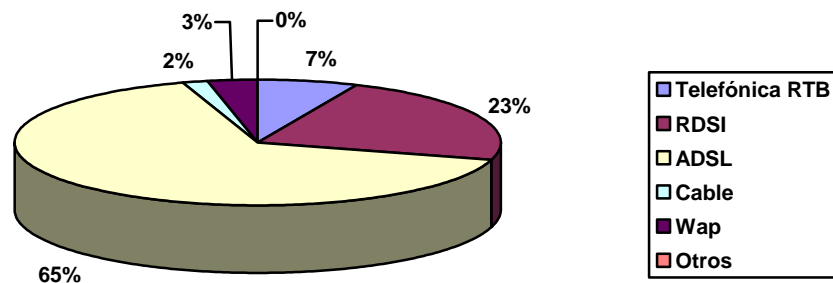
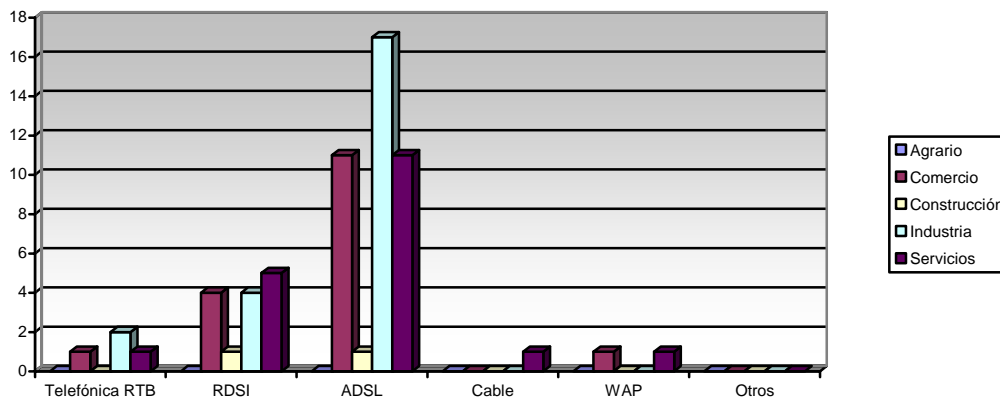
Con respecto a la conexión a Internet, podemos observar que, de los encuestados que poseen ordenador en su empresa, el 87,50 % (56 de 64) están conectados a Internet. La menor introducción proporcional de la conectividad en Agricultura (0%), Comercio y Servicios frente a la Industria, puede estar afectada a la deficiencia de infraestructuras de acceso a redes en la mayoría de las Zonas turísticas de la isla, cuyo servicio es muy deficiente o nulo.

| Sector       | Con Conexión a Internet |              | Sin Conexión a Internet |              | TOTAL     |              |
|--------------|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|-----------|--------------|
| Agrario      | 0                       | 0 %          | 2                       | 9 %          | 2         | 3 %          |
| Comercio     | 15                      | 27 %         | 9                       | 39 %         | 24        | 30 %         |
| Construcción | 2                       | 4 %          | 1                       | 4 %          | 3         | 4 %          |
| Industria    | 23                      | 41 %         | 4                       | 18 %         | 27        | 34 %         |
| Servicios    | 16                      | 28 %         | 7                       | 30 %         | 23        | 29 %         |
| <b>TOTAL</b> | <b>56</b>               | <b>100 %</b> | <b>23</b>               | <b>100 %</b> | <b>79</b> | <b>100 %</b> |
| %            | 71 %                    |              | 29 %                    |              | 100 %     |              |

Las empresas conectadas tienen en su mayoría una conexión fija en base a la tecnología RTB/RDSI/ADSL, siendo minoritario otro tipo de conexión (cable o wap).

|              | RTB      | RDSI      | ADSL      | Cable    | WAP      | Otros    |
|--------------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|
| Agrario      | 0        | 0         | 0         | 0        | 0        | 0        |
| Comercio     | 1        | 4         | 11        | 0        | 1        | 0        |
| Construcción | 0        | 1         | 1         | 0        | 0        | 0        |
| Industria    | 2        | 4         | 17        | 0        | 0        | 0        |
| Servicios    | 1        | 5         | 11        | 1        | 1        | 0        |
| <b>Total</b> | <b>4</b> | <b>14</b> | <b>40</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>0</b> |
| %            | 7        | 23        | 65        | 2        | 3        | 0        |

