

Informe situación y Plan de Digitalización del sector comercio en el Camp del Turia



Estudio nº: 17607

Persona de contacto en GfK:

Carlos Minguez: carlos.minguez@gfk.com

Chiquinquirá Canosa: chiquinquirá.canosa@gfk.com

M^a Angeles Rodríguez: marian.rodriguez@gfk.com

Objetivos y Metodología

Introducción

Planteamiento y Objetivos



La Mancomunitat del Camp de Túria considera necesario llevar a cabo un estudio sobre el nivel de digitalización de los pequeños y medianos comercios ubicados en su territorio. Para esto resulta imprescindible conocer a los propios comercios, ver su desarrollo tecnológico y analizar sus posibilidades de desarrollo.

Es estratégico para el desarrollo de la comarca en su conjunto, y para cada uno de los comercios componentes de la misma tener esta información, básica para poder llevar a cabo los planes de desarrollo a nivel digital (ecommerce) y poder acometer las medidas pertinentes para evitar una brecha digital importante con respecto a otros comercios y con respecto a las necesidades los consumidores.

Para lo cual **GfK** ha desarrollado la presente investigación que persigue analizar la situación de partida del nivel de digitalización de los comercios de la comarca del Camp de Túria a través de las encuestas realizadas por GfK, las principales tendencias de digitalización tanto de los consumidores como del sector comercio para con dicha información poder desarrollar el Plan Estratégico de Digitalización del Comercio ubicado en la comarca del Camp de Túria . Los objetivos se abordarán en función de la siguiente estructura:



Objetivos específicos

1

PERFIL COMERCIOS Y COMERCIANTES

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS/LAS COMERCIANTES

Género
Edad
Nivel de estudios

→ PERFIL DE LOS COMERCIOS

Tipo de actividad
Número de trabajadores/as
Volumen de facturación

2

INDICADORES DE DIGITALIZACIÓN

- INFRAESTRUCTURAS Y ACCESO A INTERNET
- PRESENCIA Y USOS INTERNET
- COMERCIO ELECTRÓNICO
- USO TECNOLOGÍAS CLAVE

- Análisis de la implantación de dichos elementos en los comercios de la comarca del Camp de Túria.
- Comparativa con indicadores disponibles de digitalización del sector comercio en España.

3

TENDENCIAS DE E-COMMERCE

- DIMENSIONAMIENTO DEL MERCADO
- EVOLUCIÓN DEL MERCADO ON LINE
- PERFIL DEL COMPRADOR ON LINE
- 10 TENDENCIAS E-COMMERCE EN 2021

Metodología

Ficha técnica

La metodología de recogida de información se basa en la realización de un trabajo de campo con la siguiente ficha técnica:

Universo	Responsables de comercios en los municipios de la comarca del Camp de Túria.
Ámbito	Municipios de la comarca del Camp de Túria de la Provincia de Valencia
Técnica de investigación	Entrevista CATI.
Cuestionario	Cuestionario estructurado de duración máxima de 7-8 minutos compuesta de preguntas cerradas y precodificadas.
Tamaño muestral	Se han realizado un total de n=258 encuestas a responsables de comercios de la comarca del Camp de Túria. El error muestral para 258 entrevistas es de $\pm 6,1\%$ ($p=q=0,50$ y nivel de confianza del 95%).
Ponderación de la muestra	Para una correcta representatividad de la muestra, las encuestas realizados se han ponderado en base al número, al tipo y al tamaño de los comercios existentes en cada municipio de la comarca del Camp de Túria. Fte: Base de datos del Directorio Central de Empresas (DIRCE) 2021.

Metodología

Distribución de la muestra

La distribución y la ponderación de los contactos se ha realizado en base al número, al sector y al tamaño de las empresas existentes en cada municipio de la comarca del Camp de Túria. Fte: Base de datos del Directorio Central de Empresas (DIRCE) 2021.

MUNICIPIO DE RESIDENCIA	ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS PONDERADAS
Benaguasil	20	14
Benisanó	7	3
Bétera	27	30
Casinos	11	4
Gátova	2	1
L'Elia	17	28
Llíria	52	26
Loriguilla	3	4
Marines	2	2
Náquera	11	17
Olocau	5	1
La Pobla de Vallbona	38	40
Riba-Roja del Turia	39	62
San Antonio de Benagéber	4	10
Serra	6	4
Vilamarxant	14	12
Total	258	258

Nº DE EMPLEADOS	ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS PONDERADAS
Sin asalariados/as	53	128
Entre 1 a 5 asalariados/as	148	113
Entre 6 a 9 asalariados/as	22	10
Entre 10 y 49 asalariados/as	29	6
Entre 50 y 249 asalariados/as	6	1
Total	258	258

TIPO DE COMERCIOS	ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS PONDERADAS
Mayoristas menos 10 empleados/as	53	80
Mayoristas más 10 empleados/as	20	5
Total Mayoristas	73	85
Minoristas menos 10 empleados/as	170	170
Minoristas más 10 empleados/as	15	3
Total Minoristas	185	173
Total	258	258



Metodología

Significatividad estadística

Para establecer una comparación de los indicadores obtenidos entre los diferentes segmentos analizados y el total muestra, se utiliza la significatividad estadística.

Es un criterio de análisis estadístico resultado de la interpretación conjunta de la diferencia entre dos valores y el tamaño muestral de sus bases. Para este informe de resultados se ha aplicado la significatividad a un nivel de confianza del 95%.

Cuando se identifiquen diferencias estadísticamente significativas en cualquiera de los segmentos respecto al resultado total, éstas se señalarán en el informe mediante la siguiente leyenda:

-  *Valor estadísticamente significativo **superior al total***
-  *Valor estadísticamente significativo **inferior al total***

1

Perfil de los comercios y personas comerciantes

Perfil de los comercios y personas comerciantes



La **mayoría** de comercios de la **comarca del Camp de Túria** son comercios **minoristas** (67%), siguiendo el perfil de los comercios en España donde esta tipología representa el 70% de comercios, el resto son comercios mayoristas (33%).

En cuanto al **tamaño medio de la plantilla**, el **49,5% de los comercios no tienen empleados/as**, únicamente la persona propietaria, en el **43,6% trabajan entre 1 y 5 empleados/as**, en el **3,9% de 6 a 9 empleados/as** y el **3%** es lo que representan los comercios **más grandes** de la comarca, de **50 a 249 empleados/as**. En cuanto al **volumen de facturación** declarada, la **práctica totalidad** de los comercios (95,4%) **facturan menos de 2 millones de € anuales** y únicamente el 4,6% declara una facturación superior de 2 hasta 50 millones de €.

El perfil de comercios de la comarca es similar al total de comercios españoles en número de empleados/as y similar al total empresas españolas en el volumen de facturación.

Por perfiles **sociodemográficos de las personas propietarias**, destacar que la **mayoría** de los titulares son **hombres** (61,3%), dato significativamente superior a la población residente de 18 a 70 años de la provincia de Valencia, que suponen el 49,9% del total. En promedio tienen **49 años**, teniendo muy baja presencia los menores de 35 años (8,2%) segmento que en población general representa el 26,3%.

En cuanto a su **nivel de estudios**, la mayoría (**51%**) cuenta con **estudios medios finalizados** (Bachillerato-COU, Grados formativos medios- superiores), el **27%** estudios **superiores** y el **22%** básicos. En relación a la población española de 18 a 70 años, la tasa de comerciantes con estudios medios es significativamente superior en detrimento de los propietarios con estudios básicos y superiores.

Al cruzar los **tipos de comercios mayoristas y minoristas** por **segmentos sociodemográficos** de sus **comerciantes**, es posible observar que los **minoristas** están **regentados** en mayor medida por **mujeres** y sus propietarios cuentan con un **nivel de preparación académica más básico** en relación al total, mientras que los **mayoristas** tienen como propietario/a **hombres** en mayor medida y cuentan con una proporción menor de estudios básicos en relación al total.

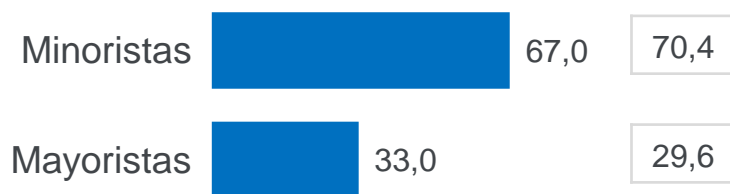
Perfil de comercios

Perfil comercios

Directorio Central de Empresas españolas (DIRCE). Datos comercio.2021

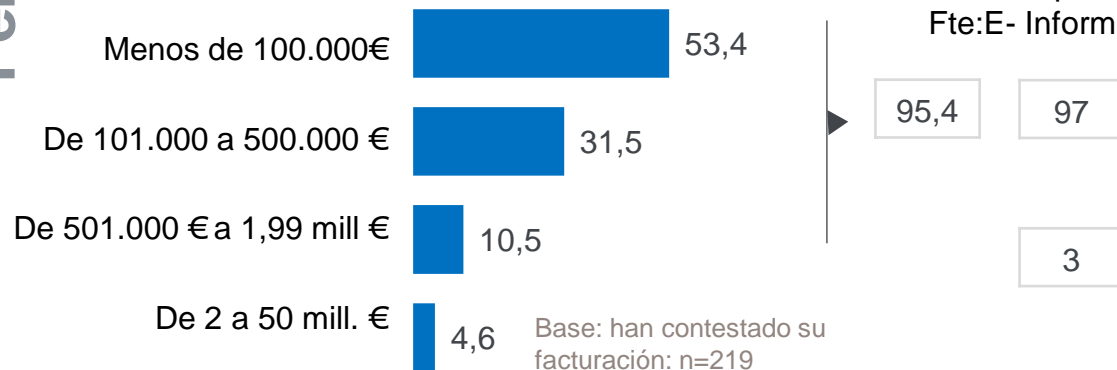
Directorio Central de Empresas españolas (DIRCE). Datos comercio.2021

Tipo de comercio

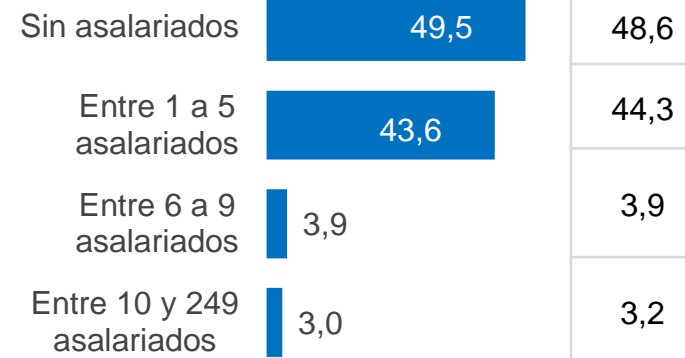


Volumen de facturación

Base datos empresas España
Fte: E- Informa.2020



Número de trabajadores

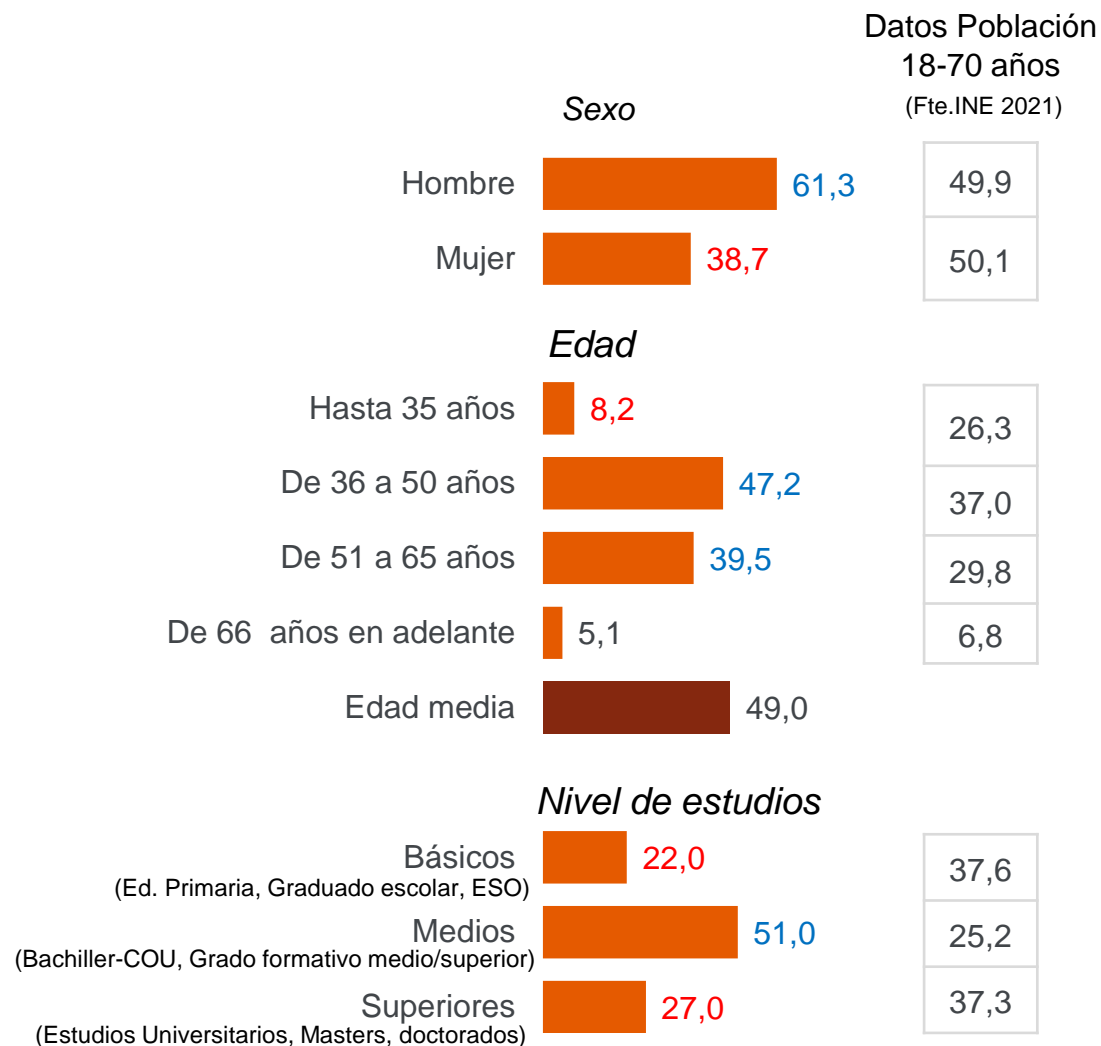


Unidad: Porcentaje y media
Base: Total comercios (n=258)

C.3 [S] Por favor ¿podría indicarme el número de empleados/as que trabajan en esta empresa? C.3.1[S] Por favor ¿podría indicarme en cuál de los siguientes niveles de facturación se sitúa esta empresa? C.2.2[O] ¿Podría detallarme a qué actividad concretamente se dedica su empresa?

