

**Indicadores básicos sobre uso de TIC en las empresas
Revisión 2008**

Esta lista presenta la revisión de los indicadores básicos sobre uso de TIC en las empresas, la cuál fue presentada por el *Partnership* en Medición de TIC para el desarrollo a la Comisión Estadística de Naciones Unidas en su 40ava sesión de febrero del 2009 en Nueva York.

La lista completa de los indicadores detallando su revisión se encuentra (en inglés) en la siguiente página Web: <http://unstats.un.org/unsd/statcom/doc09/BG-ICTIndicators.pdf>

| Indicador | | Definición y método de cálculo | Conceptos |
|-----------|---|--|--|
| B1 | Proporción de empresas con computadores | La proporción de empresas que usan computadores se calcula dividiendo el número de empresas (dentro del alcance del estudio) que usan computadores durante el período de referencia por el número total de empresas (dentro del alcance del estudio). | Un computador incluye: un computador de escritorio, portátil o de mano, mini-computador y computador central. Un computador no incluye los equipos que tengan algunas habilidades de computación, tales como los teléfonos móviles, asistente personal digital, o los televisores. |
| B2 | Proporción de personas empleadas que usan computadores rutinariamente | La proporción de personas empleadas que usan computadores rutinariamente se calcula dividiendo el número de personas empleadas que usan computadoras rutinariamente (en todas las empresas) por el número total de empleados (en todas las empresas). | Computador: tal como se define en el ítem anterior. Personas empleadas se refiere a todas las personas que trabajan en una empresa y no sólo a los que hacen trabajo de oficina. Incluye a las personas empleadas a corto plazo y casuales, miembros de familia y personas auto-empleadas, que pueden ser pagadas o no. La definición es acorde a los estándares de la OMT y de la División Estadística de la ONU. |
| B3 | Proporción de empresas que usan Internet | La proporción de empresas que usan Internet se calcula dividiendo el número de empresas que usan Internet por el número total de empresas. | Internet es una red pública de computadoras a nivel mundial. Provee acceso a servicios de comunicación incluyendo la Web (WWW) y comunica archivos de datos, correo electrónico, noticias, y entretenimiento, independientemente del aparato utilizado (no es necesario sólo por computador - puede ser por teléfono móvil, máquina de juegos, televisión digital, etc.). El acceso puede ser a través de una conexión fija o móvil. |
| B4 | Proporción de personas empleadas que usan computadoras con acceso a Internet rutinariamente | La proporción de personas empleadas que usan computadoras con acceso a Internet rutinariamente se calcula dividiendo el número de empleados que usan Internet (en todas las empresas) por el número total de personas empleadas (en todas las empresas). | Personas empleadas: tal como se define arriba Internet: tal como se define arriba Computador: tal como se define arriba. |