ESTUDIO SOBRE LA DETECCIÓN DEL NIVEL DE IMPLANTACIÓN DE LAS NUEVAS  
TECNOLOGÍAS EN LAS PYMES DE MENORCA

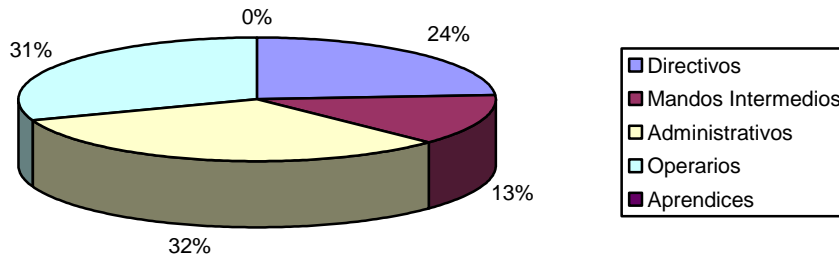


### Trabajadores que están conectados a Internet

Las 56 empresas que están conectadas a Internet, representan a 555 trabajadores. De esos 555 trabajadores, 121 ( el 21,80 %) utilizan en su puesto de trabajo la conexión a Internet, siendo la distribución de estos trabajadores, por funciones, la siguiente:

|              | Directivos | Mandos Intermedios | Administrativos | Operarios | Aprendices |
|--------------|------------|--------------------|-----------------|-----------|------------|
| Agrario      | 0          | 0                  | 0               | 0         | 0          |
| Comercio     | 11         | 8                  | 6               | 3         | 0          |
| Construcción | 2          | 0                  | 12              | 3         | 0          |
| Industria    | 12         | 8                  | 15              | 18        | 0          |
| Servicios    | 4          | 0                  | 6               | 13        | 0          |
| <b>Total</b> | <b>29</b>  | <b>16</b>          | <b>39</b>       | <b>37</b> | <b>0</b>   |
| %            | 24         | 13                 | 32              | 31        | 0          |

ESTUDIO SOBRE LA DETECCIÓN DEL NIVEL DE IMPLANTACIÓN DE LAS NUEVAS  
TECNOLOGÍAS EN LAS PYMES DE MENORCA



Como podemos ver, el uso de Internet está muy extendido entre todos los niveles funcionales de las empresas encuestadas.

El uso principal que se hace de Internet se corresponde con el perfil lógico de actividad empresarial, siendo la búsqueda de información comercial (82,10%) y la transmisión y recepción de datos (50,00 %) las dos funciones principales.

### **Posesiones de una Intranet.**

Ante esta pregunta el 48,10% de los encuestados han manifestado de forma afirmativa la posesión de una Intranet. Pero sin especificar el grado de estructuración ni servicio de la misma.

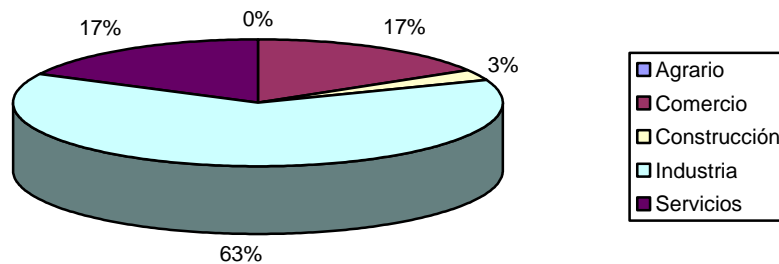
### **Conexión a Internet en el 2.004.**

Con respecto a las empresas aún no conectadas, solamente el 13,04% de las mismas han manifestado su intención de conectarse en el presente año.