Perfil personas comerciantes

Perfil personas comerciantes



Significativamente superior al dato comparativo

Significativamente inferior al dato comparativo

Perfil de comercios mayoristas y minoristas

Por segmentos

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad				Nivel de estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 35 años	De 36 a 50 años	De 51 a 65 años	66 años y más	Básicos	Medios	Altos
Base	258	158*	100*	21**	122*	102*	11**	53*	123*	65*
Tipo de comercio										
Mayorista	33	43,5	16,3	14,8	34,8	36,1	28,8	17,6	37,7	35
Minorista	67	56,5	83,7	85,2	65,2	63,9	71,2	82,4	62,3	65

Perfil comercios

	Total	Volumen de facturación €				Nºempleados		
		Menos de 100.000	101.000- 500.000	500.001- 1,99 M.	2M.€ y más	Sin empleados/as	Entre 1 y 9	Más de 10
Base	258	117*	69**	23**	10**	128*	123	8**
Tipo de comercio								
Mayorista	33	26,7	45,6	49,5	52,9	32,7	31,5	62,4
Minorista	67	73,3	54,4	50,5	47,1	67,3	68,5	37,6

Unidad: Porcentaje y media
Base: Total comercios (n=258)

C.5 [S] ¿Podría decirme el género del/ de la propietario/a del establecimientos? C.6 [Q] ¿Podría decirme la edad del/ de la propietario/a del establecimiento? C.7 [S] Nivel de estudios del/ de la propietario/a del establecimiento. C.3 [S] Por favor ¿podría indicarme el número de empleados/as que trabajan en esta empresa? C.3.1[S] Por favor ¿podría indicarme en cuál de los siguientes niveles de facturación se sitúa esta empresa? C.2.2[O] ¿Podría detallarme a qué actividad concretamente se dedica su empresa?

2

Infraestructuras y acceso a internet

Infraestructuras y acceso a internet



La **totalidad** de los **comercios mayoristas** de la **comarca del Camp de Túria** cuenta con **equipamiento informático** y el **98,4%** en el caso de los **comercios minoristas**, ya sea **ordenadores, tablets o teléfonos móviles** para la **gestión de sus negocios**, la encuesta se ha realizado únicamente a aquellos comercios que cuentan con algún tipo de equipamiento informático ya que se analiza la digitalización de los mismos y es algo imprescindible.

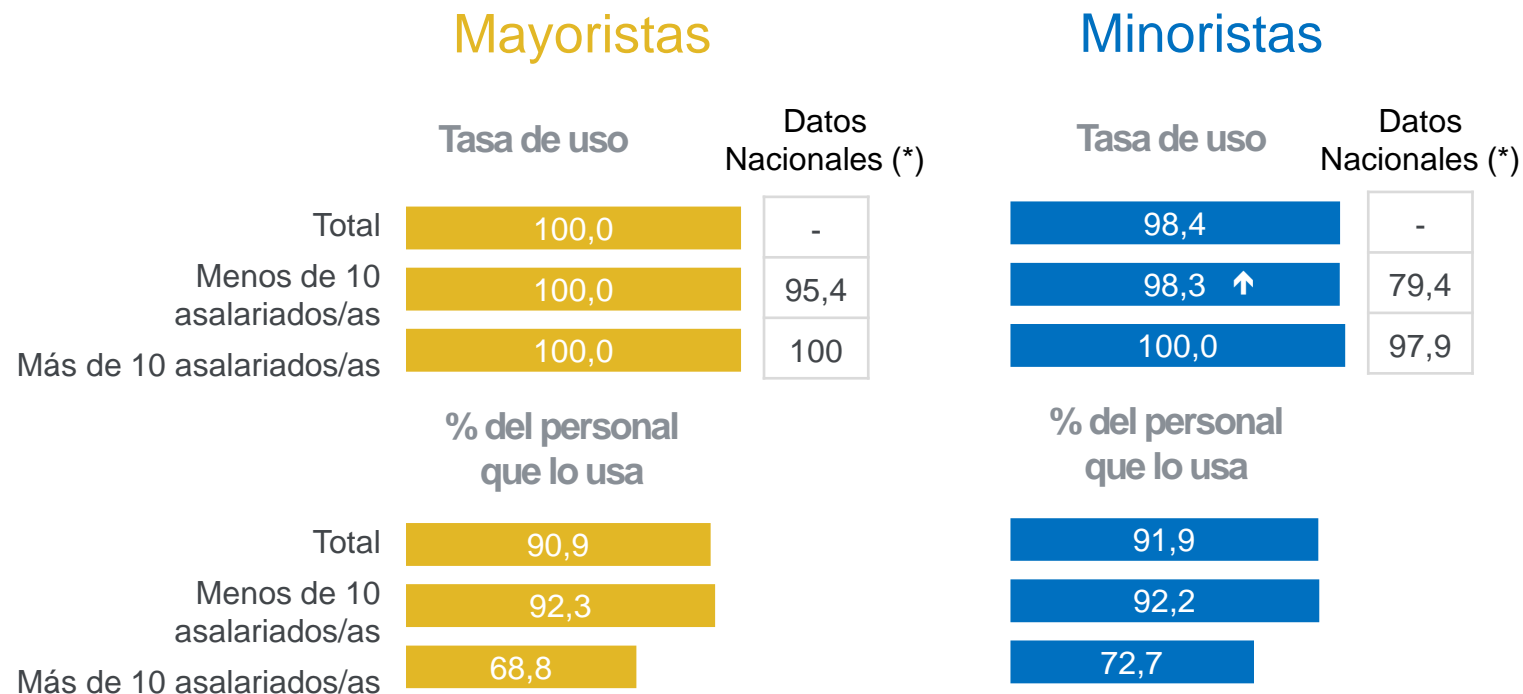
La **práctica totalidad de los comercios cuentan con acceso a internet**, el **97,8%** en el caso de los comercios **mayoristas** y el **96,7%** en el de los **minoristas**.

Al comparar los datos con los comercios españoles, según los datos de la encuesta de uso de TIC y comercio electrónico 2021 publicada por el INE, los indicadores de la comarca van en línea con los del comercios de España del mismo tamaño, donde la práctica totalidad (entre el 95 y el 100%) de los comercios cuentan con ordenador para su negocio y conexión a internet, a excepción de los minoristas de menos de 10 asalariados/as que son el 79,4% los que declaran poseer ordenador y el 74,1% conexión a internet en España, situándose por encima significativamente en estas tasas los comercios minoristas de menos de 10 empleados/as de la comarca.

El **90,9%** de los **empleados/as** en comercios **mayoristas** utiliza el **ordenador**, mientras que en los **minoristas** esta tasa se sitúa en el **91,9%**. En cuanto al **uso de ordenadores con conexión a internet el comportamiento es similar**, el **89,9%** de los **empleados/as** en comercios **mayoristas** lo utiliza con conexión, mientras que entre los **minoristas** esta **tasa** se sitúa en **88,8%**.

Los comercios con **menos de 10 empleados/as** tienen una tendencia a **tasas de uso de ordenador y ordenador con conexión a internet superior** a los de **más de 10 empleados/as**, a mayor número de empleados/as más puestos especializados que no requieren el uso de ordenador para su tarea: limpieza, almacenamiento, etc. En los comercios minoristas destacan aquellos sin asalariados/as con mayor tasa de uso de ordenadores y con conexión a internet.

Tasa de uso de ordenadores, tablets o teléfonos móviles



↑ Significativamente superior al dato comparativo
 ↓ Significativamente inferior al dato comparativo

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3** ponderada; n=15 sin ponderar)

(*) Fte. Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas españolas.2020.INE

P.01[S] ¿Utiliza su empresa ordenadores, tablets o teléfonos móviles? (ENT: los teléfonos móviles deben permitir la conexión a Internet.)

P.02 [S] Señale un porcentaje estimado del personal total de la empresa que utiliza ordenadores, tablets o teléfonos móviles con fines empresariales

Tasa de uso de ordenadores, tablets o teléfonos móviles en los comercios MINORISTAS

Perfil de los comercios

	Total	Empleados/as				Facturación €		
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	Más de 500.000
Base sin ponderar	185	47	107	16	15	74	45	30
Base ponderada	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
Usan ordenador	98,4	97,5	99,2	100	100	-	-	-
% del personal que lo usa	91,9	97,5	86,7	87,1	72,7	93,1	88,5	84,7

Perfil de los/ las comerciantes

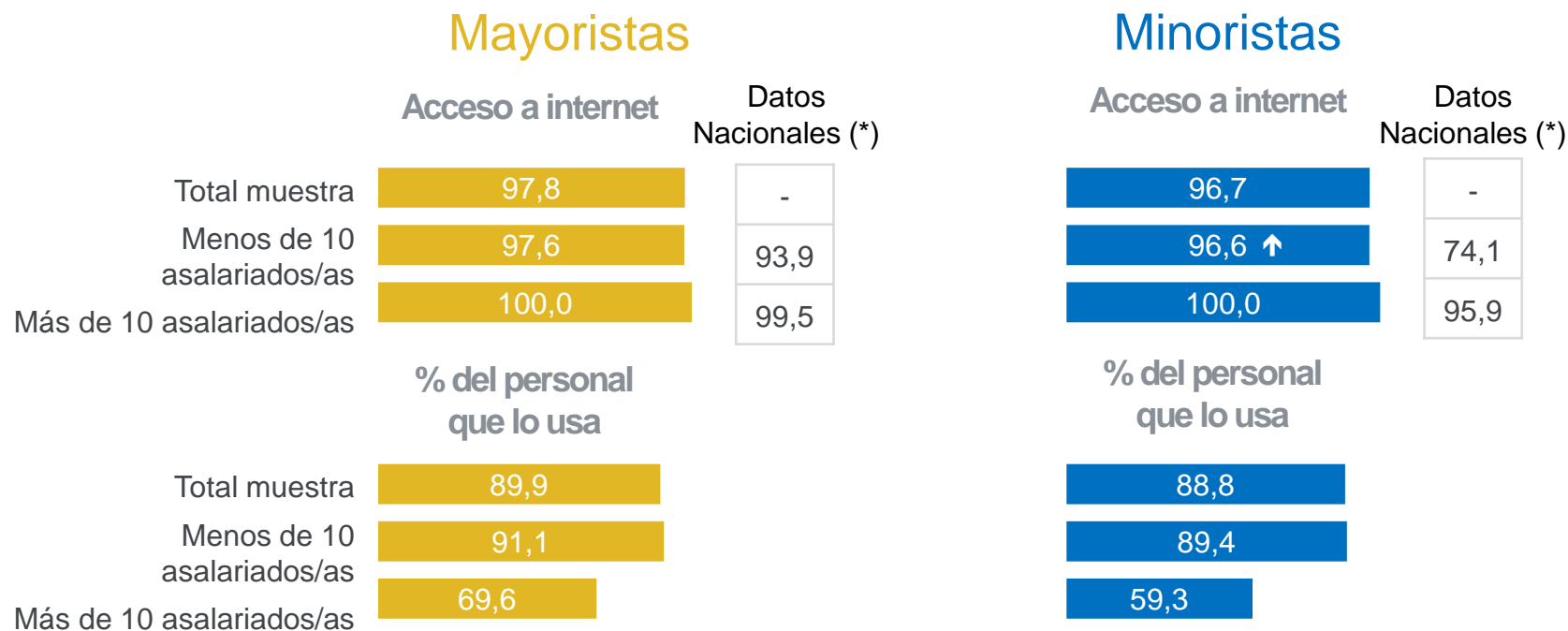
	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
Base sin ponderar	185	101	84	41	56	74	51	77	46
Base ponderada	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
% del personal que lo usa	91,9	88,8	95,1	88,1	96,0	92,0	90,8	91,3	95,0

Significativamente superior al total
Significativamente inferior al total

Unidad: Porcentaje

P.01[S] ¿Utiliza su empresa ordenadores, tablets o teléfonos móviles? (ENT: los teléfonos móviles deben permitir la conexión a Internet.)
P.02 [S] Señale un porcentaje estimado del personal total de la empresa que utiliza ordenadores, tablets o teléfonos móviles con fines empresariales

Acceso a internet para uso empresarial



Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3** ponderada; n=15 sin ponderar)

(*) Fte: Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas españolas.2020.INE

P.04 [S] ¿Dispone su empresa de acceso a Internet para uso empresarial?

P.05 [S] Señale un porcentaje estimado del personal empleado que utiliza ordenadores con acceso a Internet con fines empresariales (incluye ordenadores, tablets, teléfonos móviles...)

Acceso a internet para uso empresarial en los comercios MINORISTAS

Acceso a internet

Perfil de los comercios

	Total	Empleados/as			Facturación			
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000€	De 101.000 a 500.000€	Más de 500.000 €
Base sin ponderar	185	47	107	16	15	74	45	30
Base ponderada	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
Acceso a internet	96,7	95,7	97,4	100	100	94,4	100	100
% del personal que usa internet	88,8	97,4	81,1	83,5	59,3	90,6	83,5	73,6

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
Base sin ponderar	185	101	84	41	56	74	51	77	46
Base ponderada	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
Acceso a internet	96,7	96	97,4	99,1	97,3	94,6	94	95,9	100
% del personal que usa internet	88,8	85,2	92,6	83,0	91,3	91,4	89,4	88,9	88,6

Significativamente superior al total
Significativamente inferior al total

Unidad: Porcentaje

P.04 [S] ¿Dispone su empresa de acceso a Internet para uso empresarial?