**Indicadores básicos sobre uso de TIC en las empresas
Revisión 2008**

| | | | |
|-----------|---|--|---|
| B5 | Proporción de empresas con presencia en la Web | La proporción de empresas con una presencia en la Web se calcula dividiendo el número de empresas con presencia en la Web por el número total de empresas. | La presencia en la Web incluye un sitio Web, una página de inicio o la presencia en el sitio Web de otra entidad (inclusive una empresa asociada). Excluye la inclusión en un directorio en línea y en otras páginas Web en las que la empresa no ejerza un control sustancial sobre el contenido de la página. |
| B6 | Proporción de empresas con intranet | La proporción de empresas con intranet se calcula dividiendo el número de empresas con intranet por el número total de empresas. | Intranet se refiere a una red de comunicaciones interna de la empresa que utilice el Protocolo de Internet para permitir las comunicaciones al interior de la compañía (y a otras personas autorizadas). Generalmente se instala con un sistema de seguridad (firewall) para controlar el acceso. |
| B7 | Proporción de empresas que reciben pedidos por Internet | <p>Por motivo de la comparabilidad internacional, la proporción de empresas que reciben pedidos por Internet se calcula dividiendo el número de empresas que reciben pedidos por Internet por el número total de empresas.</p> <p>Alternativamente, los resultados pueden presentarse en relación con las empresas que usan Internet. Sin importar qué denominador se seleccione, es esencial que los usuarios sepan cuál es la población de referencia.</p> | <p>Los pedidos recibidos incluyen pedidos recibidos por Internet, así el pago se haya hecho en línea o no. Incluyen pedidos recibidos a través de sitios Web, mercados especializados por Internet, extranets, EDI por Internet, teléfonos móviles con Internet y correo electrónico. También incluyen pedidos recibidos a nombre de otras organizaciones y pedidos recibidos por otras organizaciones a nombre de la empresa en cuestión.</p> <p>Los pedidos recibidos excluyen los pedidos que fueron cancelados o no perfeccionados.</p> |
| B8 | Proporción de empresas que hacen pedidos por Internet | <p>Por motivo de comparabilidad internacional, la proporción de empresas que hacen pedidos por Internet se calcula dividiendo el número de empresas que hacen pedidos por Internet por el número total de empresas.</p> <p>Alternativamente, los resultados pueden presentarse en relación con las empresas que usan Internet. Sin importar qué denominador se seleccione, es esencial que los usuarios sepan cuál es la población de referencia.</p> | <p>Los pedidos hechos incluyen pedidos hechos por Internet, así el pago se haya hecho en línea o no. Incluyen pedidos hechos a través de sitios Web, mercados especializados por Internet, extranets, EDI por la Internet, teléfonos móviles con Internet y correo electrónico.</p> <p>Los pedidos hechos excluyen los pedidos que fueron cancelados o no perfeccionados.</p> |

Indicadores básicos sobre uso de TIC en las empresas
Revisión 2008

| | | | |
|------------|---|--|--|
| B9 | Proporción de empresas que usan Internet por tipo de acceso | El resultado se presenta como la proporción de empresas que usan cada uno de los tipos de servicio de acceso, por ejemplo la proporción de empresas que acceden a Internet por DSL. Adicionalmente, los resultados deben estar disponibles para las agregaciones: proporción de empresas con acceso a Internet por banda ancha y proporción de empresas con acceso a Internet por banda angosta. | Internet: tal como se define arriba |
| | Categorías de respuesta: | Alternativamente, los resultados pueden presentarse en relación con las empresas que usan Internet. Sin importar qué denominador se seleccione, es esencial que los usuarios sepan cuál es la población de referencia. | Tipo de acceso: las categorías de respuesta deben escogerse de manera tal que permitan la agrupación en <u>banda angosta</u> y <u>banda ancha</u> , así como en banda ancha fija y banda ancha móvil. Dado que las empresas pueden utilizar más de un tipo de servicio de acceso, hay múltiples respuestas posibles. |
| | • Banda angosta | | Banda angosta incluye módem analógico (discado a través de línea de teléfono estándar), RSDI (Red de Servicios Digitales Integrados), línea de abonado digital (DSL) a velocidades de descarga inferior a 256Kbit/s , y teléfonos móviles y otras formas de acceso con una velocidad de descarga inferior a 256Kbit/s. Nótese que los servicios de acceso de banda angosta por teléfono móvil incluyen CDMA 1x (Release 0), GPRS, WAP y i-mode. |
| | • Banda ancha fija | | Banda ancha fija se refiere a tecnologías tales que línea de abonado digital (DSL) con velocidad de descarga igual o superior a 256Kbit/s , módem de cable, líneas de alta velocidad alquiladas, fibra óptica hasta el hogar, líneas de energía, satélite, inalámbrica fija, LAN inalámbrico y Wi MAX. |
| | • Banda ancha móvil | | Banda ancha móvil incluye servicios con velocidad de descarga igual o superior a 256Kbit/s tales como Wideband CDMA (W-CDMA), HSDPA, HSUPA, CDMA2000 1xEV-DO y CDMA 2000 1xEV-DV. El acceso puede ser por cualquier aparato (teléfono celular móvil, computador, asistente personal digital, etc.) |
| B10 | Proporción de empresas con una red de área local (LAN) | La proporción de empresas con una red de área local (LAN) se calcula dividiendo el número de empresas con LAN por el número total de empresas. | Una red de área local (LAN) es una red que conecta computadoras dentro de un área localizada, como por ejemplo, un edificio, departamento o lugar; puede ser inalámbrica. |
| B11 | Proporción de empresas con extranet | La proporción de empresas con extranet se calcula dividiendo el número de empresas con extranet por el número total de empresas. | Una extranet es una red cerrada que utiliza protocolos de Internet para compartir, de manera segura, información de la empresa con proveedores, vendedores, clientes u otros socios de negocios. Puede tomar la forma de una extensión segura de una Intranet que le permite a los usuarios externos acceder a parte de la Intranet de la empresa. O también puede ser una parte del sitio Web de la empresa, donde los socios de negocios pueden navegar después de ser autenticados en una página de inicio (login). |