## Uso del correo electrónico en la empresa

Con respecto a este aspecto, el 95 % de los encuestados que se manifestaron conectados a Internet declaran que utilizan el correo electrónico en la empresa, ahora bien, destaca el uso de esta herramienta entre los trabajadores de sectores como industria (con clara diferencia), servicios y comercio, los cuales aglutinan al 97% de los que usan habitualmente el correo electrónico.

| Trabajadores |            |
|--------------|------------|
| Agrario      | 0          |
| Comercio     | 19         |
| Construcción | 3          |
| Industria    | 73         |
| Servicios    | 20         |
| <b>Total</b> | <b>115</b> |



El perfil de los trabajadores que lo utilizan está, igualmente muy distribuido, aunque destaca con un 30% el uso del correo por parte del personal de administración.

|              | Directivos | Mandos Int. | Administrativos | Operarios | Aprendices | Otros |
|--------------|------------|-------------|-----------------|-----------|------------|-------|
| Trabajadores | 18         | 13          | 24              | 22        | 0          | 4     |
| %            | 22 %       | 16 %        | 30 %            | 27 %      | 0 %        | 5 %   |

## ***Presencia en las empresas y sus procesos de trabajo de Internet y el Comercio Electrónico***

El siguiente de los aspectos que analizamos es el de la incorporación de las nuevas tecnologías a la cadena de valor de la propia empresa. Es decir, la integración de Internet y el Comercio electrónico dentro de los procesos de trabajo y la oferta de servicios que se realiza por la propia empresa.

### **Página WEB.**

La primera de las preguntas que se plantean a los encuestados es la presencia en Internet de la empresa.

Ante la disposición o no de Internet en la empresa, solamente el 23% (18) de las 79 empresas encuestadas manifestaron poseer página propia. Los años en donde se han producido una mayor creación de páginas WEB de estas empresas han sido el 2.001 y 2.002. La primera que dispuso de ella fue en el año 1.998.

En cuanto a su frecuencia de actualización, impera sobre todo la frecuencia diaria.

|                    | Empresas  | %             |
|--------------------|-----------|---------------|
| Diariamente        | 6         | 33,33         |
| Mayor a la semana. | 2         | 11,11         |
| Mensualmente       | 5         | 27,78         |
| Semanalmente       | 2         | 11,11         |
| Nunca              | 3         | 16,67         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>18</b> | <b>100,00</b> |

Sobre el propósito de las webs, las actividades de carácter informativo y comercial imperan frente a otras.

|              | Fidelización | Información | Venta    | Promoción y Marketing | Otros    |
|--------------|--------------|-------------|----------|-----------------------|----------|
| Comercio     | 2            | 3           | 1        | 2                     | 0        |
| Construcción | 0            | 1           | 2        | 1                     | 0        |
| Industria    | 5            | 7           | 0        | 5                     | 0        |
| Servicios    | 3            | 5           | 3        | 7                     | 1        |
| <b>Total</b> | <b>10</b>    | <b>16</b>   | <b>6</b> | <b>15</b>             | <b>1</b> |
| %            | 56           | 88          | 33       | 83                    | 6        |

De las empresas encuestadas que hasta la fecha no poseen sede WEB (61) solamente el 5 % tienen previsto ponerla en marcha a lo largo del presente año. Este porcentaje denota un leve descenso que, desde 2.003 se ha producido con respecto a la intención de los empresarios encuestados, de presencia de sus empresas en Internet.

### **Comercio electrónico.**

La venta de productos o prestación de servicios a través de la red es prácticamente inexistente. Tan solo 21 (26,58%) de las 79 empresas entrevistadas utilizan Internet para las compras o aprovisionamientos.

Compras a través de Internet. Sectorialmente, Construcción (33,33%), Industria (29,63%) y Comercio (29,17%), son los que acuden en mayor medida a este soporte para su aprovisionamiento.

| Sector       | Compras a través de Internet |              |
|--------------|------------------------------|--------------|
| Comercio     | 7                            | 33 %         |
| Construcción | 1                            | 5 %          |
| Industria    | 8                            | 38 %         |
| Servicios    | 5                            | 24 %         |
| <b>Total</b> | <b>21</b>                    | <b>100 %</b> |

### **Percepción de las ventajas competitivas del Negocio en Internet**

La impresión de los encuestados sobre este nuevo medio para el desarrollo de sus negocios es buena, destacando la percepción de la mejora que se puede producir en todos los aspectos relacionados con las actividades comerciales: nuevos mercados, mejora de las relaciones con los clientes y proveedores.