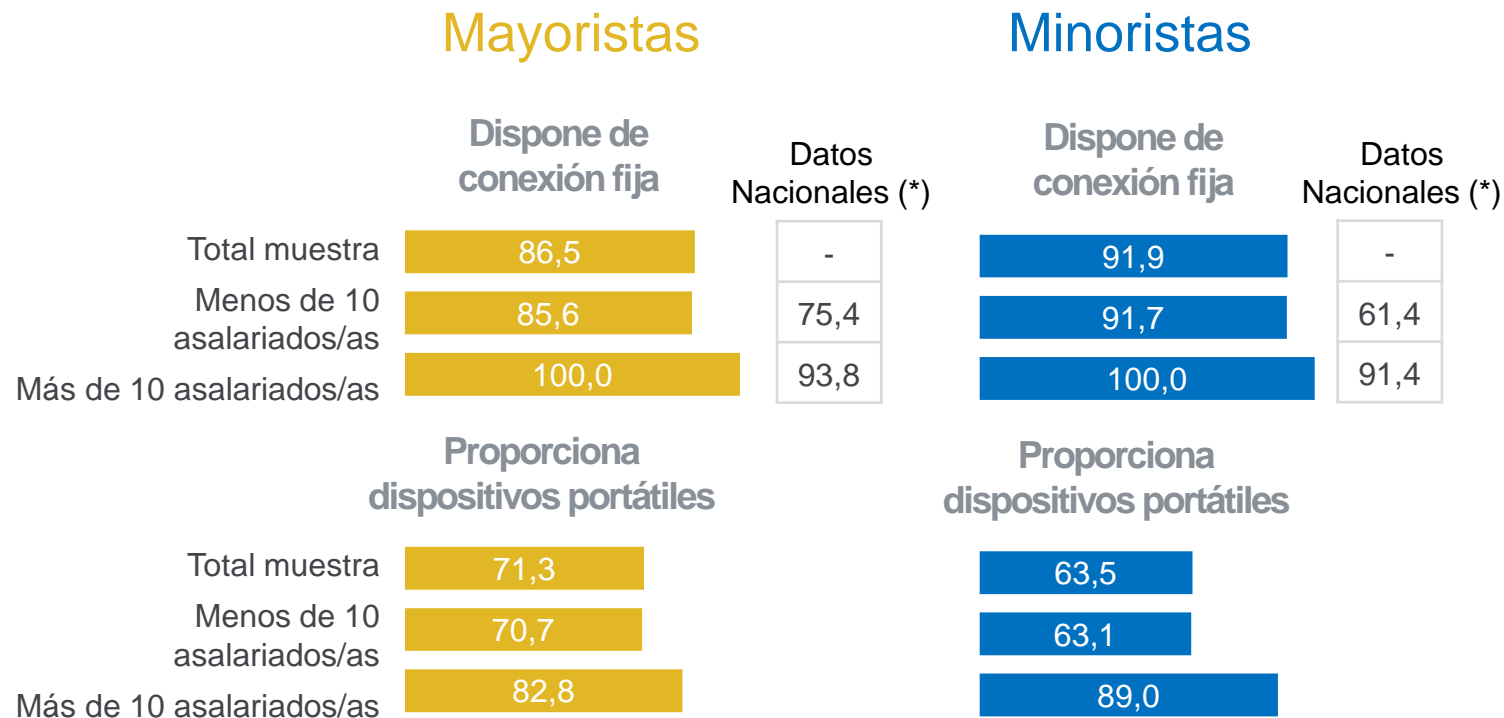
P.05 [S] Señale un porcentaje estimado del personal empleado que utiliza ordenadores con acceso a Internet con fines empresariales (incluye ordenadores, tablets, teléfonos móviles...)

Infraestructuras y acceso a internet

El 100% de los comercios minoristas y mayoristas de más de 10 empleados/as cuenta con **conexión fija a internet**, este porcentaje disminuye en los comercios de menos de 10 empleados/as, concretamente para el comercio minorista (91,7%) y para el comercio mayorista (85,6%) .

En cuanto a la **disponibilidad de dispositivos portátiles con conexión móvil** el 71,3% de los comercios mayorista lo facilitan, porcentaje que disminuye al 63,5% en el comercio minorista. De nuevo se evidencia la tendencia que los comercios de menos de 10 empleados/as, ya sean minoristas o mayoristas, proporcionan menor disponibilidad de dispositivos portátiles con conexión a internet.

Tipo de conexión



Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3** ponderada; n=15 sin ponderar)

(*) Fte: Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas españolas.2020.INE

P.06 [S] ¿Dispone su empresa de conexión fija para acceder a Internet?

P.07 [S] ¿Proporciona su empresa dispositivos portátiles que permitan una conexión móvil a Internet usando redes de telefonía móvil, para fines empresariales? (como por ejemplo: ordenadores portátiles, teléfonos móviles, tablets, etc.)

Tipo de conexión en los comercios MINORISTAS

Dispone de conexión fija

Perfil de los comercios

	Total	Empleados/as				Facturación €		
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	Más de 500.000
<i>Base sin ponderar</i>	185	47	107	16	15	74	45	30
<i>Base ponderada</i>	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
Dispone de conexión fija	91,9	90,4	92,6	100	100	92,5	92	100
% Proporciona dispositivos portátiles	63,5	55,4	69,7	92,8	89	55,2	76,6	79,8

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar</i>	185	101	84	41	56	74	51	77	46
<i>Base ponderada</i>	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
Dispone de conexión fija	91,9	92,8	90,9	86,4	97,3	89,9	85,8	89,7	100
% Proporciona dispositivos portátiles	63,5	65,6	61,3	68,6	71,7	56,5	67,2	65,4	65,2

Significativamente superior al total
Significativamente inferior al total

Unidad: Porcentaje

P.06 [S] ¿Dispone su empresa de conexión fija para acceder a Internet?

P.07 [S] ¿Proporciona su empresa dispositivos portátiles que permitan una conexión móvil a Internet usando redes de telefonía móvil, para fines empresariales? (como por ejemplo: ordenadores portátiles, teléfonos móviles, tablets, etc.)

Infraestructuras y acceso a internet

El **5,1%** de los **comercios mayoristas** declara que cuenta con **empleados/as especializados** en sistemas **TIC** (tecnologías de la información y comunicación), mientras que entre los **comercios minoristas** esta tasa se sitúa en el **7,8%**.

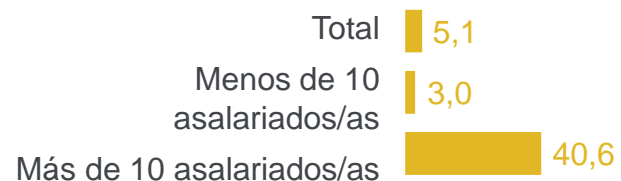
En comparativa, los comercios minoristas de menos de 10 empleados/as de la comarca declaran tasas de empleados/as en TICs significativamente superiores al total nacional, siendo similar la tasa en las grandes (el 16,4% en la comarca y el 13,2% a nivel nacional).

Esta **variable** está **relacionada con el tamaño de los comercios**, conforme **aumenta el número de empleados/as** y el **volumen de facturación**, se observa una tendencia de aumento de **empleados/as** especializados en **TIC**. Entre los comercios **minoristas** cuya persona propietaria cuenta con **estudios superiores** se observa también esta tendencia.

Empleo de especialistas en TIC

Mayoristas

Empleo de especialistas en TIC



Datos Nacionales (*)

-
1,2
18,8

Minoristas

Empleo de especialistas en TIC



Datos Nacionales (*)

-
0,7
13,2

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3** ponderada; n=15 sin ponderar)

(*) Fte: Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas españolas.2020.INE

P.03 [S] ¿Emplea su empresa especialistas en TIC? Es decir empleados/as cuyo trabajo principal en la empresa está relacionado con el desarrollo, la operatividad o el mantenimiento de los sistemas TIC (tecnologías de la información y comunicación) o sus aplicaciones.

Empleo de especialistas en TIC en los comercios MINORISTAS

Empleo de especialistas en TIC

Perfil de los comercios

	Total	Empleados/as				Facturación €		
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	Más de 500.000
<i>Base sin ponderar</i>	185	47	107	16	15	74	45	30
<i>Base ponderada</i>	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
% empleados/as TIC	7,8	-	15,2	19,2	16,4	<u>7,7</u>	<u>6,8</u>	<u>17,2</u>

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar</i>	185	101	84	41	56	74	51	77	46
<i>Base ponderada</i>	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
% empleados/as TIC	7,8	11,9	3,4	2,8	5,9	11,8	<u>5,6</u>	<u>3,4</u>	<u>15,8</u>

Significativamente superior al total
Significativamente inferior al total

Unidad: Porcentaje

P.03 [S] ¿Emplea su empresa especialistas en TIC? Es decir empleados/as cuyo trabajo principal en la empresa está relacionado con el desarrollo, la operatividad o el mantenimiento de los sistemas TIC (tecnologías de la información y comunicación) o sus aplicaciones.

3

Usos de internet

Usos de internet



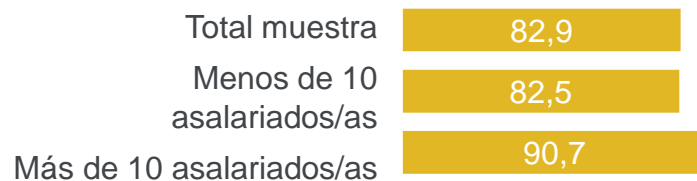
El **82,9%** de los comercios **mayoristas** y el **68,3%** de los **minoristas dispone de firma electrónica**, el uso primordial de la misma es relacionarse con la Administración Pública, **principalmente a través** de la **devolución de impresos cumplimentados**, para **conseguir impresos** o formularios y para la **declaración de impuestos**, seguido de la declaración de **contribuciones** a la **Seguridad Social** y la **obtención de información**

Los comercios, tanto mayoristas como minoristas, de menos de 10 asalariados/as de la comarca declaran hacer un uso significativamente superior, frente a los datos nacionales de los comercios del mismo tamaño, con la Administración a través de la firma electrónica y, por tanto, también un mayor número de usos en relación a la comparativa nacional.

Firma electrónica o certificado digital

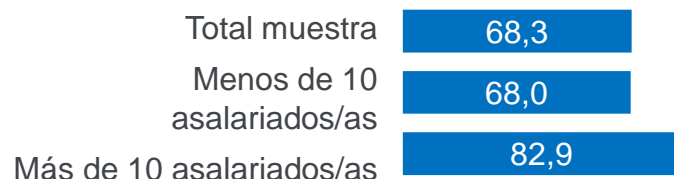
Mayoristas

Dispone de firma electrónica

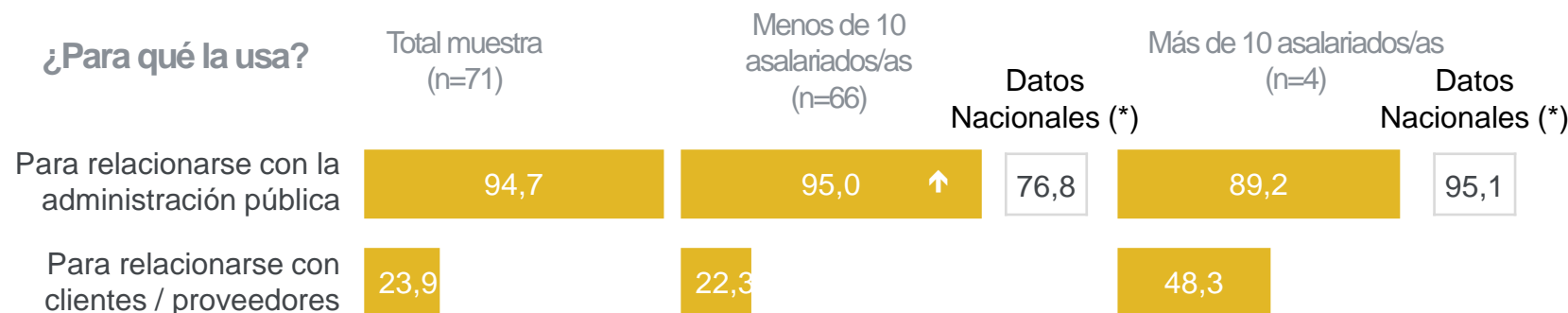


Minoristas

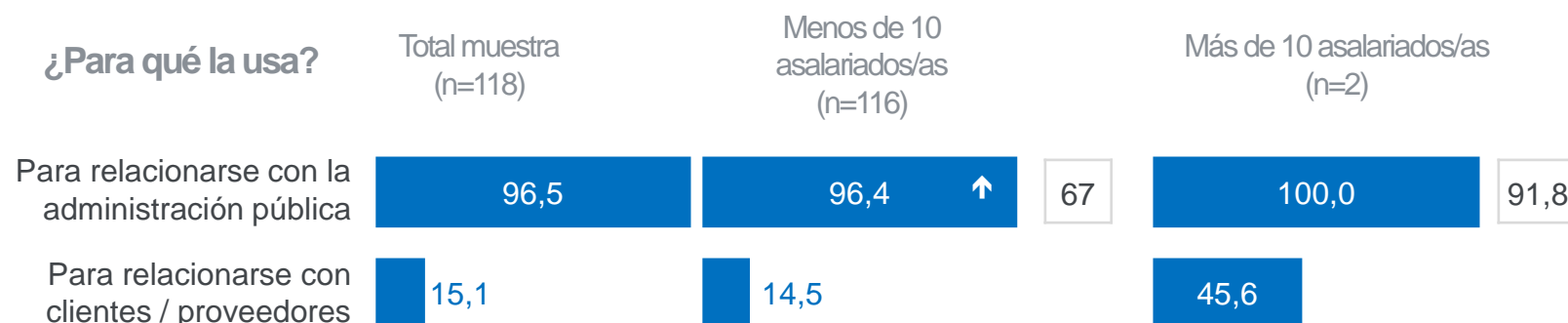
Dispone de firma electrónica



¿Para qué la usa?



¿Para qué la usa?



○ Significativamente superior al Total muestra
○ Significativamente inferior al Total muestra

↑ Significativamente superior al dato empresas INE
↓ Significativamente inferior al dato empresas INE

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3** ponderada; n=15 sin ponderar)

(*) Fuente: Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas españolas.2020.INE

P.10 [S] ¿Utiliza firma electrónica o certificado digital en alguna comunicación enviada desde su empresa?

P.10.1 [S] ¿Para qué utiliza la firma electrónica o certificado digital su empresa?

Firma electrónica o certificado digital en los comercios MINORISTAS

Dispone de firma electrónica

Perfil de los comercios

	Total	Empleados/as			Facturación €			
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	Más de 500.000
<i>Base sin ponderar</i>	185	47	107	16	15	74	45	30
<i>Base ponderada</i>	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
Dispone de firma electrónica	68,3	62,8	72,2	93	82,9	64,8	76,6	96,2

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar</i>	185	101	84	41	56	74	51	77	46
<i>Base ponderada</i>	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
Dispone de firma electrónica	68,3	74,9	61,2	69,2	69	66,9	56,9	75,1	74,1

Unidad: Porcentaje

P.10 [S] ¿Utiliza firma electrónica o certificado digital en alguna comunicación enviada desde su empresa?