Indicadores básicos sobre uso de TIC en las empresas
Revisión 2008

| | | | |
|------------|--|---|---|
| B12 | Proporción de empresas que usan Internet por tipo de actividad | El resultado se calcula dividiendo el número de empresas que emprenden cada una de las actividades por el número total de empresas. Alternativamente se divide por el número de empresas que usa Internet (B3). | A las empresas se les debe preguntar sobre todas las actividades realizadas por Internet (es decir, la pregunta utilizada por los países debe especificar múltiples respuestas). Las actividades no son mutuamente excluyentes. |
| | Categorías de respuesta: | | Internet: tal como se define arriba |
| | - Enviar o recibir correo electrónico | | |
| | - Telefonía por Internet (VoIP), o utilizar video conferencias | | Usando aplicaciones tales como Skype, iTalk, etc. Incluye llamadas con video, a través de cámaras Web (vía webcam). |
| | - Uso de mensajería instantánea, y sistemas de tablón de anuncios | | |
| | - Obtener información sobre bienes y servicios | | |
| | - Obtener información de organizaciones gubernamentales/autoridades públicas | | Organizaciones gubernamentales/autoridades públicas se definen de acuerdo con el Sistema de Cuentas Nacionales (SNA), revisión del 2008. |
| | - Para interactuar con organizaciones gubernamentales/autoridades públicas | | La interacción con organizaciones gubernamentales incluye descargar/solicitar formularios, diligenciar/registrar formularios en línea, realizar pagos en línea y comprarle o venderle a las organizaciones gubernamentales. No incluye la obtención de información de las organizaciones gubernamentales. |
| | - Para realizar operaciones bancarias | | Incluye transacciones electrónicas con un banco para pagos, transferencias, etc. O para buscar información sobre cuentas bancarias. |
| | - Para acceder a otros servicios financieros | | Incluye transacciones electrónicas para otros tipos de servicios financieros tales como compras de acciones y seguros. |
| | - Para prestar servicios a los clientes | | Los servicios a los clientes incluyen proporcionar catálogos de productos o listas de precios en línea o a través del correo electrónico, especificación o configuración de productos en línea, soporte post-ventas y seguimiento de pedidos en línea. |
| | - Para entregar productos en línea | | Entregar productos en línea se refiere a productos entregados a través de Internet en forma digital, como por ejemplo, informes, software, música, videos, juegos de computador; así como a servicios en línea tales como servicios relacionados con computadores, servicios de información, reservas para viajes o servicios financieros |
| | - Para realizar reclutamiento de personal interno o externo | | Incluye proveer información sobre posiciones vacantes en una intranet o en un sitio Web. |
| | - Para capacitación del personal | | Incluye aplicaciones de aprendizaje en línea, disponibles en una intranet o en la red (WWW). |