|             | Nuevos Mercados | Reducir Costes | Mejorar relación clientes | Mejorar relación proveedores | Otros |
|-------------|-----------------|----------------|---------------------------|------------------------------|-------|
| Nº Empresas | 12              | 7              | 9                         | 8                            | 1     |
| %           | 66 %            | 38 %           | 50 %                      | 44 %                         | 6 %   |

**Percepción de los inconvenientes en la implantación del comercio electrónico y el negocio a través de Internet en las empresas.**

Con respecto a este extremo, el número de empresas que han contestado sobre esta pregunta ha sido muy limitado. Se han destacado dos aspectos en la percepción de las empresas para su introducción: Falta de personal cualificado dentro de las empresas y red lenta o deficiencias de infraestructuras de comunicación.

|              | Reticencias Directivos | Reticencias Personal | Falta Personal Cualificado | Costes Elevados | Red Lenta | Otros    |
|--------------|------------------------|----------------------|----------------------------|-----------------|-----------|----------|
| Comercio     | 0                      | 0                    | 2                          | 0               | 2         | 0        |
| Construcción | 0                      | 0                    | 0                          | 0               | 0         | 0        |
| Industria    | 0                      | 0                    | 0                          | 0               | 0         | 0        |
| Servicios    | 0                      | 0                    | 1                          | 0               | 1         | 1        |
| <b>Total</b> | <b>0</b>               | <b>0</b>             | <b>3</b>                   | <b>0</b>        | <b>3</b>  | <b>1</b> |

Para finalizar, las previsiones de los encuestados de realizar actividades comerciales a través de la Red en el presente año es baja ( 14 de 79, 17,72% en el caso de las compras y 13 de 79, 16,46% en el caso de las ventas)

## **Formación**

### **Formación en nuevas tecnologías.**

| Sector       | Empresas  | Trabajadores | Trabajadores Formados | %             |
|--------------|-----------|--------------|-----------------------|---------------|
| Agrario      | 2         | 1            | 1                     | 100,00%       |
| Comercio     | 24        | 117          | 19                    | 16,24%        |
| Construcción | 3         | 25           | 3                     | 12,00%        |
| Industria    | 27        | 291          | 88                    | 30,24%        |
| Servicios    | 23        | 313          | 6                     | 1,92%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>79</b> | <b>747</b>   | <b>117</b>            | <b>15,66%</b> |

El grado de formación media es del 15,66% en el uso de las Nuevas Tecnologías en las empresas, porcentaje que se considera bajo en proporción al % de su uso.



## **Conclusiones**

### **Equipamiento informático.**

El nivel de penetración de la informática en la Pyme de Menorca es superior a la media española.

La antigüedad de los equipos media, casi 3 años como promedio, que, aunque es un periodo de tiempo inferior a los límites máximos de amortización que la Ley establece para este tipo de equipos, se sitúa cerca de los límites máximos de obsolescencia que el mercado establece para los mismos.

En cuanto a la tecnología de estos equipos, destacar que casi todos son estaciones tipo PC, con microprocesador Intel (96%).

El nivel de complejidad y profesionalización de los periféricos utilizados, sobre todo impresoras y lectoras de datos, es bajo destacando un perfil de equipamiento en este tipo de aparatos, siguiendo un patrón doméstico.

Con respecto al software utilizado en dichos equipos, el perfil se corresponde con el imperante en el mercado español, siendo las diferentes versiones del Windows las que dominan en la encuesta (de Windows 95 a Windows XP, 95%), siendo el resto de los sistemas operativos testimoniales en su implantación.

El perfil de las herramientas implantadas sigue la misma tónica, con una utilización de las herramientas convencionales ofimáticas (Bases de datos, Procesadores de Textos, Hojas de Cálculo y Presentaciones) y a ello, se debe añadir la instalación de programas específicos y de contabilidad. Software que se corresponde con los usos destinados a los equipos, que de forma mayoritaria se dedican a labores administrativas y contables.

### **Conectividad de los equipos.**

De los resultados de este apartado de la encuesta destaca sobre todo la falta de conocimiento y criterio para responder a las preguntas planteadas, ignorando en un tanto por ciento muy alto de los encuestados si realmente estaban conectados y sobre todo, que conlleva el concepto de conectividad. Este aspecto se debe destacar dado la evidencia aún más clara carencia de información y formación



sobre los aspectos básicos de la conectividad informática en las organizaciones.