P.10.1 [S] ¿Para qué utiliza la firma electrónica o certificado digital su empresa?

Firma electrónica o certificado digital en los comercios MINORISTAS

¿Para qué la usa?

Perfil de los comercios

	Total	Empleados/as				Facturación €		
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	Más de 500.000
<i>Base sin ponderar: Dispone de firma electrónica</i>	129	30	73	14	12	47	37	27
<i>Base ponderada: Dispone de firma electrónica</i>	118*	54**	57*	4**	2**	55*	29**	16**
Para relacionarse con la administración pública	96,5	100	92,7	100	100	94,6	100	100
Para relacionarse con clientes / proveedores	15,1	11,9	17,1	10,5	45,6	14,7	14,4	19,6

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar: Dispone de firma electrónica</i>	129	75	54	29	41	48	31	53	39
<i>Base ponderada: Dispone de firma electrónica</i>	118*	67*	51*	26**	39**	49**	25**	58**	31**
Para relacionarse con la administración pública	96,5	96,7	96,2	93,5	95,9	98,3	93,5	97	97,3
Para relacionarse con clientes / proveedores	15,1	10	21,8	20,8	14,3	12,9	26,9	7,2	22,4

Unidad: Porcentaje

P.10 [S] ¿Utiliza firma electrónica o certificado digital en alguna comunicación enviada desde su empresa?

P.10.1 [S] ¿Para qué utiliza la firma electrónica o certificado digital su empresa?

Motivos para usar la firma electrónica para relacionarse con Admin. Pública

	Mayoristas	<10 Empleados/as	Datos nac. (*)	>10 Empleados/as	Datos nac. (*)	Minoristas	<10 Empleados/as	Datos nac. (*)	>10 Empleados/as	Datos nac. (*)
Devolver impresos cumplimentados	76,1	76,3 ↑	38,1	72	74,7	56,4	55,9 ↑	20,6	82,9	68,5
Conseguir impresos o formularios	69,0	69,3 ↑	43,5	64,2	82,8	52,9	52,4 ↑	25,7	82,9	70,4
Declaración de impuestos de forma electrónica sin trámites adicionales en papel	68,1	69,1 ↑	45,2	51,6 ↓	79,6	51,2	50,8 ↑	24,2	76,4	70,4
Declaración de contribuciones a la Seguridad Social sin trámites adicionales en papel	54,4	54,4	41,6	54,9	65,2	46,8	46,3 ↑	21,1	76,4	59,2
Obtener información	58,5	57,2	55,4	81	83,9	41,6	41,3 ↑	28,0	61,5	71,8

○ Significativamente superior al Total muestra
○ Significativamente inferior al Total muestra

↑ Significativamente superior al dato empresas INE
↓ Significativamente inferior al dato empresas INE

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3** ponderada; n=15 sin ponderar)

P.10.2 [S] ¿Por qué motivos utiliza su empresa la firma electrónica o certificado digital para relacionarse con la Administración?

Motivos para usar la firma electrónica para relacionarse con Admin. Pública en los comercios MINORISTAS

Perfil comercios

	Total	Empleados/as			Facturación			
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	Más de 500.000
<i>Base sin ponderar: Usan firma electrónica para relacionarse con Admin. Pública</i>	124	30	68	14	12	44	37	27
<i>Base ponderada: Usan firma electrónica para relacionarse con Admin. Pública</i>	114*	54**	53*	4**	2**	52*	29**	16**
Devolver impresos cumplimentados	56,4	53,2	57,2	84,9	82,9	49,7	69,7	74,5
Conseguir impresos o formularios	52,9	51,2	52,1	79,5	82,9	48,5	65,5	66,8
Declaración de impuestos de forma electrónica sin trámites adicionales en papel	51,2	47,1	53,8	67,1	76,4	49,1	61	85,7
Declaración de contribuciones a la Seguridad Social sin trámites adicionales en papel	46,8	43,5	49,1	51,4	76,4	45,2	60,4	62,7
Obtener información	41,6	45,7	36,1	46,7	61,5	40,4	41,6	54,4

Unidad: Porcentaje

P.10.2 [S] ¿Por qué motivos utiliza su empresa la firma electrónica o certificado digital para relacionarse con la Administración?

Motivos para usar la firma electrónica para relacionarse con Admin. Pública en los comercios MINORISTAS

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar: Usan firma electrónica para relacionarse con Admin. Pública</i>	124	73	51	27	39	47	29	51	38
<i>Base ponderada: Usan firma electrónica para relacionarse con Admin. Pública</i>	114*	65*	49**	25**	37**	48**	23**	56**	30**
Devolver impresos cumplimentados	56,4	66,3	45,8	61,2	53,5	54,9	46	59	65,8
Conseguir impresos o formularios	52,9	59,1	46,3	62,5	46,4	51,5	44,3	57,5	56,1
Declaración de impuestos de forma electrónica sin trámites adicionales en papel	51,2	56,2	46	52,8	55,5	46,6	37,2	59,7	54,7
Declaración de contribuciones a la Seguridad Social sin trámites adicionales en papel	46,8	49,9	43,5	51,9	45,9	43,6	33,8	53,6	51,2
Obtener información	41,6	49,4	33,3	40,8	39,2	44,8	38,2	43,1	45,5

Unidad: Porcentaje

P.10.2 [S] ¿Por qué motivos utiliza su empresa la firma electrónica o certificado digital para relacionarse con la Administración?

Usos de internet

El **54,5%** de los **comercios mayoristas declara poseer PÁGINA WEB**, mientras que entre los **comercios minoristas** esta tasa se sitúa en el **50,5%**. En ambas **tipologías de comercios, la práctica totalidad de los que tienen 10 o más empleados/as tiene web, el 94,2% en el caso de los mayoristas y el 97,4% en el de los minoristas**. Sin embargo, en los comercios de menos de 10 empleados/as los que declaran poseer web se sitúa aproximadamente a la mitad, un **52,1%** en el caso de los minoristas y un **49,7%**. Tasas que se sitúan **por encima** de la **comparativa nacional**.

El poseer página web en el caso de los comercios minoristas, también está **relacionada** con el **volumen de facturación** y el **nivel de estudios** de las personas **propietarias** de los **comercios**, conforme **umenta la facturación también aumenta la disposición de página web** en sus **comercios** y a menor **nivel de preparación** de los gestores, menor disposición de página web.

En cuanto a los **servicios que ofrecen las páginas web**, lo más común es que cuenten en sus páginas web con una **presentación de la empresa** y con la correspondiente **declaración de política de intimidad, salvaguarda de la privacidad o certificación relacionada con la seguridad del sitios web**, seguido de los **vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en los medios sociales** y el **acceso a catálogos de productos o lista de precios**. Los servicios menos ofrecidos por las páginas web de los comercios son la posibilidad de personalizar o diseñar los productos por parte de los clientes o los anuncios de ofertas de trabajo. En relación a los **comercios nacionales de menos de 10 empleados/as, los comercios de la comarca ofrecen de manera significativa más servicios** a través de su web, tanto los mayoristas como los minoristas.

Página web

Mayoristas

Minoristas

	Dispone de página web	Datos Nacionales (*)	Dispone de página web	Datos Nacionales (*)
Total muestra	54,5	-	50,5	-
Menos de 10 asalariados/as	52,1 ↑	29,5	49,7 ↑	24,5
Más de 10 asalariados/as	94,2	84,3	97,4	63,8

○ Significativamente superior al Total muestra
○ Significativamente inferior al Total muestra

↑ Significativamente superior al dato empresas INE
↓ Significativamente inferior al dato empresas INE

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3** ponderada; n=15 sin ponderar)

(*) Fuente: Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas españolas.2020.INE

Página web en los comercios MINORISTAS

Dispone de página web

Perfil comercios

	Total	Empleados/as			Facturación			
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	Más de 500.000
<i>Base sin ponderar</i>	185	47	107	16	15	74	45	30
<i>Base ponderada</i>	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
Dispone de página web	50,5	53	45	68,9	97,4	47,4	34	75,1

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar</i>	185	101	84	41	56	74	51	77	46
<i>Base ponderada</i>	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
Dispone de página web	50,5	47,4	53,8	50,8	55,5	46,7	35,3	56,8	54,7

Servicios de la página web

	Mayoristas	<10 Empleados/as nacionales		>10 Empleados/as nacionales		Minoristas	<10 Empleados/as nacionales		>10 Empleados/as nacionales	
		Datos (*)	Datos (*)	Datos (*)	Datos (*)		Datos (*)	Datos (*)		
Presentación de la empresa	54,3	52,1 ↑	22,9	91,1	74,9	47,7	46,8 ↑	18,4	97,4	53,8
Declaración de política de intimidad, salvaguarda de la privacidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio web	47,9	45,9 ↑	20,6	81,8	67,2	41,2	40,6 ↑	15,8	80,2	51,4
Vínculos a los perfiles de la empresa en los medios sociales	35,3	32,6 ↑	12,3	81,7	41,5	41,3	40,9 ↑	13,9	67,1	44,3
Acceso a catálogos de productos o a listas de precios	44,8	42,6 ↑	14,8	81,5	52,8	31,2	30,4 ↑	13,6	75,6	40,7
Recepción de pedidos/reservas on-line (p. ej., cesta de la compra)	20,3	19,6 ↑	4,8	32,0	18,6	21,0	19,8 ↑	7,8	40,3	29,1
Seguimiento on-line de pedidos	19,0	18,9 ↑	3,8	32	11,9	19,2	18,9 ↑	5,8	39,0	21,7
Personalización de la página web para usuarios habituales	17,5	14,8 ↑	3,1	61,3	6,7	23,2	22,7 ↑	1,4	50,4	6,5
Posibilidad de envío electrónico de hojas de reclamaciones	20,4	19	12,7	42,8	29,2	21,0	20,6 ↑	6,8	40,4	25,9
Posibilidad de personalizar los productos por parte de los clientes	17,9	17,5 ↑	1,8	24,8	5,1	10,1	10,1 ↑	1,9	5,9	5,2
Anuncios de ofertas de trabajo on-line	3,0	2,4	1,6	13,5	14,1	7,7	7,1 ↑	0,2	44,7	17,8

(*) Fte: Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas españolas.2020.INE

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3** ponderada; n=15 sin ponderar)

ponderar)

○ Significativamente superior al Total muestra
○ Significativamente inferior al Total muestra

↑ Significativamente superior al dato empresas INE

↓ Significativamente inferior al dato empresas INE

Servicios de la página web en los comercios MINORISTAS

Perfil comercios

	Total	Empleados/as				Facturación €		
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	Más de 500.000
<i>Base sin ponderar</i>	185	47	107	16	15	74	45	30
<i>Base ponderada</i>	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
Presentación de la empresa	47,7	51,8	40,1	68,9	97,4	44,7	27,3	75,1
Declaración de política de intimidad, la privacidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio web	41,3	51,8	28,7	46,2	67,1	42,4	25,8	39,4
Vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en los medios sociales (p. ej., Facebook, Twitter...)	41,2	45,6	33,4	68,9	80,2	44,2	24,4	56,8
Acceso a catálogos de productos o a listas de precios	31,2	31,6	27,9	51,4	75,6	37,5	21,8	33,8
Recepción de pedidos o reservas on-line (p. ej., cesta de la compra)	21,0	20,6	20,5	53,2	40,3	21,0	19,9	26,2
Seguimiento on-line de pedidos	19,2	18,6	19,1	53,2	39,0	19,1	14,2	25,3
Personalización de la página web para usuarios habituales	23,2	28,4	15,8	34,4	50,4	25,8	12,5	21
Posibilidad de envío electrónico de hojas de reclamaciones (p. ej., vía e-mail, website...)	21	19,9	21,3	22,7	40,4	22,4	10,1	39,2
Posibilidad de personalizar o diseñar los productos por parte de los clientes	10,1	11,2	9,1	8,9	5,9	14,6	5,9	9,5
Anuncios de ofertas de trabajo o recepción de solicitudes de trabajo on-line	7,7	6,4	8,3	-	44,7	8,9	7,3	15,8

Unidad: Porcentaje

Servicios de la página web en los comercios MINORISTAS

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar</i>	185	101	84	41	56	74	51	77	46
<i>Base ponderada</i>	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
Presentación de la empresa	47,7	46,1	49,3	50,8	54,2	41,1	31,7	52,6	54,7
Declaración de política de intimidad, la privacidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio web	41,3	37	46	45,2	41,9	39,1	29,3	44,1	46,6
Vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en los medios sociales (p. ej., Facebook, Twitter...)	41,2	40,4	42,1	42,5	42,4	40	29,6	41,3	52,1
Acceso a catálogos de productos o a listas de precios	31,2	27,8	34,7	32,3	32,6	28,8	25,9	30,6	43,1
Recepción de pedidos o reservas on-line (p. ej., cesta de la compra)	21,0	21,0	21,1	19,8	21,1	23,9	16,3	8,2	28,4
Seguimiento on-line de pedidos	19,2	21,2	18,2	19,8	18,4	23,9	15,3	9	29,3
Personalización de la página web para usuarios habituales	23,2	20,7	25,8	32,8	25,6	15,8	25,2	25,4	21,2
Posibilidad de envío electrónico de hojas de reclamaciones (p. ej., vía e-mail, website...)	21	23,9	17,9	14,4	22	24	17,1	13	33,6
Posibilidad de personalizar o diseñar los productos por parte de los clientes	10,1	11,8	8,2	7	10,8	11,9	11,2	10,9	9,8
Anuncios de ofertas de trabajo o recepción de solicitudes de trabajo on-line	7,7	10,5	4,8	6,8	4,6	11	9,4	8,2	7

Unidad: Porcentaje

P.08.1 [M] ¿Tiene su página web disponible alguno de los siguientes servicios?:

Usos de internet

Con respecto a la **utilización de medios sociales**, el **53,6%** de los comercios mayoristas y el **74,8%** de los minoristas utilizan **algún medio social**. Destaca por encima del resto el uso de las **redes sociales**, que las usan el **39,8%** de los **mayoristas** y el **65,8%** de los **minoristas**, cifras que llega al **80%** y al **72,2%**, respectivamente, **en empresas de más de 10 asalariados/as**.

Los mayoristas de menos de 10 empleados de la comarca declaran un uso de medios sociales inferior significativamente a la comparativa nacional (51,5% vs. 62,8%) mientras que los minoristas de menos de 10 empleados/as declaran un uso significativamente superior (74,8% vs. 41,9%)

Los comercios minoristas que declaran un mayor uso de medios sociales con fines empresariales son aquellos que no tienen personas asalariadas, y los regentados por mujeres, mientras que los que destacan con menor uso son aquellos cuyo gerente cuenta con menor nivel de estudios.

Uso de medios sociales

	Mayoristas	<10 Empleados/as		>10 Empleados/as		Minoristas	<10 Empleados/as		>10 Empleados/as	
		Datos nac. (*)	Datos nac. (*)	Datos nac. (*)	Datos nac. (*)		Datos nac. (*)	Datos nac. (*)		
Redes sociales como Facebook, LinkedIn, ...	39,8	37,2 ↓	59,4	84	58,4	65,8	65,7 ↑	40,1	72,2	24,8
Páginas web que comparten contenido multimedia como YouTube, Flickr, SlideShare, Instagram...	28,9	26,7	22,0	65,7	34,5	36,7	36,4 ↑	18,2	52,9	15,9
Herramientas para compartir conocimientos basadas en Wiki	0,8	0,8 ↓	5,6	-	3,8	14,0	14,0 ↑	1,2	16,6	1,5
Blogs de empresas o microblogs como Twitter, Present.ly, Blogger, Typepad...	2,8	0,8 ↓	13,9	34,9	28,6	6,7	6,2	5,6	36,3	13,5
Usan algún medio social	53,6	51,5 ↓	62,8	88,7	64,8	74,8	74,8 ↑	41,9	72,2	28,9

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3** ponderada; n=15 sin ponderar)

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. 2020.INE.

○ Significativamente superior al Total muestra

○ Significativamente inferior al Total muestra

↑ Significativamente superior al dato empresas INE

↓ Significativamente inferior al dato empresas INE

Uso de medios sociales en los comercios MINORISTAS

Perfil comercios

	Total	Empleados/as				Facturación		
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	Más de 500.000
<i>Base sin ponderar</i>	185	47	107	16	15	74	45	30
<i>Base ponderada</i>	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
Redes sociales como Facebook, LinkedIn,...	65,8	78,7	51,3	70,3	72,2	73,3	43,1	54,4
Páginas web que comparten contenido multimedia como YouTube, Flickr, SlideShare, Instagram...	36,7	48,8	22,9	37,6	52,9	45,8	14,3	34,6
Herramientas para compartir conocimientos basadas en Wiki	14	18,2	9,1	19,2	16,6	16,6	20,1	15,1
Blogs de empresas o microblogs como Twitter, Present.ly, Blogger, Typepad...	6,7	7,6	4,5	9,8	36,3	4,7	1,5	15,9
Usan algún medio social	74,8	89,6	59	70,3	72,2	82,7	61,5	58

Unidad: Porcentaje

P.11 [S] ¿Utiliza su empresa alguno de los siguientes medios sociales? Es decir que tienen un perfil de usuario, una cuenta o una licencia de usuario de empresa.

Uso de medios sociales en los comercios MINORISTAS

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar</i>	185	101	84	41	56	74	51	77	46
<i>Base ponderada</i>	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
Redes sociales como Facebook	65,8	54,5	77,9	68,8	74,9	57,9	58,2	66,5	75
Páginas web que comparten contenido multimedia como Youtube, Flickr, SlideShare, Instagram...	36,7	24,6	49,6	29,3	42,1	36,8	34,9	31,4	45,5
Herramientas para compartir conocimientos basadas en Wiki	14	15,7	12,3	16,8	12,7	14,2	10,2	17,2	15
Blogs de empresas o microblogs como Twitter, Present.ly, Blogger, Typepad...	6,7	8,5	4,8	9,4	3,1	8,1	10,5	5,5	5,9
Usan algún medio social	74,8	66,3	83,8	73	82,6	70,7	58,2	80,6	85,3

Unidad: Porcentaje

P.11 [S] ¿Utiliza su empresa alguno de los siguientes medios sociales? Es decir que tienen un perfil de usuario, una cuenta o una licencia de usuario de empresa.



Growth
from
Knowledge

4

Comercio
electrónico

Comercio electrónico

Evolución de las compras y ventas web en el sector servicios

Las transacciones por parte de las empresas de servicios y comercio de más de 10 empleados/as a través de internet es incremental año a año y tras la crisis sanitaria provocada por la Covid-19 se ha instaurado en mayor medida en todos los ámbitos de nuestra sociedad.

Concretamente las ventas web entre 2018 y 2019 se han incrementado un 28% y entre 2009 y 2019 prácticamente se han duplicado.

En el caso de las compras web entre 2018 y 2019 se han incrementado un 3% y durante todo el periodo analizado un 31%.

% de transacciones en empresas de más de 10 empleados/as	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Ventas web	31,2	24,4	23,6	24,6	23,9	30,1	21,4	18,2	18,2	16,2	16,1
Ventas mediante mensajes tipo EDI*	6,1	5,7	6,3	6,9	6,9	4,9	6,7	4,4	5,5	3,4	-
Compras web	37,1	35,9	33,9	33,3	34,1	28,1	30,2	26,0	27,9	27,4	28,3
Compras mediante mensajes tipo EDI*	3,9	3,9	4,1	3,5	5,1	4,9	4,7	-	-	-	-

Unidad: Porcentaje

Base: Empresas españolas de más de 10 empleados/as del sector servicios y comercio

Fte: INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas los años indicados.

* Los mensajes tipo EDI son facturas, órdenes de compra etc..en formato digital (excluyendo correos electrónicos escritos de forma manual)

Comercio electrónico

Ventas Web en 2021

El **25,6%** de los comercios **mayoristas** y el **23,1%** de los **minoristas** de la comarca del Camp de Tàuria **realizó alguna venta a través de su web o app o de una plataforma digital** durante 2021.

Al analizar el dato por tamaño de empresas es posible observar tendencias diferenciales, siendo las más grandes las que presentan mayor tasa de ventas web en línea con los datos nacionales. Los datos de las ventas web en los comercios de menos de 10 empleados/as de la comarca son significativamente superiores a los datos nacionales, suponiendo el 24,4% vs. 10,9% en el caso de los mayoristas y el 22,7% vs. 11,3% en el caso de los minoristas.

Estas **ventas web** supusieron de media un 13,8% entre los mayoristas y un 16,5% entre los minoristas

Las **ventas mediante mensajes tipo EDI** alcanzan el **6%** en el caso de los **mayoristas** y el **4,4%** en el de los **minoristas**. Los datos de ventas web mediante esta tecnología tanto en los comercios mayoristas como en los minoristas de menos de 10 empleados/as son significativamente superior a la comparativa nacional, 6,1% vs. 1,9% y 4,3% vs. 0,9% respectivamente.

Ventas web en 2021

Mayoristas

Minoristas

¿A través de qué medio?

La página web o la aplicación móvil (app) de la empresa **22,4**

Plataforma digital (marketplace) **4,9**

Ha realizado venta web a través de algún medio 25,6

Base: Ha recibido pedidos/reservas web en 2021 n=22

Cifra de negocio generada por ventas web

Menos del 5% **23,7**

Del 5 al 15% **61,1**

Del 16 al 30% **8,5**

Más del 30% **3,1**

Media **13,8**

Recepción de pedidos/reservas mediante EDI

Mediante mensajes tipo EDI **6,0**

	<10 Empleados/as	Datos nac. (*)	>10 Empleados/as	Datos nac. (*)		<10 Empleados/as	Datos nac. (*)	>10 Empleados/as	Datos nac. (*)
La página web o la aplicación móvil (app) de la empresa	21,3	9,5	39,5	26,6	21,8	21,4	10,6	40,3	35,3
Plataforma digital (marketplace)	4,5		11,5		6,2	5,7		33,6	
Ha realizado venta web a través de algún medio	24,4	10,9	45,3	34,5	23,1	22,7	11,3	46,9	35,9
Base: n=20		n=2		n=40		n=39		n=1	
Menos del 5%	22,6		33,2		31,1	30,7		42,2	
Del 5 al 15%	64,8		27,3		35,7	35,4		45,7	
Del 16 al 30%	6,4		26,8		15,8	16,3		-	
Más del 30%	3,4		-		17,1	17,6		6,6	
Media	13,9		12,8		16,5	16,8		7,1	
Recepción de pedidos/reservas mediante EDI									
Mediante mensajes tipo EDI	6,1	1,9	5,1	14,1	4,4	4,3	0,9	8,3	1,6

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3** ponderada; n=15 sin ponderar)

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. 2020.INE

○ Significativamente superior al Total muestra

○ Significativamente inferior al Total muestra

↑ Significativamente superior al dato empresas INE

↓ Significativamente inferior al dato empresas INE

P.18 [S] Durante 2021, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de:

P.18.1 [S] Durante 2021, ¿qué porcentaje aproximado de la cifra de negocios fue generado por las ventas web de bienes o servicios? (excluido el IVA)

P.18.2[S] Durante 2021, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios mediante mensajes tipo EDI? Me refiero a las facturas, órdenes de compra etc..en formato digital (excluyendo correos electrónicos escritos de forma manual)

Ventas web en 2021 en los comercios MINORISTAS

Perfil comercios

	Total	Empleados/as			Facturación €			
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	Más de 500.000
<i>Base sin ponderar</i>	185	47	107	16	15	74	45	30
<i>Base ponderada</i>	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
La página web o la aplicación móvil (app)	21,8	20,6	20,5	53,2	40,3	24,8	20,7	37,4
Plataforma digital (marketplace)	6,2	2,2	8,7	18,7	33,6	7,6	11,1	22,9
A través de alguna	23,1	20,6	22,9	58,1	46,9	24,8	27,1	41,1
Media cifra de negocio por ventas web	16,5	19,3	15,9	6,9	7,1	12,1	17,1	10,0
Recepción de pedidos/reservas mediante EDI	4,4	1,7	6,0	23,5	8,3	4,4	4,2	12,9

Unidad: Porcentaje

P.18 [S] Durante 2021, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de:

P.18.1 [S] Durante 2021, ¿qué porcentaje aproximado de la cifra de negocios fue generado por las ventas web de bienes o servicios? (excluido el IVA)

P.18.2[S] Durante 2021, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios mediante mensajes tipo EDI? Me refiero a las facturas, órdenes de compra etc..en formato digital (excluyendo correos electrónicos escritos de forma manual)

Ventas web en 2021 en los comercios MINORISTAS

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar</i>	185	101	84	41	56	74	51	77	46
<i>Base ponderada</i>	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
La página web o la aplicación móvil (app)	21,8	20,8	22,8	28,4	23,9	16,3	8,2	28,4	25,9
Plataforma digital (marketplace)	6,2	9,1	3,1	7,6	7,3	3,7	4,5	5,6	8,6
A través de alguna	23,1	22,5	23,7	32,4	24,3	16,7	10,5	29,9	25,9
Media cifra de negocio por ventas web	16,5	20,2	12,8	20,1	18,6	12,0	9,6	19,5	15,1
Recepción de pedidos/reservas mediante EDI	4,4	4,8	4,0	3,9	5,2	3,2	2,1	6,2	4,3

Unidad: Porcentaje

P.18 [S] Durante 2021, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de:

P.18.1 [S] Durante 2021, ¿qué porcentaje aproximado de la cifra de negocios fue generado por las ventas web de bienes o servicios? (excluido el IVA)

P.18.2[S] Durante 2021, ¿recibió su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios mediante mensajes tipo EDI? Me refiero a las facturas, órdenes de compra etc..en formato digital (excluyendo correos electrónicos escritos de forma manual)

Comercio electrónico

Compras Web en 2021

Con respecto a **las compras web**, aproximadamente la mitad de los comercios realizó alguna en 2021, concretamente el **54,2%** de los mayoristas y el **48,4%** de los minoristas, entre las empresas de más de 10 asalariados/as este dato presenta una tendencia al alza y alcanza el 61,5% en los mayoristas y el 74,1% en los minoristas. A mayor número de empleados/as en el comercio, se observa una tendencia a una mayor tasa de compras web de manera similar a la comparativa nacional.

Los datos de las compras web en los comercios de menos de 10 empleados/as de la Mancomunitat son significativamente superiores a los datos nacionales, suponiendo el 53,8% vs. 20,7% en el caso de los mayoristas y el 48,0% vs. 21,1% en el caso de los minoristas.

Realizan **una tasa de compras web inferior a la media** aquellos comercios minoristas con **propietarios** con nivel de estudios básicos.

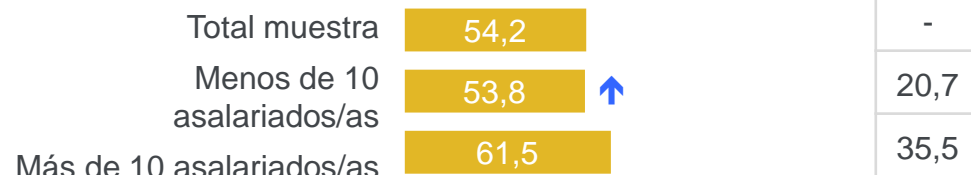
Las **compras a través de mensajes tipo EDI** fueron realizadas por el **21%** de los mayoristas y el **17,1%** de los minoristas durante 2021.

Los datos de compras web mediante esta tecnología tanto en los comercios mayoristas como en los minoristas de menos de 10 empleados/as son significativamente superior a la comparativa nacional, 20,1% vs. 1,6% y 16,8% vs. 3,6% respectivamente.