Es un elemento que debe paliarse rápidamente dado que el principal factor de ventaja competitiva de la información en nuestro tiempo reside en la conectividad y la transmisión de información y no en mero proceso y tratamiento de datos.

De las empresas informatizadas, el 87,50% poseen conexión a Internet. Este porcentaje refleja unos resultados muy en línea con las encuestas realizadas en años anteriores (SEDISI, Consejo General de Cámaras de Comercio, Telefónica, Ministerio de Ciencia y Tecnología) para Baleares, pero igualmente reflejan que no se ha avanzado en el porcentaje de penetración de la Sociedad de la Información dentro del ámbito empresarial en Menorca en los últimos años. Es más, destaca el uso del correo electrónico sobre todo por los niveles funcionales inferiores, en un porcentaje superior al resto de categorías profesionales en las empresas encuestadas.

### **Presencia de la empresa Menorquina en Internet.**

El porcentaje resultante de la encuesta es preocupantemente bajo (un 23%), siendo éste uno de los aspectos más negativos de los resultados de la misma. El propósito de las Webs creadas por las empresas menorquinas es claramente comercial.

Si la presencia pasiva en Internet es baja, el comercio electrónico es testimonial.

Sobre la percepción de Internet por parte de los empresarios encuestados, aunque ven claramente una serie de ventajas comerciales, destaca en la encuesta la desconfianza que aún les provoca el medio, sobre todo por los defectos y lentitud de la red, así como la falta de personal cualificado dentro de las empresas para poder aprontar una gestión eficaz de sus posibilidades.

### **Formación en NN.TT.**

Aquí igualmente destaca la falta de oportunidad para formarse en las nuevas tecnologías. Sólo el 15,66% de los trabajadores de las empresas encuestadas han participado en acciones de formación relacionadas con el uso de las mismas, y se percibe como un impedimento la falta de personal formado dentro de las propias empresas para la aplicación efectiva y eficiente de estas, así como su integración en los procesos de producción de bienes o servicios.



### **Análisis final.**

La falta de conocimientos sobre las posibilidades que brinda las NN.TT. La forma de implantarlas y su funcionamiento operativo, y sobre todo, su aprovechamiento comercial, se configura como la primera de las barreras a salvar a fin de poder mejorar el índice de penetración de las NN.TT. en las empresas menorquinas.

Una acción recomendable, sería la realización de presentaciones sectoriales, de empresas que usen intensivamente las NN.TT. en sus procesos, ante las demás de forma que hicieran palpable la mejora y ventajas competitivas que suponen, eliminando reticencias.

Sí se evidencia que, una vez informatizadas, un tanto por ciento muy alto de las empresas se conectan a Internet.

La antigüedad en el parque actual de equipos informáticos que manejan las empresas de Menorca, puede ser un factor de freno en el futuro, que debe ser resuelto junto con la conectividad.

Para finalizar, la presencia en Internet sigue siendo baja, lo que impide la integración de los servicios de la Nueva Sociedad de la información y el conocimiento dentro de la cadena de valor de cada organización.

Destacar que la complejidad de la encuesta planteada, con 48 cuestiones divididas en 4 apartados, ha dificultado la realización de las tareas de campo, y que sólo se han tenido en cuenta aquellas encuestas que se han logrado realizar en su integridad.



## **ANEXO**

# **QÜESTIONARI PER A LA DETECCIÓ DEL NIVELL D'IMPLANTACIÓ DE LES NOVES TECNOLOGIES A LES PIMES DE MENORCA**



## ÍNDIX

- I. PRIMERA PART: REFERENT A L'EQUIPAMENT INFORMÀTIC**
  - a. Hardware
  - b. Software
  
- II. SEGONA PART: REFERENT A LA CONNEXIÓ A INTERNET I AL  
CORREU ELECTRÒNIC**
  - a. Connexió a Internet
  - b. Correu electrònic
  
- III. TERCERA PART: REFERENT A LA PRESÈNCIA DE L'EMPRESA  
A INTERNET I AL COMERÇ ELECTRÒNIC**
  - a. Presència a Internet
  - b. Comerç electrònic
  
- IV. QUARTA PART: REFERENT A LA FORMACIÓ EN NOVES  
TECNOLOGIES**



**DADES D'IDENTIFICACIÓ DE L'EMPRESA**

SECTOR: -----

ACTIVITAT: -----

NOMBRE DE TREBALLADORS: -----

CÀRREC DEL RESPONSABLE INFORMÀTIC: -----

**I. PRIMERA PART: REFERENT A L'EQUIPAMENT INFORMÀTIC**

**a) HARDWARE**

**Ordinadors personals o PC's**

- 1) Disposa l'empresa d'ordinadors personals o PC's?