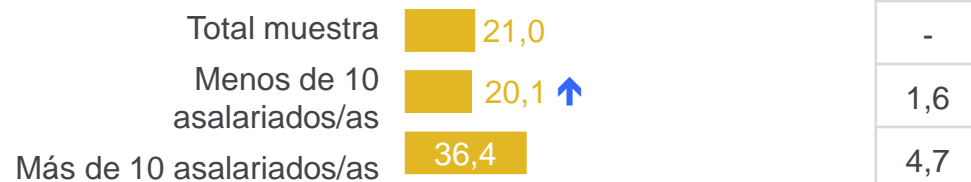
Compras web en 2021

Mayoristas

Realización de pedidos/reservas web o app



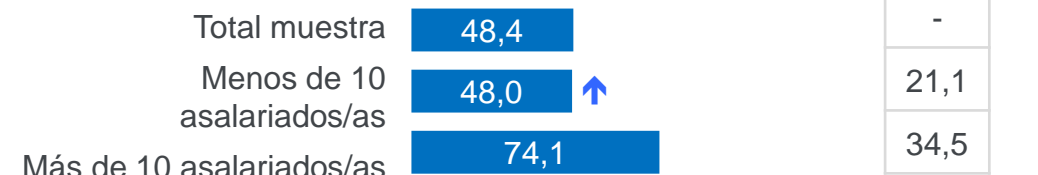
Realización de pedidos/reservas EDI



Datos Nacionales (*)

Minoristas

Realización de pedidos/reservas web o app



Realización de pedidos/reservas EDI



Datos Nacionales (*)

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3** ponderada; n=15 sin ponderar)

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. 2020.INE.

○ Significativamente superior al Total muestra

○ Significativamente inferior al Total muestra

↑ Significativamente superior al dato empresas INE

↓ Significativamente inferior al dato empresas INE

P.19 [S] Durante 2021, ¿realizó su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de comercio electrónico mediante páginas web o aplicaciones móviles, excluyendo correos electrónicos escritos de forma manual?

P.19.1 [S] Durante 2021, ¿realizó su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de comercio electrónico mediante mensajes tipo EDI o similar, excluyendo correos electrónicos escritos de forma manual?

Compras web en 2021 en los comercios MINORISTAS

Perfil comercios

	Total	Empleados/as			Facturación			
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000€	De 101.000 a 500.000€	Más de 500.000 €
<i>Base sin ponderar</i>	185	47	107	16	15	74	45	30
<i>Base ponderada</i>	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
Realización de pedidos/reservas web o app	48,4	50	45,1	60	74,1	42,9	56,2	47,4
Realización de pedidos/reservas EDI	17,1	17,4	15,5	27,6	35,5	17,8	12,3	20,4

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar</i>	185	101	84	41	56	74	51	77	46
<i>Base ponderada</i>	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
Realización de pedidos/reservas web o app	48,4	50,9	45,9	66,8	45,1	42,3	26,2	57,2	52,8
Realización de pedidos/reservas EDI	17,1	13,3	21,2	19,2	25,2	9	16,9	17,4	17

Unidad: Porcentaje

P.19 [S] Durante 2021, ¿realizó su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de comercio electrónico mediante páginas web o aplicaciones móviles, excluyendo correos electrónicos escritos de forma manual?

P.19.1 [S] Durante 2021, ¿realizó su empresa pedidos/reservas de bienes o servicios a través de comercio electrónico mediante mensajes tipo EDI o similar, excluyendo correos electrónicos escritos de forma manual?



Growth
from
Knowledge

5

Uso de tecnologías
clave

Uso de tecnologías clave

Como ocurre en el resto de variables analizadas existe una tendencia clara en el **uso de tecnologías clave (ERP, CRM, IOT y Cloud Computing)** en los **comercios de la Mancomunitat** en función de su **tamaño**.

El **35,6%** de los comercios mayoristas y el **20,2%** de los minoristas del Camp del Turia **usa ERP** aunque este dato entre empresas de más de 10 asalariados/as llega al 82,5% y al 56,5% respectivamente, mientras que entre las de menos de 10 asalariados/as supone el 32,8% y el 19,1%, respectivamente.

Algo parecido ocurre con el CRM, donde el **43,1% de los mayoristas y el 28% de los minoristas** dice disponer de un sistema CRM alcanzando esa cifra al 81,1% y el 56% respectivamente, entre los comercios más grandes, frente a casi la mitad (40,8% y 28,3% respectivamente) entre los comercios

El **Cloud Computing** es también **más común** en **empresas grandes** al igual que **utilizar sistemas interconectados (IOT)**.

El **17,5%** de los **mayoristas** y el **12,9%** de los **minoristas** disponen de **Cloud Computing**, alcanzando esas cifras al 46,5% y el 59% respectivamente, entre las empresas más grandes, frente a menos de la mitad (15,8% y 12,1% respectivamente) entre las empresas más pequeñas, de menos de 10 asalariados/as, que se sitúan por encima del promedio nacional de comercios del mismo tamaño.

El **37,2%** de los **mayoristas** y el **25,4%** de los **minoristas** disponen de **sistemas interconectados (IOT)**, alcanzando esas cifras al 46,3% y el 43,6% respectivamente, entre las empresas más grandes, frente al 36,7% y 25,1% respectivamente entre las empresas más pequeñas, de menos de 10 asalariados/as, que se sitúan también por encima del promedio nacional de comercios del mismo tamaño.

Los comercios minoristas con propietarios hombres son los más familiarizados con estas tecnologías.

ERP, CRM, IOT y Cloud Computing

Mayoristas

		<10 Empleados/as	Datos nac. (*)	>10 Empleados/as	Datos nac. (*)
Usa ERP	35,6	32,8		82,5	
Dispone de CRM	43,1	40,8		81,1	
<i>Para analizar la info. Con fines comerciales</i>	34,4	31,6		81,1	
<i>Para capturar, almacenar, compartir con otras areas</i>	30,1	27,5		72,2	
Dispone de Cloud Computing	17,5	15,8 ↑	8,5	46,5	27,5
Usa IOT	37,2	36,7 ↑	6,4	46,3	18,6

Minoristas

		<10 Empleados/as	Datos nac. (*)	>10 Empleados/as	Datos nac. (*)
	20,2	19,1		56,5	
	28,0	28,3		56	
	19,5	23,8		26,1	
	23,3	21,2		56	
	12,9	12,1 ↑	3,4	59	21,9
	25,4	25,1 ↑	4,6	43,6	16,8

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3*** ponderada; n=15 sin ponderar)

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. 2020.INE

○ Significativamente superior al Total muestra

○ Significativamente inferior al Total muestra

↑ Significativamente superior al dato empresas INE

↓ Significativamente inferior al dato empresas INE

P.12 [S] ¿Usa su empresa algún software ERP que le permita gestionar de forma integrada los procesos y la información de distintas áreas de negocio de la empresa tipo SAP o similar?

P.13 [S] ¿Dispone su empresa de alguna aplicación informática para gestionar información de clientes, las llamadas herramientas CRM, que le permita:

P.15 [S] ¿Utiliza su empresa sistemas o dispositivos interconectados que puedan ser monitorizados o controlados remotamente a través de Internet (IOT)?

P.14 [S] ¿Compra su empresa algún servicio de Cloud Computing o Nube, usado a través de Internet?

ERP, CRM, IOT y Cloud Computing en los comercios MINORISTAS

Perfil comercios

	Total	Empleados/as				Facturación €		
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	Más de 500.000
<i>Base sin ponderar</i>	185	47	107	16	15	74	45	30
<i>Base ponderada</i>	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
Usa ERP	20,2	9,5	30,4	21,1	54,8	18	13,5	60,8
Dispone de CRM	28,0	20,5	33,2	59	58,5	21,5	33	59,9
<i>Para analizar la info. disponible</i>	19,5	8,9	28,2	44,7	58,5	20,1	15,7	44,1
<i>Para capturar, almacenar, compartir</i>	23,3	17,7	27,4	54,1	28,7	15,3	27,9	55
Dispone de Cloud Computing	12,9	11,5	10,1	57,1	59	6,3	5,6	45,8
Usa IOT	25,4	18	30,7	59,8	43,6	9,3	38,8	74

Unidad: Porcentaje

P.12 [S] ¿Usa su empresa algún software ERP que le permita gestionar de forma integrada los procesos y la información de distintas áreas de negocio de la empresa tipo SAP o similar?

P.13 [S] ¿Dispone su empresa de alguna aplicación informática para gestionar información de clientes, las llamadas herramientas CRM, que le permita:

P.15 [S] ¿Utiliza su empresa sistemas o dispositivos interconectados que puedan ser monitorizados o controlados remotamente a través de Internet (IOT)?

P.14 [S] ¿Compra su empresa algún servicio de Cloud Computing o Nube, usado a través de Internet?

ERP, CRM, IOT y Cloud Computing en los comercios MINORISTAS

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar</i>	185	101	84	41	56	74	51	77	46
<i>Base ponderada</i>	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
Usa ERP	20,2	26,7	13,2	32	20,1	13,6	13,7	13,9	37,9
Dispone de CRM	28,0	39,6	15,7	27,6	31,4	26,7	11,8	26	39,4
<i>Para analizar la info. disponible</i>	19,5	25,4	13,2	20,2	26,4	14,3	11,8	13,2	37,7
<i>Para capturar, almacenar, compartir</i>	23,3	33,9	12	22,7	24,2	24,2	6,2	19,6	38,5
Dispone de Cloud Computing	12,9	15,5	10,1	16,7	14,3	8,7	5,7	13,7	19
Usa IOT	25,4	41,6	8,1	28	24,3	23	13,7	27,6	29

Unidad: Porcentaje

P.12 [S] ¿Usa su empresa algún software ERP que le permita gestionar de forma integrada los procesos y la información de distintas áreas de negocio de la empresa tipo SAP o similar?

P.13 [S] ¿Dispone su empresa de alguna aplicación informática para gestionar información de clientes, las llamadas herramientas CRM, que le permita:

P.15 [S] ¿Utiliza su empresa sistemas o dispositivos interconectados que puedan ser monitorizados o controlados remotamente a través de Internet (IOT)?

P.14 [S] ¿Compra su empresa algún servicio de Cloud Computing o Nube, usado a través de Internet?

Uso de tecnologías clave

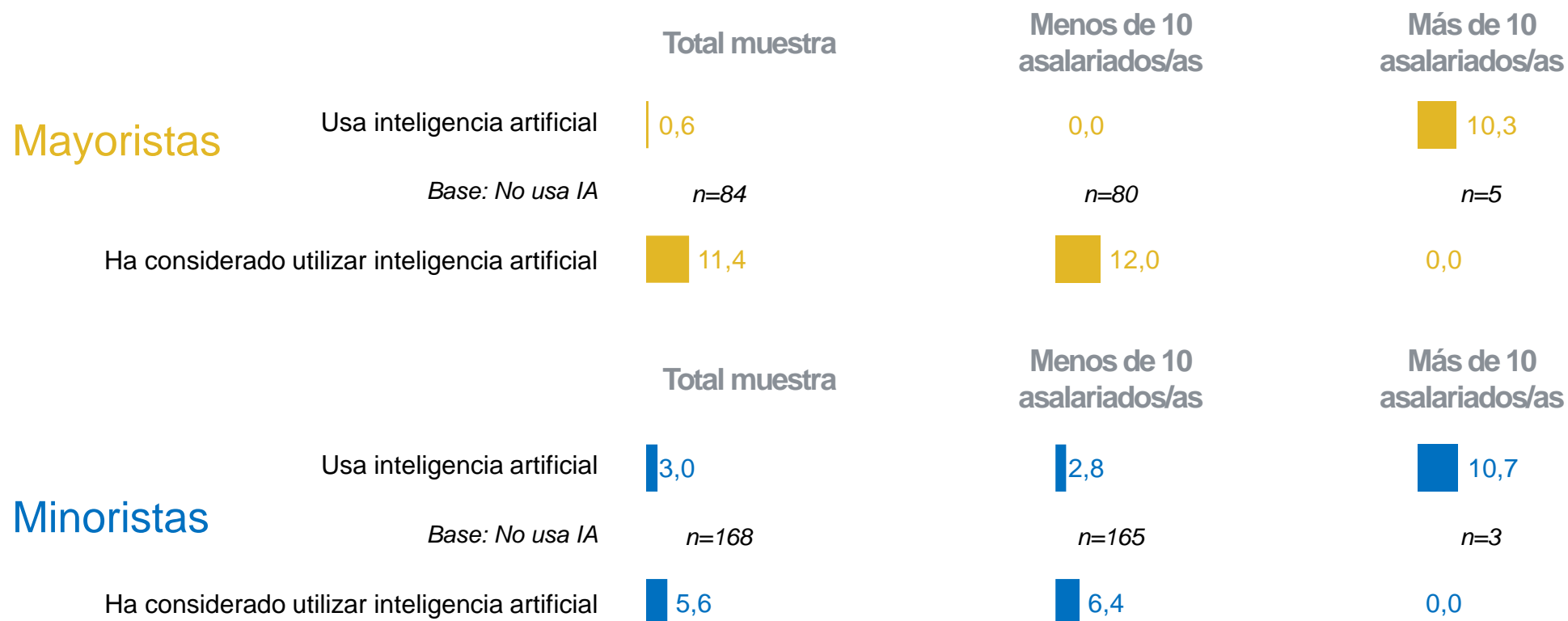
El **0,6%** de los **comercios mayoristas** y el **3,0%** de los **comercios minoristas** del Camp del Turia **usa inteligencia artificial** cifras que entre **empresas de más de 10 asalariados/as** alcanzan al **10,3%** y al **10,7% respectivamente**.

La **gran mayoría** de comercios utilizan algún **sistema de ciberseguridad**, el **94,3%** de los **mayoristas** y el **85,5%** de los **minoristas**, llegando entre los comercios **más grandes** a la **totalidad (100%)** , situándose este dato en la media nacional de comercios que supone el 98% y el 92,8% respectivamente.

Los comercios de menos de 10 empleados/as que declaran que llevan a cabo alguna medida de seguridad son el 93,9% de los mayoristas y el 85,2% de los minoristas, dato superior a la comparativa nacional que es de un 77,7% y un 48,2% respectivamente.

Entre las medidas más populares destacan el mantener el software actualizado, incluyendo el sistema operativo y hacer copia de seguridad de datos en ubicación separada, seguidos de autenticación mediante contraseña fuerte y control de acceso a la red.

Uso de inteligencia artificial



Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3*** ponderada; n=15 sin ponderar)

Significativamente superior al Total muestra

Significativamente inferior al Total muestra

Significativamente superior al dato empresas INE

Significativamente inferior al dato empresas INE

P.16 [S] El término inteligencia artificial (IA) hace referencia a sistemas que utilizan tecnologías, tales como minería de texto, visión artificial, reconocimiento de voz, para recopilar y/o utilizar datos para predecir, recomendar o decidir ¿Utiliza su empresa tecnologías de Inteligencia Artificial?

P.16.1 [S] ¿Alguna vez ha considerado su empresa utilizar alguna de las tecnologías de Inteligencia Artificial?

Uso de inteligencia artificial en los comercios MINORISTAS

Perfil comercios

	Total	Empleados/as				Facturación €		
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	Más de 500.000
<i>Base sin ponderar</i>	185	47	107	16	15	74	45	30
<i>Base ponderada</i>	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
Usa IA	3	4	1,8	-	10,7	2,9	2,6	10,4
<i>Base: No usa IA</i>	168	83*	78*	5**	3**	83*	37**	15**
Ha considerado utilizarla	5,6	4	7,4	8,9	-	6,5	7,3	9,5

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar</i>	185	101	84	41	56	74	51	77	46
<i>Base ponderada</i>	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
Usa IA	3	1,9	4,1	-	6,8	1,3	5,6	1,3	3,3
<i>Base: No usa IA</i>	168	87*	80*	38**	53*	72*	41*	76*	41**
Ha considerado utilizarla	5,6	6,3	4,9	12,7	-	6	1,8	2,5	16,7

Unidad: Porcentaje

P.16 [S] El término inteligencia artificial (IA) hace referencia a sistemas que utilizan tecnologías, tales como minería de texto, visión artificial, reconocimiento de voz, para recopilar y/o utilizar datos para predecir, recomendar o decidir ¿Utiliza su empresa tecnologías de Inteligencia Artificial?

P.16.1 [S] ¿Alguna vez ha considerado su empresa utilizar alguna de las tecnologías de Inteligencia Artificial?

Ciberseguridad

Mayoristas

Minoristas

		<10 Empleados/as	Datos nac. (*)	>10 Empleados/as	Datos nac. (*)		<10 Empleados/as	Datos nac. (*)	>10 Empleados/as	Datos nac. (*)
Mantener el software actualizado, incluyendo el sistema operativo	80,3	80	71,8	85,1	93,6	66,1	65,8	30,4	87,7	66,3
Copia de seguridad (backup) de datos en una ubicación separada	76,7	76,5	65	79,5	93,1	60,4	60	33,3	81,8	83,5
Autenticación mediante contraseña fuerte	65,6	65,5	51	67	72,3	51,9	51,5	31,4	76,1	89,9
Control de acceso a la red	47,9	46,1	44,6	77,5	83,1	41,5	40,7	25,3	91,6	75,1
Técnicas de encriptación de datos	58,0	58,8	26,5	43,8	40,4	22,8	22	14,5	67,9	39,7
Identificación de usuario y autenticación mediante biometría	24,3	24,6	20,2	20	22,8	16,3	15,9	9,9	39,3	20,5
Red Privada Virtual	21,0	18	14,5	70,6	50,6	17,1	16,1	9,9	71,4	38,2
Mantenimiento de archivos de registro (log) para análisis	19,8	17,6	21,6	56,6	56,1	14,8	13,8	12,9	73,7	46,2
Test de seguridad TIC	13,7	12,9	15,2	27	45,4	15,9	15	9,5	67,2	33,5
Evaluación de riesgos TIC	10,0	9,3	12,4	21,3	40,8	15,5	14,7	8,8	64,7	30,5
Utilizan alguna medida de Ciberseguridad	94,3	93,9	77,7	100	98	85,5	85,2	48,2	100	92,8

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3** ponderada; n=15 sin ponderar)

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. 2020.INE

○ Significativamente superior al Total muestra
○ Significativamente inferior al Total muestra

↑ Significativamente superior al dato empresas INE
↓ Significativamente inferior al dato empresas INE

Ciberseguridad en los comercios MINORISTAS

Perfil comercios

	Total	Empleados/as				Facturación		
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	Más de 500.000
<i>Base sin ponderar</i>	185	47	107	16	15	74	45	30
<i>Base ponderada</i>	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
Software actualizado	66,1	62	68,3	93	87,7	63,8	47,8	96,4
Copia de seguridad	60,4	64,2	54	84,1	81,8	55	58,9	82,2
Autenticación	51,9	61,7	39,1	73,3	76,1	47,7	42,1	74,5
Control de acceso a la red	41,5	38,8	41,4	61,7	91,6	46,6	40,9	64,7
Encriptación de datos	22,8	21,6	20,8	49,5	67,9	24,3	17,4	24,6
Red Privada Virtual	17,1	11,1	19	58,4	71,4	15,7	8,8	35,3
Identificación usuario	16,3	19,9	11,3	20,6	39,3	20,6	8,3	21,7
Test de seguridad TIC	15,9	11,9	17,5	30,8	67,2	16,3	9,8	31,5
Evaluación de riesgos TIC	15,5	13,2	14,8	39,7	64,7	16	7,1	30,2
Mantenimiento de archivos	14,8	15,4	11	32,5	73,7	14,6	14,8	32,9
Utilizan alguna medida	85,5	90,1	79,5	93	100	85,7	79,6	98,6

Unidad: Porcentaje

P.17 [S]¿Utiliza su empresa alguna de las siguientes medidas de ciberseguridad TIC, tecnologías de información y comunicación?

Ciberseguridad en los comercios MINORISTAS

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar</i>	185	101	84	41	56	74	51	77	46
<i>Base ponderada</i>	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
Software actualizado	66,1	67,6	64,5	67,7	78,1	56,6	43,3	66,6	85,9
Copia de seguridad	60,4	66,2	54,2	68,4	63,3	53,4	42,4	62,2	71,3
Autenticación	51,9	55,9	47,6	51,9	61,5	44,8	36,7	49,4	68,1
Control de acceso a la red	41,5	43,1	39,8	33,1	47,3	39,6	32,6	36,5	61,6
Encriptación de datos	22,8	21,1	24,5	14,8	21,3	25,9	24,3	15,7	25,1
Red Privada Virtual	17,1	23,8	9,9	2,4	17	23,7	5	9	32,1
Identificación usuario	16,3	14,4	18,4	5,3	22,4	17,9	4	19,4	26,7
Test de seguridad TIC	15,9	16,6	15,1	7,9	29,6	9	10,5	13,3	23,7
Evaluación de riesgos TIC	15,5	20,6	10,1	4,8	18,1	18,6	9,8	4,1	29,7
Mantenimiento de archivos	14,8	20	9,4	7,9	9,4	22,5	11,5	17	11,3
Utilizan alguna medida	85,5	87,1	83,8	85,6	91,6	79,6	69,6	86,5	96,6

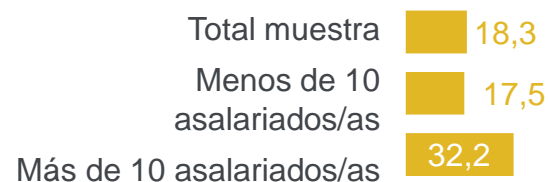
Unidad: Porcentaje

P.17 [S]¿Utiliza su empresa alguna de las siguientes medidas de ciberseguridad TIC, tecnologías de información y comunicación?

Realización actividades I+D

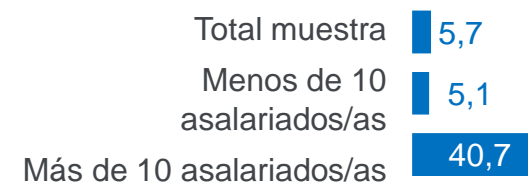
Mayoristas

Realización de actividades I+D



Minoristas

Realización de actividades I+D



El **18,3%** los comercios **mayoristas** y el **5,7%** de los **minoristas** realizaron actividades **I+D en 2021**. En comercios más grandes la realización de este tipo de actividades presenta una tendencia superior.

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra Mayorista (n=85 ponderada; n=73 sin ponderar); Minorista (n=173 ponderada, n=185 sin ponderar)

Mayoristas con menos de 10 asalariados/as (n=85 ponderada; n=53 sin ponderar); Mayoristas con más de 10 asalariados/as (n=5** ponderada; n=20 sin ponderar)

Minoristas con menos de 10 asalariados/as (n=170 ponderada; n=170 sin ponderar); Minoristas con más de 10 asalariados/as (n=3** ponderada; n=15 sin ponderar)

○ Significativamente superior al Total muestra

○ Significativamente inferior al Total muestra

↑ Significativamente superior al dato empresas INE

↓ Significativamente inferior al dato empresas INE

Realización actividades I+D en los comercios MINORISTAS

Perfil comercios

	Total	Empleados/as				Facturación		
		Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000€	De 101.000 a 500.000€	Más de 500.000 €
<i>Base sin ponderar</i>	185	47	107	16	15	74	45	30
<i>Base ponderada</i>	173	86*	79*	5**	3**	85*	38**	16**
Realización de actividades I+D	5,7	3,8	5,6	19,7	40,7	6	3,4	18,5

Perfil de los/ las comerciantes

	Total	Sexo		Edad			Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 40	41-50	Más de 50	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base sin ponderar</i>	185	101	84	41	56	74	51	77	46
<i>Base ponderada</i>	173	89*	84*	38**	56*	73*	44*	77*	42**
Realización de actividades I+D	5,7	5,7	5,6	11,3	2,3	4,7	4,6	4,8	5,3

Unidad: Porcentaje

P.20[S] ¿Ha realizado su empresa actividades de I+D interna en 2021?

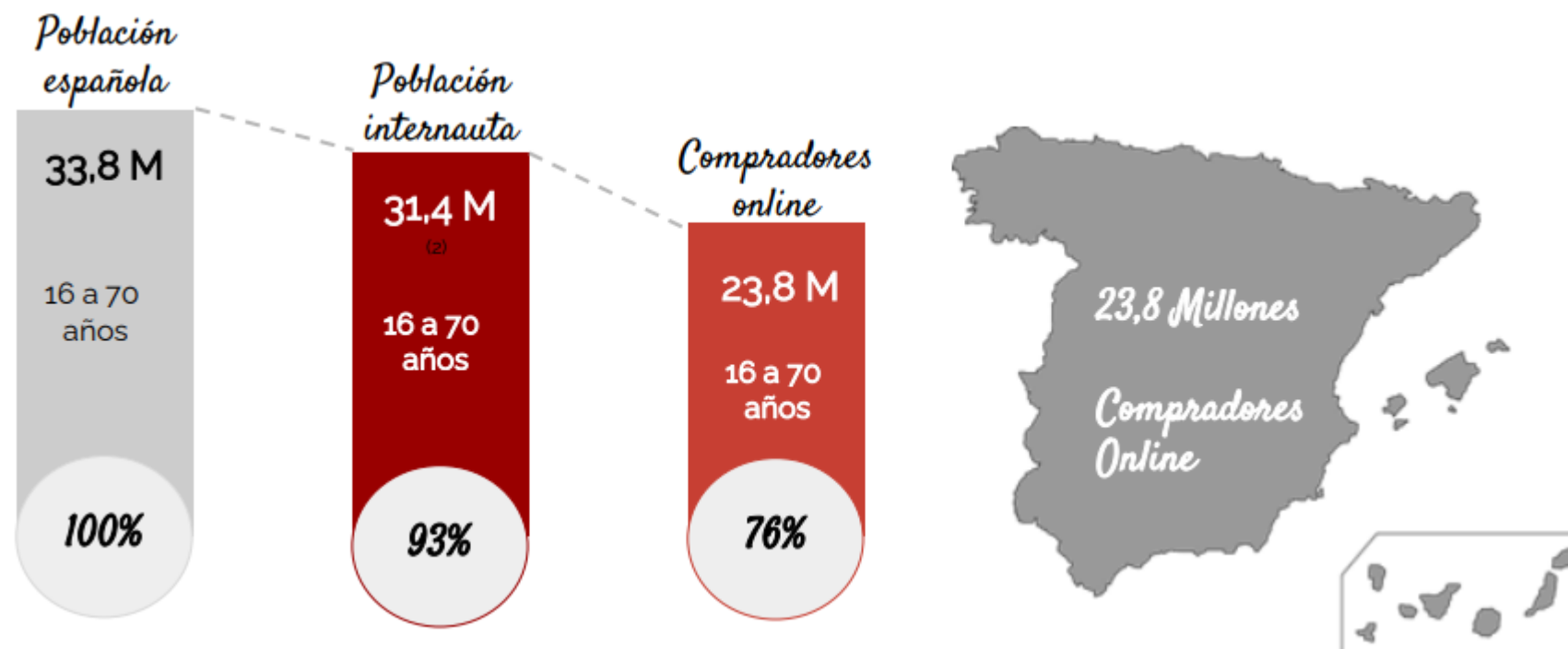
6

Tendencias de e-commerce

Tendencias de e-commerce en la población

Dimensionamiento del mercado

Según el estudio anual de E-commerce 2021 realizado por la empresa IAB Spain en colaboración con Elogia⁽¹⁾, actualmente en **España** se estima que existen **23,8 millones de personas que compran on-line**, lo que supone el **70% de la población general de 16 a 70 años** y el **76% de la población internauta**.



(*) El Estudio realizado IAB Spain en colaboración con Elogia en Junio de 2021 se ha realizado según la siguiente ficha técnica:

Universo: Población compradora on line de 16 a 70 años.

Ámbito: España

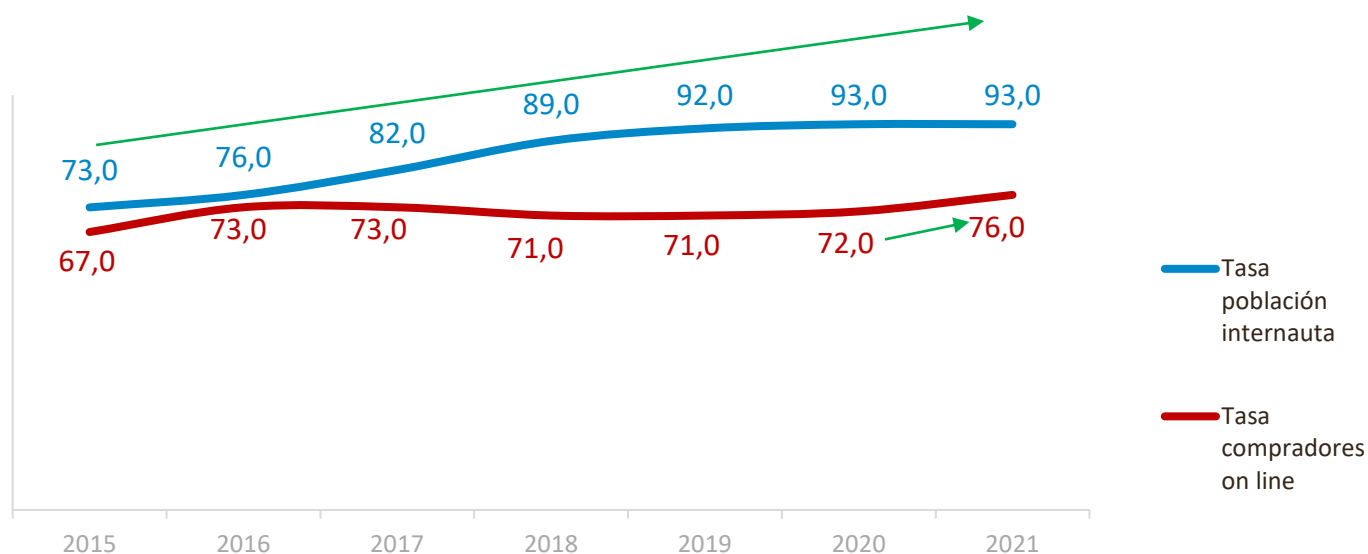
Muestra: 1.068 encuestas.

Metodología: Encuesta on line (CAWI) autoadministrada.

Tendencias de e-commerce en la población

Evolución del mercado on line

La **tasa de población internauta** ha crecido **20 puntos porcentuales** en **España desde 2015** y la de personas que **compran online** ha crecido **9 puntos** y concretamente desde **2020 a 2021** ha **aumentado de manera significativa**.

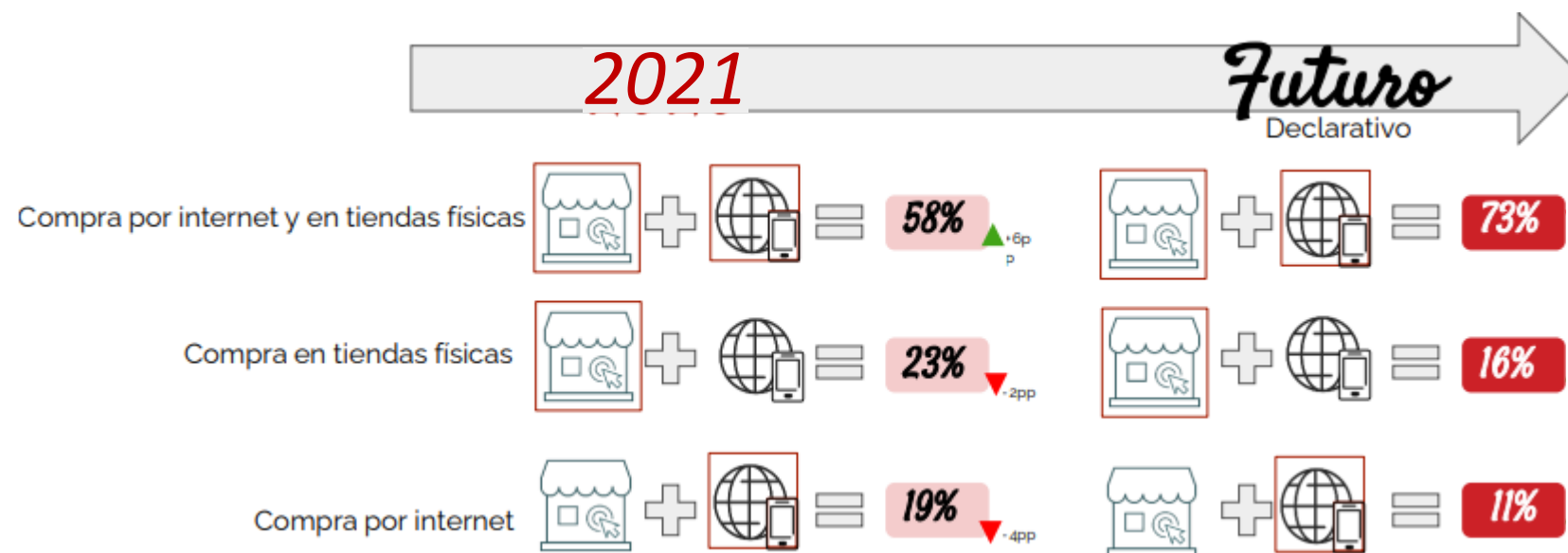


Fte: Estudio anual de E-commerce 2021 realizado por IAB Spain en colaboración con Elogia.

Tendencias de e-commerce en la población

Evolución del mercado on line

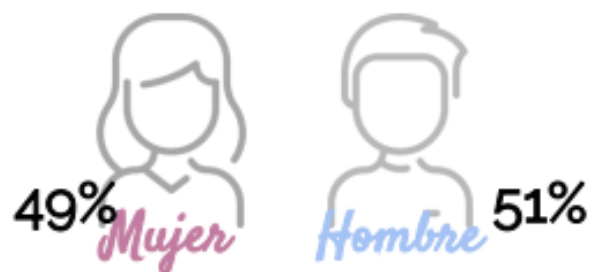
En **2021 aumenta** respecto al año anterior **la tasa de población** que **declara combinar la compra online** con la **offline**, en detrimento de la tasa de personas que compran exclusivamente de forma física y personas que compran exclusivamente de forma online y se sigue viendo como “la opción” de cara al futuro.



Tendencias de e-commerce en la población

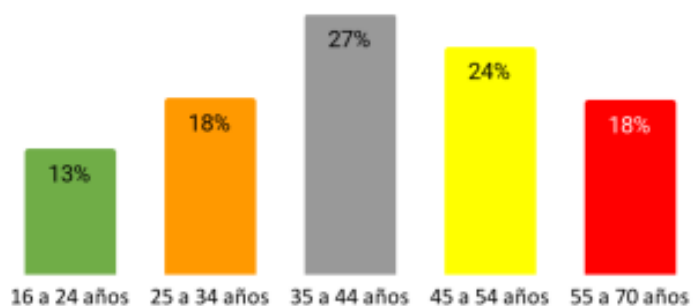
Perfil del comprador on line

Género



Edad

42 años en promedio

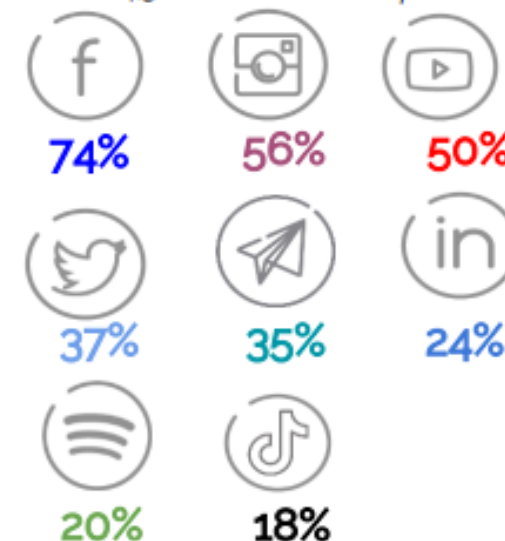


Hogar

- 3 personas en el hogar
- 53% tiene hijos
- 65% estudios universitarios
- 83% trabaja actualmente
- 94% se conecta por móvil y el 89% por PC

Activo en RRSS

Usan 4,3 Redes Sociales en promedio



Tendencias de e-commerce en la población

Las 10 claves principales del e-commerce en 2021



Según el estudio anual de E-commerce 2021 realizado por la empresa IAB Spain, las 10 principales tendencias del comercio on line en 2021 son:

1. La tasa de compra online vuelve a crecer alcanzando el 76% de los internautas españoles de 16 a 70 años (72% en 2020)

Tras un año de pandemia, los internautas experimentan más que nunca la compra online; siendo los más jóvenes (menores de 34 años) los que más aumentan en este canal (hasta un 83%).

2. La frecuencia y el gasto por acto de compra online sigue aumentando

Las personas que utilizan exclusivamente el medio online compran en promedio 3,8 veces al mes este 2021 (vs. las 3,5 veces en 2020 y 3 veces en 2019).

El gasto medio por acto de compra también aumenta, alcanzando un valor medio de 89€ (68€ en 2020 y 64€ en 2019).

Los más jóvenes (menores de 34 años) son los que compran de forma más intensiva e incrementan el gasto medio significativamente.

Tendencias de e-commerce en la población

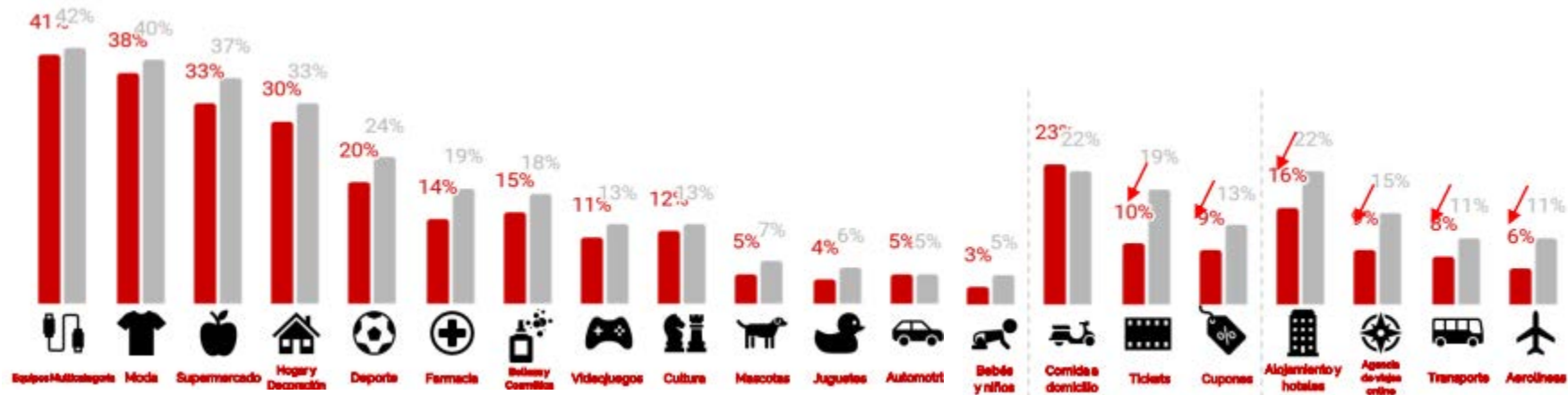
Las 10 claves principales del e-commerce en 2021

3. En 2021, la tecnología/comunicación y productos de farmacia ganan posiciones entre las categorías más compradas

Las principales categorías de productos que se han comprado este año son por orden: 1º Tecnología/comunicación, 2º entretenimiento y cultura, 3º alimentación y 4º moda. Mientras que viajes y estancias sigue cayendo: pasando de un 2º lugar en 2019 a un 6º lugar en 2021.

Los más jóvenes (16 a 34 años) destacan por comprar principalmente tecnología/comunicación, entre otras cosas.

Los más senior (+45 años) destacan en productos de farmacia.



Tendencias de e-commerce en la población

Las 10 claves principales del e-commerce en 2021

4. Ganan intensidad productos para móvil o tablet, especialmente entre los jóvenes, generación Z y millenials (junto con el contenido digital).

Los productos físicos son los más comprados online, seguidos de los servicios.



5. Las ofertas y promociones exclusivas (PRECIO) es el driver más importante, seguido de convenience (facilidad y practicidad/comodidad, ahorrar tiempo y entrega rápida ...)

6. El comprador online cada vez da más importancia a la inmediatez, quiere plazos de envío cortos (media de 3 día)

Además para **repetir compra** exige **buen precio, calidad del producto y facilidad de devolución/cambio**.

En general, la satisfacción de la compra sigue siendo alta (media de 7,8 sobre 10); fijándose en; precio, facilidad de compra (y devoluciones), calidad del producto y plazos de entrega

Tendencias de e-commerce en la población

Las 10 claves principales del e-commerce en 2021

7. El **ordenador** sigue siendo el **principal dispositivo de compra online (79%), pero el móvil/smartphone continúa subiendo (59% 2021 vs. 55% 2020).**

Los compradores que no utilizan el móvil son de perfil más senior, compran y gastan menos que el promedio de compradores.

8. El **81% de los compradores online, buscan y formalizan la compra en este canal.**

Los **marketplaces (Amazon, Aliexpress, Ebay...)** son los **canales de información y portales de compra más relevantes.**

La **web de la marca** es el **principal fuente para informarse** aunque la que **más influye** es el **entorno más cercano** o accesible a la hora de comprar: **amigos/blogs o redes.**

9. **Aumenta la experiencia de compra con asistente de voz o chatbot**

El **37%** de los compradores online ya ha tenido experiencia con un asistente de voz o un chatbot y el **22%** ha comprado alguna vez. Además la valoración que le dan es positiva.

Tendencias de e-commerce en la población

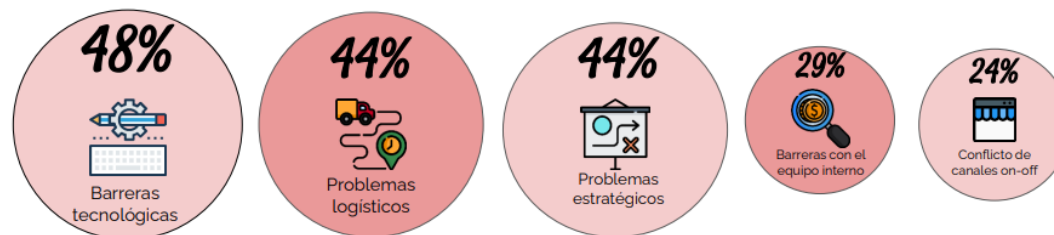
Las 10 claves principales del e-commerce en 2021

Dentro del estudio anual de E-commerce 2021 realizado por la empresa IAB Spain, también se ha entrevistado a personas expertas, concretamente a 309 profesionales del Sector Digital de las cuales se depende la última tendencia del e-commerce en 2021 reflejada por este estudio.

10. Para los **expertos, precios competitivos, un buen servicio al cliente y calidad de los productos** siguen siendo **los aspectos más relevantes para un E-commerce.**

Mientras que los puntos de mejora de cara al futuro son: **precios, atención al cliente y plazos de entrega.**

Las **barreras más importantes** para el E-commerce: las **tecnológicas, problemas logísticos y problemas estratégicos (problemas entre la estrategia de venta física y la de venta on line.**



Las **redes sociales** son un **importante canal a trabajar por los ecommerce**, ya que va en aumento el promedio de redes sociales empleadas por los e-commerces y **destaca Facebook e Instagram, seguido por WhatsApp y YouTube.**