SI

NO

(Si la resposta és no, passi a la pregunta número 13)

- 2) Dades quantitatives:

- Nombre total d'ordinadors a l'empresa:
- Antiguitat dels ordinadors:
- Nombre de Pentiums:
- Nombre de 486:
- Nombre de MacIntoch (Apple):
- Nombre de treballadors que disposen d'ordinador:

- 3) Disposeu de la instal·lació d'una xarxa d'àrea local (connexió entre els ordinadors de la oficina)?:

SI

NO



## Dispositius

- 4) Nombre d'impressores a l'empresa:
- 5) Tipus d'impressores:
  - Nombre Impressores matricials:
  - Nombre Impressores làser:
  - Nombre Impressores d'injecció de tinta:
- 6) Quants dels ordinador de l'empresa disposen de CD-ROM?
- 7) Altres dispositius amb que compten els ordinadors de l'empresa:
  - Scàner o digitalitzador
  - Lectors de codi de barres
  - Lectors de bandes magnètiques
  - Cameres de vídeo
  - Pantalles tàctils o de contacte
  - Aparells de reconeixement de veu
  - Altres:

## b) SOFTWARE

- 8) Sistemes operatius utilitzats actualment
  - MS-DOS
  - Mac-OS
  - UNIX
  - VMS
  - Windows
  - Altres:
- 9) Programes d'aplicació
  - Processadors de textos (Word, Wordperfect, etc.)
  - Fulls de càlcul (Excel, Lotus, etc)



- Bases de dades (Acces, FileMaker, etc.)
- Presentacions (Power Point, More, etc.)
- Programes de Comptabilitat
- Programes de dibuix ( Free Hand, Corel Draw, etc.)
- Programes de tractament d'imatges (Photoshop, Corel Photopaint, etc.)
- Disseny assistit per ordinador (CAD)
- Correu electrònic
- Altres:

10) Quines funcions estan automatitzades?

- Administració General 
  - Comptabilitat i gestió financera
- Vendes
- Compres
- Magatzem
- Màrqueting
- Recursos Humans
- Arxiu
- Altres

11) Programes accessoris que es fan servir a l'empresa

- Petits editors de textos
- Programes que realitzen còpies de seguretat
- Utilitats per a comprimir i descomprimir fitxers
- Programes per mesurar i controlar el rendiment de l'equip
- Altres:

12) Antivirus i altres

- Programes antivirus
- Comprovadors (exploren fitxers i comproven si han estat alterats, avisant l'usuari)



*ESTUDIO SOBRE LA DETECCIÓN DEL NIVEL DE IMPLANTACIÓN DE LAS NUEVAS  
TECNOLOGÍAS EN LAS PYMES DE MENORCA*

- Programes Vacunes (queda resident a la memòria i analitza qualsevol accés al sistema abans d'autoritzar-lo.)
- Altres:

13) Teniu previst disposar d'ordinadors en el 2003/2004?

**SI**  (Continuar amb la pregunta 13 bis)      **NO**  (Continuar amb la pregunta 23 )

13 bis)

- Quants?:
- Amb connexió a Internet:
- Sense connexió a Internet:



**II. SEGONA PART: REFERENT A LA CONNEXIÓ A INTERNET I AL  
CORREU ELECTRÒNIC**

**a) CONNEXIÓ A INTERNET**

14) Disposeu de connexió a Internet a la vostra empresa?

SI

NO  (Continueu amb la pregunta 20)

15) Tipus d'accés

- Connexió telefònica o RTB
- RDSI (Red Digital de Servicios Integrados)
- ADSL (Asimetric Digital subscriber Line)
- Cable
- Tecnologies mòbils (Wireless Acces Protocol, WAP)
- Altres:

16) Nombre total de treballadors que disposen d'ordinador amb connexió a Internet:

- Quants Directius?:
- Quants comandaments intermitjos?:
- Quants Administratius?:
- Quants Operaris?:
- Quants Aprenents / peons?:
- Altres:

17) Quin ús feu d'Internet?

- Per a la recerca d'informació
- Per a la transmissió i recepció de dades
- Per a la selecció de personal
- Altres:

18) Disposeu d'una INTRANET que integri els diferents serveis d'informació i gestió?

SI  NO

19) Disposeu d'una Extranet?

SI  NO

20) Teniu previst disposar de connexió a Internet en el 2003/2004?

SI  NO

## b) CORREU ELECTRÒNIC

21) Utilitzeu el Correu electrònic a la vostra empresa?

SI  NO

22) Nombre total de treballadors que disposen d'adreça personal de correu electrònic:

- Quants Directius?:
- Quants comandaments intermitjos?:
- Quants Administratius?:
- Quants Operaris?:
- Quants Aprenents i peons?:
- Altres:



**III. TERCERA PART: REFERENT A LA PRESÈNCIA DE L'EMPRESA A  
INTERNET I AL COMERÇ ELECTRÒNIC**

**a) PRESÈNCIA DE L'EMPRESA A INTERNET**

23) Disposa l'empresa de pàgina web pròpia?

SI

NO  (Continuar amb la pregunta 26)

Any d'implantació:

24) Amb quina freqüència s'actualitza la vostra WEB?

- Diàriament
- Mensualment
- Setmanalment
- Inferior a la setmana

25) Quins són els motius principals per estar present a INTERNET?

- Resoldre consultes i fidelització de clients
- Oferir informació sobre l'empresa
- Vendre a través de la xarxa
- Promoció i Marketing
- Altres:

26) Teniu previst disposar de pàgina web pròpia en 2003/2004?

SI

NO

**b) COMERÇ ELECTRÒNIC**

27) Utilitza l'empresa Internet per fer compres?

SI

NO  (Continuar amb la pregunta 35)



28) Quin percentatge aproximat representa la xifra de compres per Internet sobre les compres totals?

29) Utilitza l'empresa Internet per fer pagaments?

SI  NO

30) Utilitza l'empresa Internet per vendre productes i serveis?

SI  NO  (Continuar amb la pregunta 36)

31) Quin percentatge aproximat representa la xifra de vendes per Internet sobre les vendes totals?

32) Accepta pagaments a través d'Internet a les seves vendes?

SI  NO

33) Per vostès, quins són els principals avantatges de fer negoci a Internet?

- Trobar nous mercats i clients
- Reduir els costos
- Millorar la relació amb els clients
- Millorar la relació amb els proveïdors
- Altres:

34) Per vostès, quins són els principals inconvenients de fer negoci a Internet?

- Reticències de l'Equip directiu:
- Reticències del Personal:
- Manca de personal qualificat:
- Despeses elevades:
- Xarxa de comunicacions lenta:
- Altres

*ESTUDIO SOBRE LA DETECCIÓN DEL NIVEL DE IMPLANTACIÓN DE LAS NUEVAS  
TECNOLOGÍAS EN LAS PYMES DE MENORCA*

35) Tenen previst realitzar compres a través d'Internet en 2003/2004?

**SI**

**NO**

36) Tenen previst realitzar vendes a través d'Internet durant el 2003/2004?

**SI**

**NO**



**V. QUARTA PART: REFERENT A LA FORMACIÓ EN NOVES TENOLOGIES**

37) Quants treballadors de la vostra empresa han realitzat accions formatives sobre noves tecnologies en el 2003?:

38) Quin tipus d'accions formatives han realitzat?

Informàtica a nivell usuari (Informàtica Bàsica, Programes d'aplicació: Word, Excel, Power Point, etc.; Internet; Correu Electrònic, etc.)

Accions formatives més especialitzades (programació, bases de dades, programes de gestió, etc)

39) Teniu previst desenvolupar accions formatives relacionades amb les Noves Tecnologies en el 2004?

SI

NO

48 bis) De quin tipus?:

