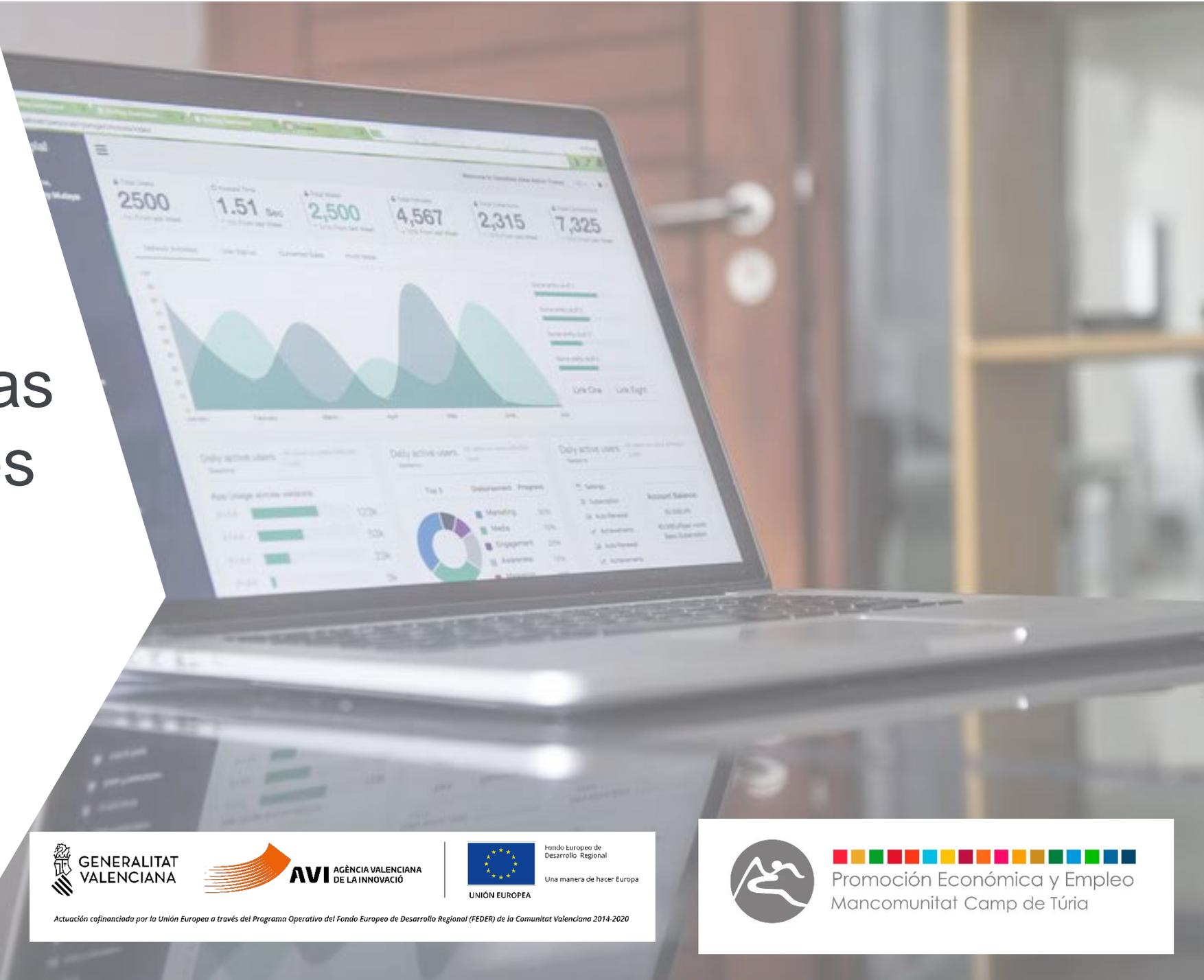


Observatorio de las TICs en las Pymes de la comarca de Camp de Túria



Estudio nº: 17672

Persona de contacto en GfK:

Carlos Minguéz: 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 Camp de Túria considera muy necesario llevar a cabo un estudio sobre el nivel de digitalización de las pequeñas y medianas empresas ubicadas en su territorio.

Resulta estratégico para el desarrollo de la Mancomunitat en su conjunto, y para cada una de las empresas componentes de la misma tener esta información, básica para poder llevar a cabo los planes de desarrollo y poder acometer las medidas pertinentes para evitar una brecha digital importante con respecto a las empresas ubicadas en otras áreas geográficas.

Con esta finalidad **GfK** ha desarrollado el presente informe que persigue analizar la situación de partida del nivel de digitalización de las empresas de la comarca del Camp de Túria a través de la encuesta realizada por GfK a las empresas de la comarca y comparar los principales indicadores de digitalización con los datos publicados por el INE en la Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico en las empresas a nivel nacional.

Los objetivos se abordarán en función de la siguiente estructura:

- 1 PERFIL EMPRESAS Y EMPRESARIOS/AS
- 2 INDICADORES DE DIGITALIZACIÓN
- 3 DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

Objetivos específicos

1 PERFIL EMPRESAS Y DE LAS PERSONAS PROPIETARIAS

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS PERSONAS PROPIETARIAS

Género
Edad
Nivel de estudios

→ PERFIL DE LAS EMPRESAS

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 las empresas de la comarca Camp de Túria.
- Comparativa con indicadores disponibles de digitalización empresarial en España.

3 DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

→ IDENTIFICAR PALANCAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

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	Responsable de informática/gerente o persona propietaria de las empresas en los municipios de la comarca del Camp de Túria.
Ámbito	Municipios de la Mancomunitat del Camp del Turia de la Provincia de Valencia
Técnica de investigación	Entrevista CATI y entrevista personal con smartphone. Se han realizado un total de 436 entrevistas CATI y un refuerzo de 34 entrevistas personales en comercios.
Cuestionario	Cuestionario estructurado de duración máxima de 10 minutos compuesta de preguntas cerradas y precodificadas.
Tamaño muestral	Se han realizado un total de n=460 encuestas a responsables de informática/gerente o propietario/a de empresas de la comarca Camp de Túria. El error muestral para 460 entrevistas es de $\pm 4,57\%$ /(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 sector y al tamaño de las empresas existentes en cada municipio de la Mancomunitat del Camp del Turia. 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 Camp de Túria. Fte: Base de datos del Directorio Central de Empresas (DIRCE) 2021.

MUNICIPIO DE RESIDENCIA	ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS PONDERADAS	Nº DE EMPLEADOS/AS	ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS PONDERADAS
Benaguasil	32	25	Sin asalariados/as	84	252
Benisanó	8	6	Entre 1 a 5 asalariados/as	236	170
Bétera	58	73	Entre 6 a 9 asalariados/as	50	17
Casinos	17	7	Entre 10 y 49 asalariados/as	81	20
Domeño	2	2	Entre 50 y 249 asalariados/as	9	1
Gátova	2	1	Total	460	460
L'Elia	33	60	TIPO DE COMERCIO	ENCUESTAS REALIZADAS	ENCUESTAS PONDERADAS
Llíria	70	49	Industria	55	31
Loriguilla	5	4	Construcción	47	60
Marines	3	3	Comercio	258	106
Náquera	24	24	Servicios	100	263
Olocau	5	4	Total	460	460
La Pobla de Vallbona	68	70			
Riba-Roja del Turia	89	78			
San Antonio de Benageber	13	8			
Serra	8	21			
Vilamarxant	23	25			
Total	460	460			

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 las empresas y sus propietarios/as

Perfil de las empresas y propietarios/as



Por **perfiles de actividad**, las **empresas** de la **comarca Camp de Túria** con más presencia son las de **servicios** y los **comercios** que aglutinan un **80,2% del total**, concretamente un **57,1%** son empresas de **servicios** y un **23,1%** **comercios**. Del resto de empresas el 13,1% son empresas del sector de la construcción y el 6,7% empresas del sector industria.

En cuanto al **tamaño medio de la plantilla**, el **54,7%** de las **empresas no tienen asalariados/as**, en el **37,1%** de **empresas trabajan entre 1 y 5 asalariados/as**, en el **3,8%** de **6 a 9 empleados/as** y el **4,5%** es lo que representan las **más grandes** de la comarca, de **50 a 249 empleados/as**.

El perfil de empresas de la comarca es similar al total nacional tanto en sectores de actividad como en volumen de empleados/as.

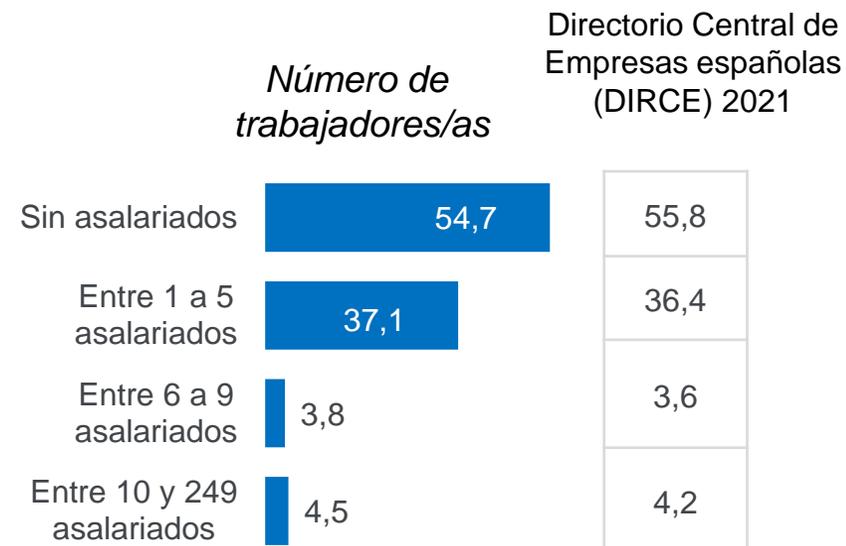
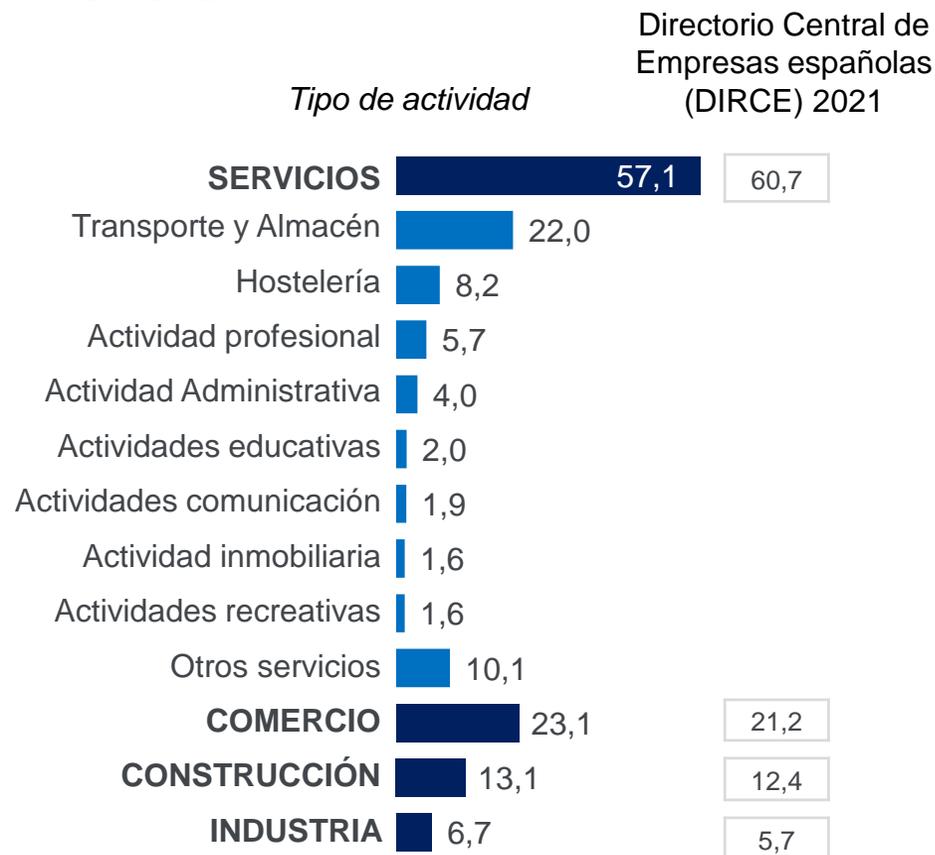
Por perfiles **sociodemográficos de las personas propietarias**, destacar que la **mayoría** de las personas titulares son **hombres** (70,6%), dato significativamente superior a la población residente de 18 a 70 años de la provincia de Valencia, que suponen el 49,9% del total. En promedio tienen **50 años**, siendo lo **más frecuente** el colectivo de personas titulares de **36 a 65 años (89,6%)**, siendo superior significativamente al peso que representan estos colectivos de edad en la población (66,8%).

En cuanto a su **nivel de estudios**, el **42,9%** cuenta con **estudios medios finalizados** (Bachillerato-COU, Grados formativos medios- superiores) y el **31,6%** estudios **superiores**. En relación a la población española de 18 a 70 años, la tasa de empresarios/as con estudios medios es significativamente superior en detrimento de las personas propietarias con estudios básicos.

Perfil de las empresas y propietario/as



Perfil de las empresas



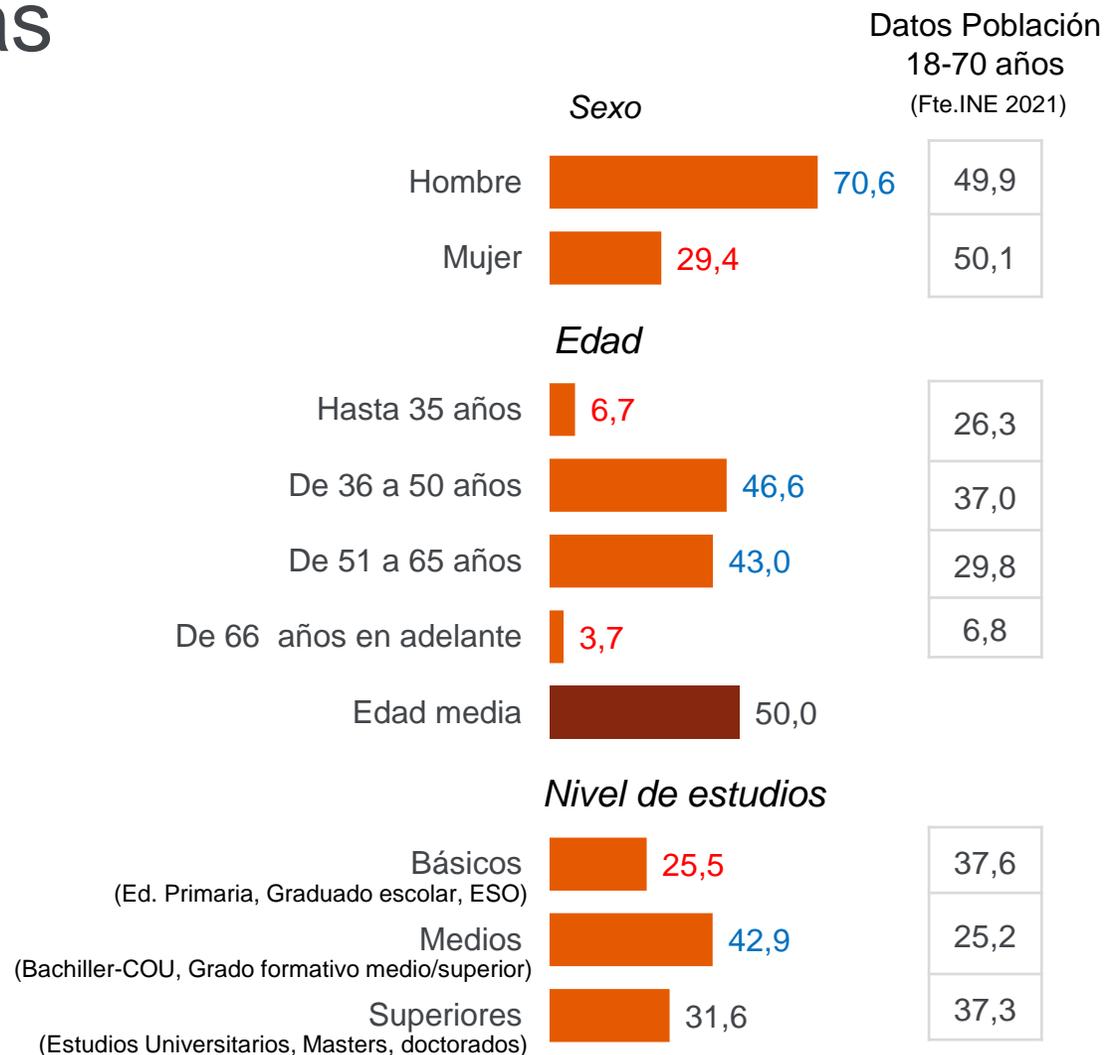
Significativamente superior al dato comparativo

Significativamente inferior al dato comparativo

Unidad: Porcentaje y media
Base: Total contactos (n=460)

Perfil de las empresas y propietario/as

Perfil propietario/as



Significativamente superior al dato comparativo

Significativamente inferior al dato comparativo

Unidad: Porcentaje y media
Base: Total contactos (n=460)

Perfil de las empresas y propietario/as



Al cruzar los **tipos de empresas** por **segmentos sociodemográficos** de las personas **propietarias**, es posible observar que en las empresas dedicadas a actividades de **construcción** tienen más peso los **hombres**.

En cuanto al **nivel de facturación de las empresas**, se observa que esta variable está ligada al **nivel de estudios de sus propietarios/as**. Entre las **empresas que facturan menos de 100 mil €** destacan los propietarios/as con estudios **medios**, mientras presentan un nivel de facturación más elevado (**más de 2 millones de €**) lo hacen los propietarios/as que tienen **estudios altos terminados**.

Perfil de empresas

Por segmentos

	Total	Sexo		Edad				Nivel de estudios		
		Hombre	Mujer	Hasta 35	De 36 a 50	De 51 a 65	66 años y más	Básicos	Medios	Altos
<i>Base</i>	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
ACTIVIDAD										
Industria manufacturera	6,7	6,7	6,3	8,2	8,5	4,8	5,2	3,2	8,2	7,7
Actividades Construcción	13,1	18,2	1,2	0,9	16,4	12,7	0,8	22,3	4,6	16,6
Comercio	23,1	18,7	33,8	28,7	22,5	22,3	22,7	24,7	25,2	18,8
Servicios	57,1	56,4	58,6	62,2	52,6	60,3	71,3	49,9	62,1	56,9
FACTURACIÓN										
Menos de 100.000€	49,8	44,9	62,2	71,2	48,9	46,9	56,2	50,6	64,6	34,2
De 101.000 a 500.000€	28,4	34,2	14,8	22,4	28,5	30	21	35	22,2	34,7
De 501.000 a 1,99 mill. €	9,3	10,3	6,5	1,2	9,3	10,8	7,1	7,2	5,2	14,3
De 2 a 50 mill.€	4,0	4,8	1,8	-	2,7	5,5	9,8	0,3	2,8	7,9
Nº DE TRABAJADORES/AS										
Menos de 10 asalariados/as	95,6	95,1	97,5	98,5	95,8	95,5	87,1	97,3	97,5	93,7
Más de 10 asalariados/as	4,4	4,9	2,5	1,5	4,2	4,5	12,9	2,7	2,5	6,3

Unidad: Porcentaje y media
Base: Total contactos (n=460)

2

Infraestructuras y acceso a internet

Infraestructuras y acceso a internet



La práctica totalidad (**95,1%**) de las empresas de la **comarca Camp de Túria** cuenta con **equipamiento informático**, ya sea **ordenadores, tablets o teléfonos móviles** para la **gestión de sus negocios**, y la **práctica totalidad tiene acceso a internet (95%)**. Aquellas empresas que no cuentan con equipamiento informático de algún tipo (4,9%) no han continuado con la encuesta, ya que va dirigida a analizar el nivel de digitalización y es básico contar con soporte informático.

Centrando el análisis en la comparativa con España, según los datos de la encuesta de uso de TIC y comercio electrónico 2021 publicada por el INE, los datos de las **empresas de más de 10 empleados/as** de la comarca son similares a los de las empresas de **España del mismo tamaño**, ya que la práctica totalidad (99%) de las empresas cuentan con ordenador para su negocio y conexión a internet. Sin embargo en **las empresas de menos de 10 empleados/as** de la comarca, el 94,1% declara poseer ordenador y el 94,8% cuentan con ordenador para su negocio y conexión a internet, situándose **por encima significativamente** en estas tasas respecto al dato global del empresariado español que suponen el 85,2% y el 82,7% respectivamente.

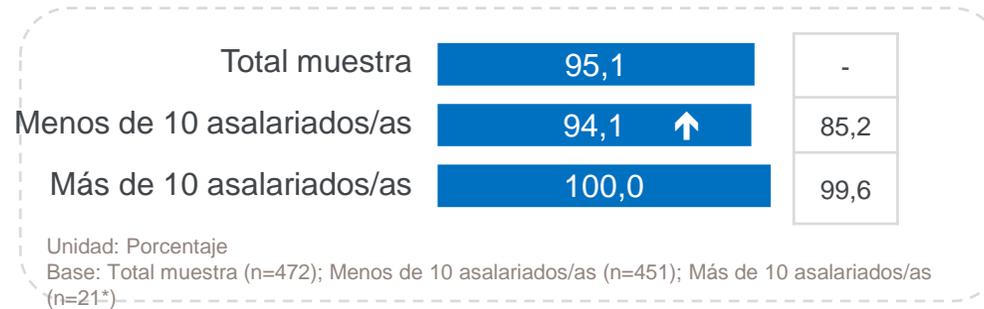
En cuanto al **porcentaje de personal de la empresa que usa el ordenador** observamos que varía según el tamaño de la empresa: **en las de menos de 10 asalariados/as** el **88,9%** usa estos **dispositivos** mientras que en las de **más de 10 asalariados/as** la **tasa de uso cae al 58,1%**, esta cifra supone una tasa de uso significativamente inferior al total, a mayor número de empleados/as más puestos especializados que no requieren el uso de ordenador para su tarea: limpieza, almacenamiento, reposición, producción, etc. El uso de estos dispositivos es **significativamente superior** entre las empresas sin **asalariados/as**.

Infraestructuras y acceso a internet



Uso de ordenadores, tablets o teléfonos móviles

Datos Nacionales (*)



% del personal que lo usa



Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

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

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

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. Primer trimestre 2021

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

Infraestructuras y acceso a internet

Infraestructuras informáticas

Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados				Facturación			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000€	De 101.000 a 500.000€	De 501.000 a 1,99 mill€	De 2 a 50 mill.€
<i>Base</i>	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
Tiene Ordenador, tablets o móviles	95,1	92,6	100	97,9	93,1	94,2	95,3	100	100	-	-	-	-
% del personal que lo usa	87,5	78,5	86,9	90,9	87,3	97,1	79,3	64,1	58,1	92,9	91,1	68,1	84,8

Perfil empresario/a

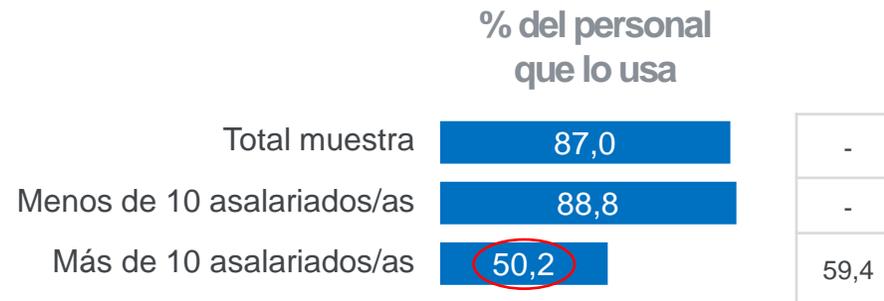
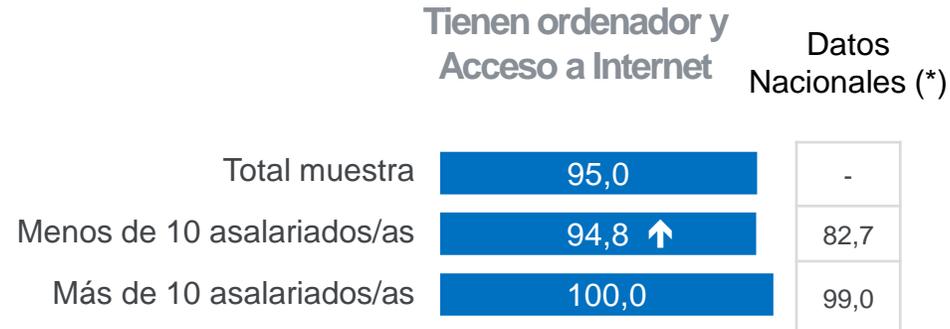
	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base</i>	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
% del personal que lo usa	87,5	89,0	84,4	83,0	87,2	88,0	93,4	87,5	90,5	85,9

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

Infraestructuras y acceso a internet



Unidad: Porcentaje

Base: Total (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

○ Significativamente superior al Total muestra

○ Significativamente inferior al Total muestra

↑ Significativamente superior al dato empresas INE

↓ Significativamente inferior al dato empresas INE

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. Primer trimestre 2021

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

Infraestructuras y acceso a internet

Acceso a internet

Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación €			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	De 501.000 a 1,99 mill	De 2 a 50 mill.
Base	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
Acceso a internet	95	95,3	83,4	95,9	97,2	94,7	94,2	100	100	94,6	92,5	100	100
% del personal que usa internet	87,0	72,7	84,6	89,2	88,3	99,6	76,3	56,8	50,2	92,7	87,8	67,1	78,1

Perfil empresario/a

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
Base	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
Acceso a internet	95	95,3	94,1	91,3	93,5	96,7	100	87,9	96,1	98,3
% del personal que usa internet	87,0	86,6	88,4	83,9	89,0	85,9	79,6	83,5	89,8	89,3

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



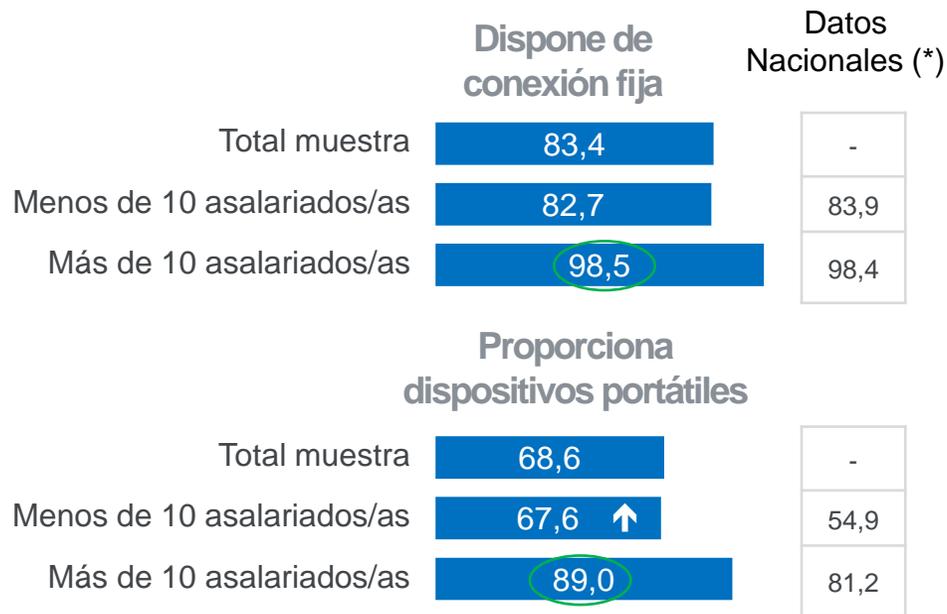
En cuanto al **tipo de conexión**, el **83,4% de las empresas dispone de conexión fija**, cifra significativamente superior la que alcanzan las empresas de más de 10 asalariados/as (98,5%). Y el 68,6% de las empresas proporciona dispositivos portátiles que permiten una conexión móvil a internet, alcanzando el 89% las para empresas grandes.

En relación al empresariado español las tasas de conexión fija a internet y disponibilidad de dispositivos portátiles son similares en el segmento de empresas de más de 10 empleados/as, sin embargo la disponibilidad de dispositivos portátiles con conexión en las empresas de menos de 10 empleados/as de la comarca Camp de Túria es significativamente mejor (el 67,7% vs el 54,9%).

La tasa de **empleo de especialistas en TIC** para el **total de empresas de la comarca** es del **8,2%**.

En comparativa, las empresas 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 22,5% en la comarca y el 16,5% a nivel nacional).

Infraestructuras y acceso a internet



Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. Primer trimestre 2021

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

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

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.

Infraestructuras y acceso a internet

Dispone de conexión fija

Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación €			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	De 501.000 a 1,99 mill	De 2 a 50 mill.
<i>Base</i>	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
Dispone de conexión fija	83,4	95,3	72,6	87,7	82,8	75,6	91,9	95,7	98,5	77,8	86,4	91,7	98,3

Perfil empresario/a

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base</i>	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
Dispone de conexión fija	83,4	83,1	84	89,7	78,7	86,2	100	67,7	80,4	97,4

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

Proporciona dispositivos portátiles

Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación €			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	De 501.000 a 1,99 mill	De 2 a 50 mill.
Base	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
Proporciona dispositivos portátiles	68,6	74,5	56	64	72,6	68,6	66,1	67,6	89	73,1	69	73,6	60,8

Perfil empresario/a

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
Base	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
Proporciona dispositivos portátiles	68,6	70,6	64	80,1	72,6	62,5	66,6	73,5	74,8	62,1

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



Empleo de especialistas en TIC

Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación €			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	De 501.000 a 1,99 mill€	De 2 a 50 mill.
Base	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
Empleo de especialistas en TIC	8,2	7,8	3	7	9,9	-	16,9	25,3	22,5	14,8	25,6	12,4	44,8

Perfil empresario/a

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
Base	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
Empleo de especialistas en TIC	8,2	5,7	14	9,6	4,6	8,9	41,9	7,2	3	12,5

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. Primer trimestre 2021

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

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

3

Usos de internet

Usos de internet



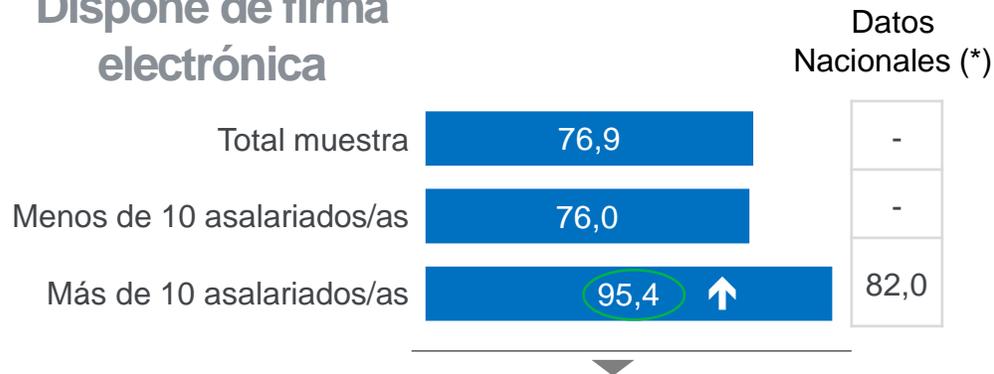
El **76,9% de las empresas dispone de firma electrónica**, 95,4% en el caso de las empresas grandes, tasa que es significativamente superior a las empresas nacionales del mismo tamaño 82%.

La firma electrónica es sobre todo una herramienta para **relacionarse con la Administración Pública** (94,9%): devolviendo impresos cumplimentados (65,3%); para conseguir impresos o formularios (64,4%); para la declaración de impuestos (63,0%), y de contribuciones a la Seguridad Social (59,0%) y para obtener información (49,1%).

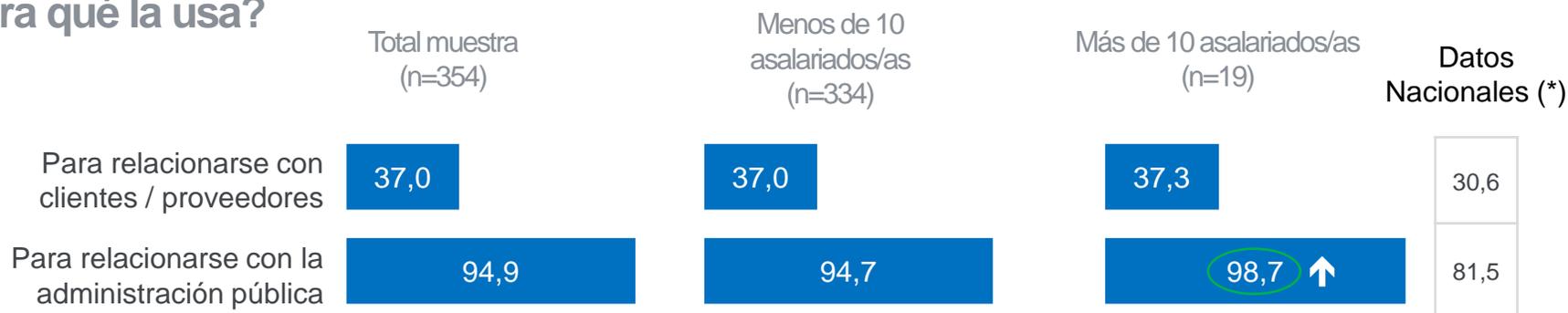
Las empresas que disponen en **mayor medida de firma electrónica y además más la emplean como herramienta para relacionarse** con la Administración Pública en diversas funciones son las de **mayor volumen de facturación** y aquellas cuyos propietarios/as tienen entre 35 y 50 años y estudios superiores.

Usos de internet

Dispone de firma electrónica



¿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 (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. Primer trimestre 2021

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?

Usos de internet



Dispone de firma electrónica

Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación €			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	De 501.000 a 1,99 mill	De 2 a 50 mill.
<i>Base</i>	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
Dispone de firma electrónica	76,9	87,3	80,2	72,4	76,7	68	85,8	97,4	95,4	70,3	86,3	92,5	99,1

Perfil empresario/a

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base</i>	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
Dispone de firma electrónica	76,9	81,7	65,1	49	73,3	83,5	98,2	62,2	81,3	81,4

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?

Usos de internet

¿Para qué la usa?

Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	De 501.000 a 1,99 mill	De 2 a 50 mill.
<i>Base: Dispone de firma digital</i>	354*	27**	48**	77*	201*	171**	146*	17**	19*	161*	113*	40**	18**
Para relacionarse con clientes / proveed.	37	41,9	44	22,1	40,3	44,1	29,9	26,3	37,3	35,5	44,7	17,9	66,6
Para relacionarse con Admin. Pública	94,9	98,1	100	94,3	93,6	93,1	96,6	95,6	98,7	89,9	100	98	100

Perfil empresario/a

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base: Dispone de firma digital</i>	354*	264*	88**	15**	156*	165*	17**	69**	152*	112**
Para relacionarse con clientes / proveed.	37	40,6	26,2	53,6	36,8	34,8	46,2	26,6	33,1	53,2
Para relacionarse con Admin. Pública	94,9	94,8	95,2	97,9	99	90,3	100	94,8	91,8	99

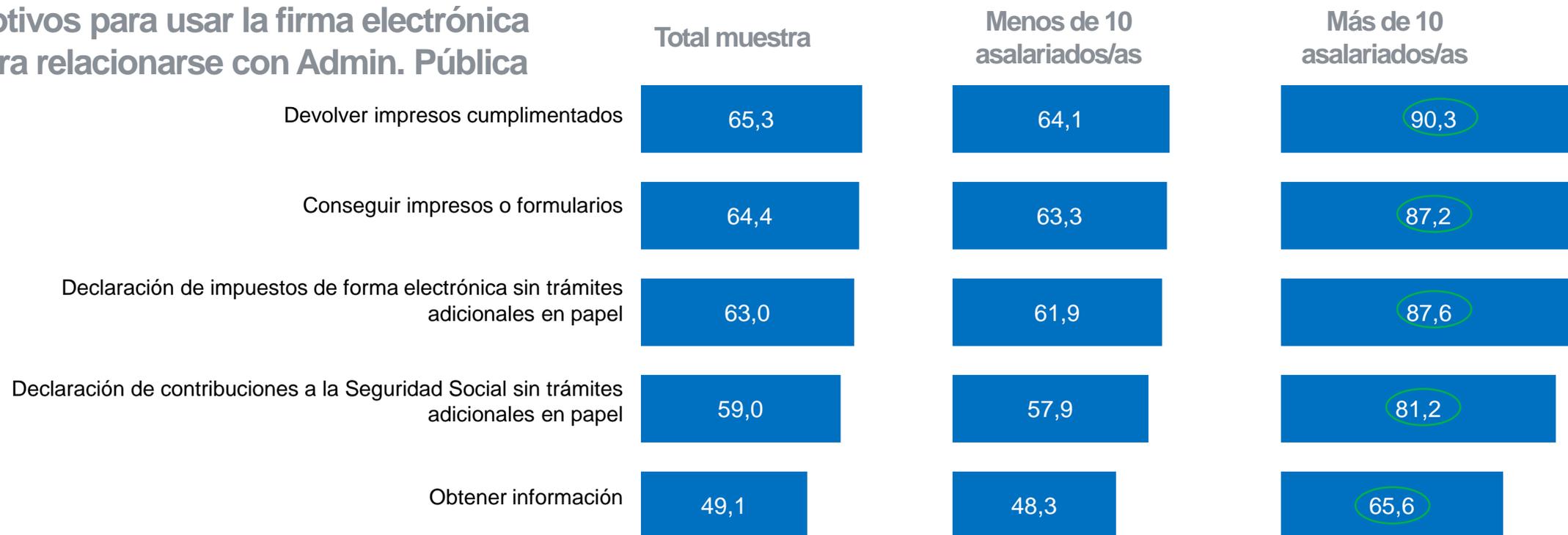
Unidad: Porcentaje

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?

Usos de internet

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



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: Usan firma electrónica para relacionarse con Admin. Pública

Total muestra (n=336); Menos de 10 asalariados/as (n=317); Más de 10 asalariados/as (n=19*)

Usos de internet



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

Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación €			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	De 501.000 a 1,99 mill	De 2 a 50 mill.
<i>Base: Usan firma electrónica para relacionarse con Admin. Pública</i>	336*	26**	48**	73*	188*	159**	141*	16**	19*	145**	113*	39**	18**
Devolver impresos cumplimentados	65,3	72,5	66,4	60,6	66	56,4	73	88,3	90,3	57	73,5	81,1	96,9
Conseguir impresos o formularios	64,4	71,9	73	55,2	65,2	56,9	70,4	86,5	87,2	53,1	78,7	80,9	93,1
Declaración de impuestos de forma electrónica	63	67,6	66	55,1	65	54,1	70,9	85,4	87,6	53,8	79,3	67,5	97,7
Declaración de contribuciones a la Seguridad Social	59	74,1	65,7	47,3	60,3	48,9	68,6	83,6	81,2	49,8	70,8	75,9	93,3
Obtener información	49,1	68,7	40,6	48,1	49,1	41,8	55,8	68,5	65,6	40,5	59,3	64,2	53

Unidad: Porcentaje

Usos de internet

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

Perfil empresario/a

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base: Usan firma electrónica para relacionarse con Admin. Pública</i>	336*	84*	74*	150	75	75	151*	87	221	51
Devolver impresos cumplimentados	65,3	68,6	57,2	39,3	63	69,2	96,3	47	65,2	78,9
Conseguir impresos o formularios	64,4	68,1	54,9	39,6	61,7	68,6	95,7	50,7	68,7	68,2
Declaración de impuestos de forma electrónica	63	70,1	45,6	39,6	60,4	67,7	87,2	37	68,8	76,6
Declaración de contribuciones a la Seguridad Social	59	64,8	44,5	46,7	54	64,1	87,2	39,5	61,1	71,8
Obtener información	49,1	52,5	41	29	43,5	55	88,6	33,4	54,6	52,5

Unidad: Porcentaje

Usos de internet



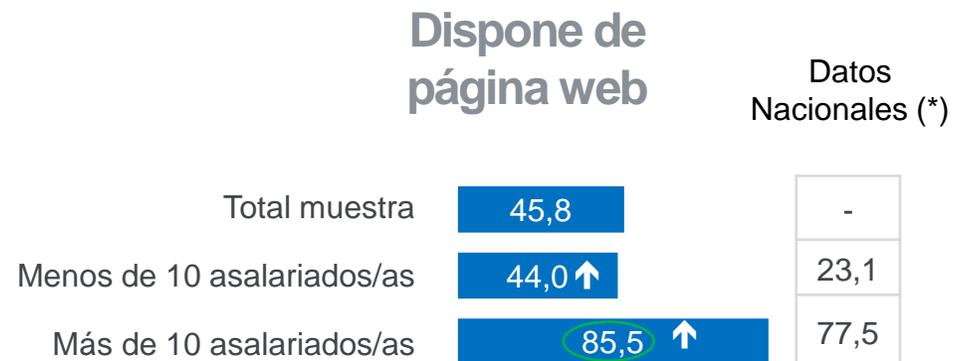
El **45,8%** de las **empresas** de la **comarca Camp de Túria declara poseer página web**, de manera más intensa en aquellas de más de 10 empleados/as (85,5%) e inferior en las de menos de 10 empleados/as (44,0%). Situándose ambas tasas por encima de la media nacional. Entre las empresas que declaran poseer página web **destacan** aquellas cuyos propietarios/as tienen **estudios superiores**.

En cuanto a los **servicios que ofrecen las páginas web**, el 44,9% de las empresas cuentan 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** (40,1%). En un segundo nivel de servicios encontramos los **vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en los medios sociales** (28,1%) y el **acceso a catálogos de productos o lista de precios** (27,5%).

Los servicios menos ofrecidos por las páginas web de las empresas son el seguimiento online de los pedidos, la posibilidad de personalizar o diseñar los productos por parte de los clientes o los anuncios de ofertas de trabajo.

De manera general, las páginas web de las empresas de **más de 10 asalariados/as** ofrecen de manera significativa **más servicios** que el **resto** y en relación a las **empresas españolas** su oferta de servicios es similar a excepción de dos servicios en los que destacan las empresas de la comarca: la personalización de la web para sus usuarios habituales y la posibilidad de envío electrónico de reclamaciones.

Usos de internet



Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. Primer trimestre 2021

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

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

Usos de internet

Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación €			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	De 501.000 a 1,99 mill.	De 2 a 50 mill.
Base	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
Dispone de página web	45,8	63,2	43,3	48,4	43,4	35,8	54,2	63,3	85,5	43,9	42,2	52,3	91,5

Perfil empresario/a

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
Base	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
Dispone de página web	45,8	42,3	53,8	48,7	36,7	53,1	72,8	22,7	42,9	64,6

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

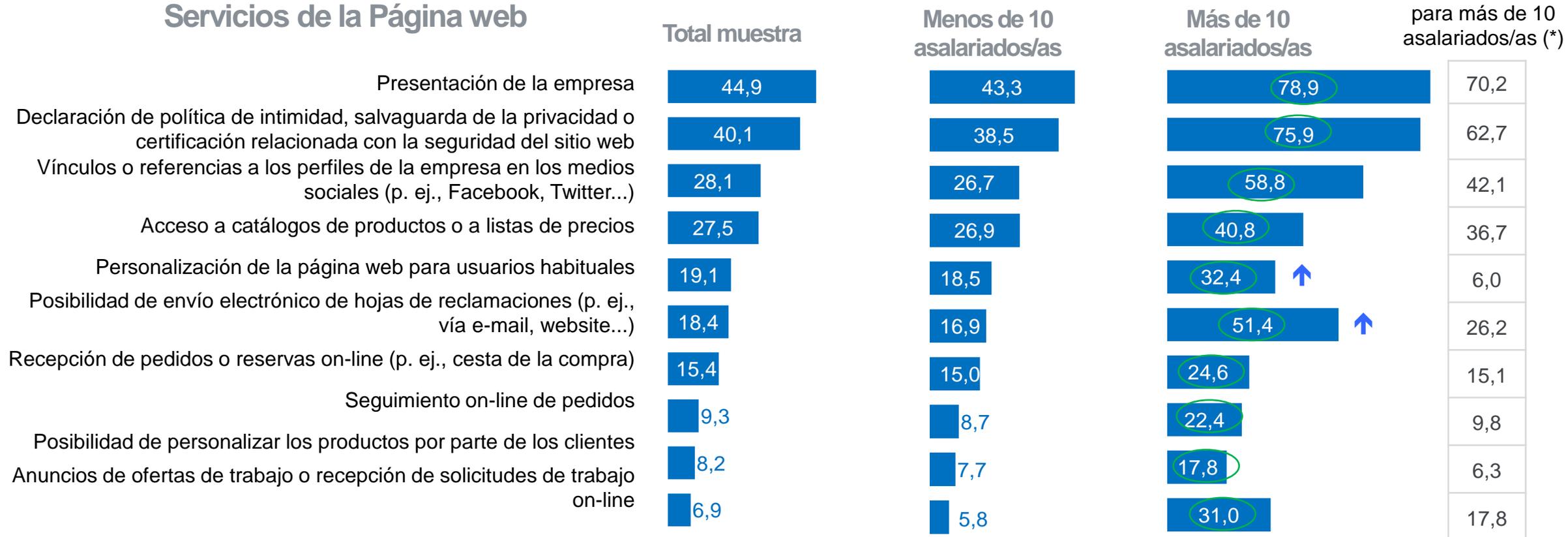
(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. Primer trimestre 2021

Significativamente superior al Total muestra
 Significativamente inferior al Total muestra

Significativamente superior al dato empresas INE
 Significativamente inferior al dato empresas INE

Usos de internet

Servicios de la Página web



Unidad: Porcentaje
 Base: Tiene página web
 Base: Total muestra (n=211); Menos de 10 asalariados/as (n=193); Más de 10 asalariados/as (n=17*)

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. Primer trimestre 2021

○ Significativamente superior al Total muestra
○ Significativamente inferior al Total muestra
↑ Significativamente superior al dato empresas INE
↓ Significativamente inferior al dato empresas INE

Usos de internet

Perfil empresa



Servicios de la Página web

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación €			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/ as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	De 501.000 a 1,99 mill	De 2 a 50 mill
<i>Base: Tienen página web</i>	211*	19**	26**	51*	114**	90**	92*	11**	17*	101**	55**	22**	17**
Presentación	44,9	59,8	42,7	46	43,3	35,6	52,8	63,3	78,9	43,2	41,3	51,6	87,4
Política de privacidad	40,1	57	39,8	42,2	37,4	30,4	49,5	46,9	75,9	38	38,5	43,6	81,5
Medios sociales	28,1	42,6	13,4	37,4	26	23,5	30,4	35,2	58,8	31,2	20,1	23,6	58,3
Catálogos	27,5	40,4	7,6	36,1	27,1	24,5	29,8	33,7	40,8	29,5	21,3	28,2	61,5
Personalización de página web	19,1	23,4	4,2	22,1	20,9	18,1	19,4	16	32,4	20,2	12,3	23,5	50,9
Envío electrónico de hojas de reclamaciones	18,4	33,5	8,8	18,6	18,8	10,5	25,7	23,2	51,4	11,9	17,6	28,5	73,9
Recepción de pedidos	15,4	21,4	3,7	26,2	13,1	13,3	16,9	21,3	24,6	18,1	12,7	9,8	9,6
Seguimiento on-line de pedidos	9,3	24,5	2	22,6	3,8	6,9	10,8	14,2	22,4	8,6	8,7	6,7	9,9
Diseño de producto	8,2	23,6	0,5	11,3	6,8	7,8	7,8	6	17,8	10,8	3,3	6,3	11,1
Anuncios de ofertas de trabajo	6,9	6,8	0,8	5,4	9	4,5	8	4,3	31	6,6	7,4	5,7	8,3

Unidad: Porcentaje

Usos de internet



Perfil empresario/a

Servicios de la Página web

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base: Tienen página web</i>	211*	137*	73**	15**	78**	105**	12**	25**	80**	89**
Presentación	44,9	41,8	52,1	46,7	36,3	52	70,4	21,5	41,9	64,2
Política de privacidad	40,1	39,5	41,1	45,8	29,4	48,6	66,9	9,4	40	60,6
Medios sociales	28,1	22,8	40,1	37,7	28,5	27,5	13,6	20,5	24,7	39,6
Catálogos	27,5	24,9	33,2	28,1	26,8	29,8	9,8	18,7	23,2	41,5
Personalización de la página web	19,1	18,8	19,9	17,6	12,9	25,1	30,3	8,1	17	29,6
Envío electrónico de hojas de reclamaciones	18,4	17,8	19,4	21,6	10,6	26,7	14,2	4,4	16,5	29
Recepción de pedidos	15,4	14,5	17,5	20	18	12,9	2,9	6,2	17,9	19,9
Seguimiento on-line de pedidos	9,3	8,1	12,1	19,6	11,4	6	1,2	5,2	10,3	10,3
Diseño de producto	8,2	8,6	7	13,1	6,6	9,6	2,4	2,7	11,3	7,2
Anuncios de ofertas de trabajo	6,9	7,9	4,3	3,4	5,9	8,3	9,6	2,2	8,1	7,7

Unidad: Porcentaje

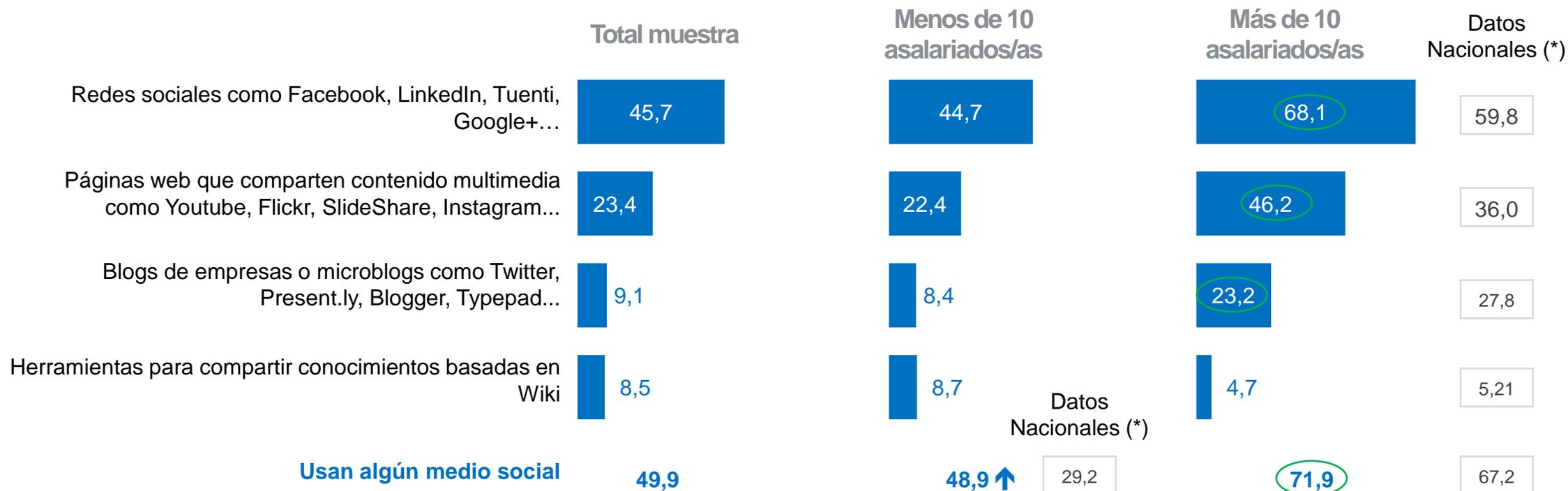
Usos de internet



Con respecto **al uso de medios sociales**, el **49,9%** de las empresas utilizan **algún medio social**. Destaca por encima del resto el uso de las **redes sociales**, que las usan el **45,7% del total**, cifra que llega al **68,1% en empresas de más de 10 asalariados/as**.

En el caso de las empresas pequeñas, el 49,8% usan medios sociales, dato que se sitúa por encima de la media de empresas españolas de ese mismo tamaño (29,2%). Las empresas que también destacan en el empleo de medios sociales, sobre todo de redes sociales son las de 1 a 5 empleados/as.

Uso de medios sociales



Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

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

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

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. Primer trimestre 2021

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



Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000€	De 101.000 a 500.000€	De 501.000 a 1,99 mill€	De 2 a 50 mill.€
<i>Base</i>	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
Redes sociales	45,7	40,2	35,1	58,3	43,7	40,1	51,2	46,5	68,1	51,7	32,6	37,3	70,6
Páginas web	23,4	31,5	10,2	31,6	22,2	20,7	25,4	17,1	46,2	24,4	14,6	25	59,4
Blogs de empresas	9,1	12,8	3,9	5,4	11,3	10,5	5,3	8,4	23,2	9,6	4	6,4	46,5
Herramientas para compartir conocimientos basadas en Wiki	8,5	1,1	3,5	8,3	10,6	10,8	6,3	2,3	4,7	9,4	6,8	3,6	37,3
Usan algún medio social	49,9	46,7	35,4	66,3	47	44,7	55,3	46,5	71,9	57,1	36,4	40,6	73,7

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

Perfil empresario/a

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base</i>	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
Redes sociales	45,7	42,2	53,6	80,9	48,7	39,2	17,5	31,5	52,5	49,1
Páginas web	23,4	18	35,9	42,6	17,5	27,9	8,6	14,9	23,5	29,3
Blogs de empresas	9,1	8,9	8,9	0,9	4,8	15,1	7	4,6	7,8	14,6
Herramientas para compartir conocimientos basadas en Wiki	8,5	8,5	8,6	2,4	5,5	13,5	0,4	2,4	7,9	15,2
Usan algún medio social	49,9	45,4	60,3	80,9	51,2	46,2	17,5	32,1	56,3	57,3

Unidad: Porcentaje



Growth
from
Knowledge

4

Comercio
electrónico

Comercio electrónico



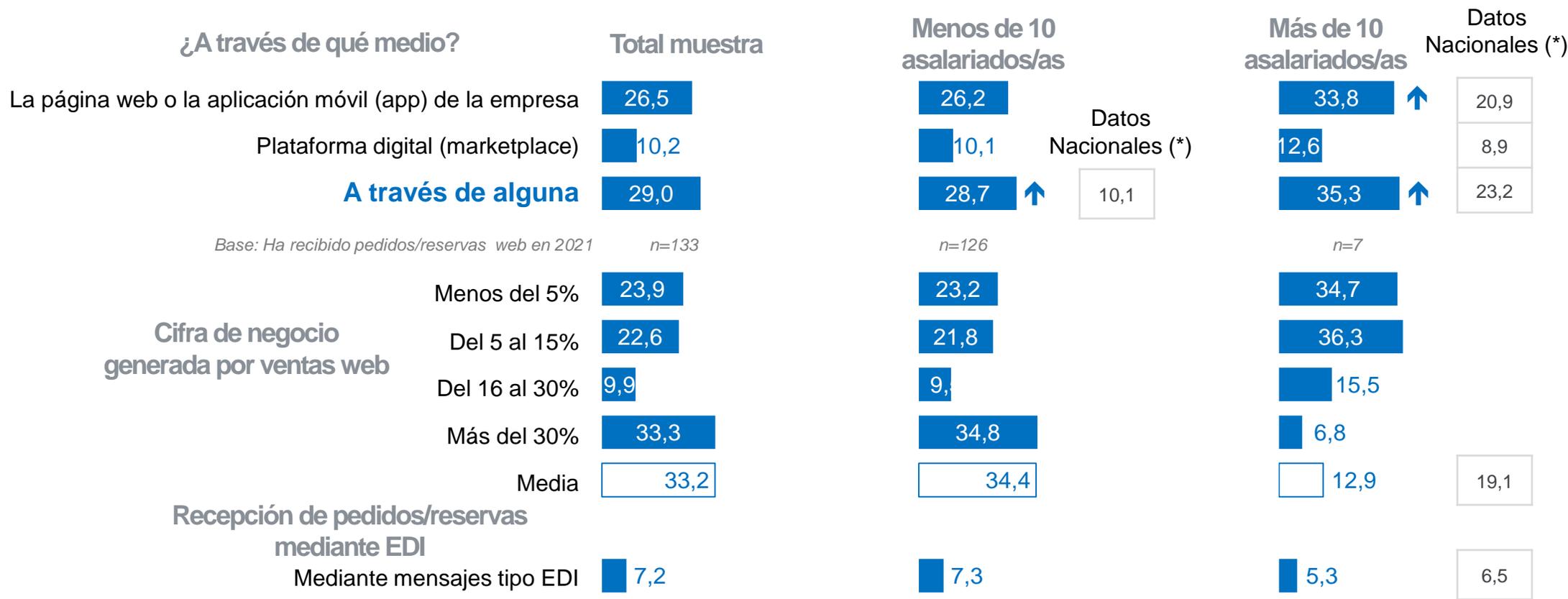
Ventas web en 2021

El **29,0%** de las empresas de la Mancomunitat del Camp del Turia **realizó alguna venta a través de su web o app (26,5%) o de una plataforma digital (10,2%)** durante 2021. El **35,3%** de las empresas de **más de 10 asalariados/as** hizo alguna venta en 2021 de forma electrónica vs. el **28,7%** en empresas de **menos de 10 asalariados/as**, situándose ambas tasas por encima de la media nacional (23,2% y 10,1% respectivamente)

Entre las **empresas más pequeñas** estas **ventas web** supusieron de media un tercio (**34,4%**) de su cifra de negocio, mientras que para las **más grandes** el % de las **ventas web** fue el **12,9% del total** de sus ventas, dato similar al comparativo nacional en el mismo tramo de empleados/as (19,1%) .

Las **ventas mediante mensajes tipo EDI** alcanza el **7,2%** para el **total** de empresas, el 7,3% en el caso de las pequeñas empresas y el 5,3% en el caso de las de más de 10 empleados/as, en línea con la media nacional de las empresas de ese tamaño que se sitúa en 6,5%.

Ventas web en 2021



Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

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

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

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. Primer trimestre 2021

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



Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación €			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000€	De 101.000 a 500.000	De 501.000 a 1,99 mill	De 2 a 50 mill.
Ventas a través de ...	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
La página web o app de la empresa	26,5	33,6	8,4	21,3	31,9	27	24,3	33,2	33,8	34,3	14,2	18,6	57,8
Plataforma digital (marketplace)	10,2	3,8	4,8	5,9	14	11,8	6,8	18,4	12,6	11,1	6,4	11	43,7
A través de alguna	29	34,7	12,1	22,7	34,7	29,6	26,3	39,5	35,3	37,1	16,1	23,5	57,8
Cifra de negocio	133**	11**	7**	24**	91**	74**	45**	7**	7**	85**	21**	10**	11**
Menos del 5%	23,9	31,6	4,5	28,5	23,3	27,3	15,1	32,1	34,7	28,6	12,7	17	18,4
Del 5 al 15%	22,6	18,3	46,7	41,5	16,1	6,6	48,3	13,2	36,3	18,3	30,9	54,4	14,1
Del 16 al 30%	9,9	2,6	33,6	11,5	8,4	4,6	15,4	25	15,5	8,5	10,6	10,7	3,7
Más del 30%	33,3	47,5	3,3	14,4	39,1	46,4	19,2	11,1	6,8	31,4	39,7	7,1	63
<i>Media</i>	33,2	43,2	14,4	16,5	38,3	43,9	23,0	17,9	12,9	29,9	38,6	14,3	65,1
Mediante mensajes tipo EDI	7,2	5,9	3,0	4,9	9,1	9,2	4,6	4,0	5,3	10,8	2,6	10,3	0,5

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

Perfil empresario/a

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
Ventas a través de ...	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
La página web o app de la empresa	26,5	24,6	30,9	13,1	24,8	29,8	32,7	14,6	26	38
Plataforma digital (marketplace)	10,2	10,9	8,8	4,6	7,5	14,9	1,4	2,1	8,8	20,1
A través de alguna	29	25,9	36,2	15,7	26,4	33,3	33,2	14,8	27,4	44,1
Cifra de negocio	133**	84**	49**	5**	56**	66**	6**	16**	51**	60**
Menos del 5%	23,9	33,6	6,4	54,7	13,1	31,4	15,9	3,7	44,1	11,3
Del 5 al 15%	22,6	18,1	30,5	18,7	26,6	13,9	82,6	14,4	24,1	25,1
Del 16 al 30%	9,9	10,5	8,8	7,5	13,9	7,5	-	2,5	8,9	9,3
Más del 30%	33,3	35,7	29,5	13,4	24,9	45,1	-	3,2	22,8	52,4
<i>Media</i>	33,2	31,0	38,6	13,5	31,9	38,2	4,5	20,3	16,7	49,4
Mediante mensajes tipo EDI	7,2	7,1	7,4	2,9	6,2	9,4	1,3	1,7	7,9	11,5

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

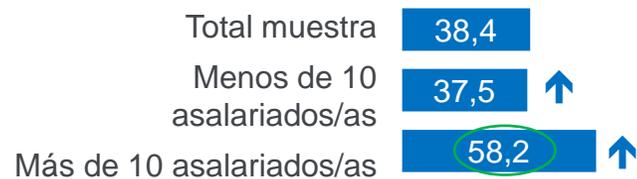
Con respecto a **las compras web**, el **38,4%** de las empresas **realizó alguna en 2021**, entre las empresas de más de 10 asalariados/as este dato es significativamente superior alcanzando 58,2%, y superando al promedio nacional (31,3%) de las empresas con el mismo rango de empleados/as.

Las **compras a través de mensajes tipo EDI** fueron realizadas por el **9,5%** de las **empresas** durante 2021, esta tasa asciende al 28,4% entre las empresas de más de 10 empleados/as, dato muy superior al promedio nacional (3,3%).

El incremento de las transacciones 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.

Compras web en 2021

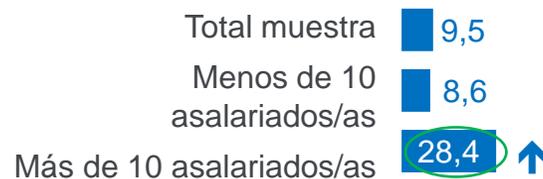
Realización de pedidos/reservas web o app



Datos Nacionales (*)

-
18,3
31,3

Realización de pedidos/reservas EDI



-
-
3,3

○ 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 (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. Primer trimestre 2021

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 [SI] 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?

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

Compras web en 2021



Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	De 501.000 a 1,99 mill.	De 2 a 50 mill.
Base	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
Web o app	38,4	35,9	34,6	46,1	36,5	37	37,4	45,9	58,2	36,7	44,1	40,6	34,4
EDI	9,5	25,6	5,6	17,6	5,3	7,6	9,7	12,5	28,4	9,7	6,7	16,7	13,6

Perfil empresario/a

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
Base	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
Web o app	38,4	39	37,1	28,6	41,6	36,4	40	33,7	38,7	42,7
EDI	9,5	9,9	8,5	7,7	14,5	5,1	2,7	5,2	6,2	15,2

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?

5

Uso de tecnologías clave

Uso de tecnologías clave



Se observan claras diferencias en el uso de tecnologías clave (ERP, CRM, IOT y Cloud Computing) en las empresas de la Mancomunitat en función de su tamaño.

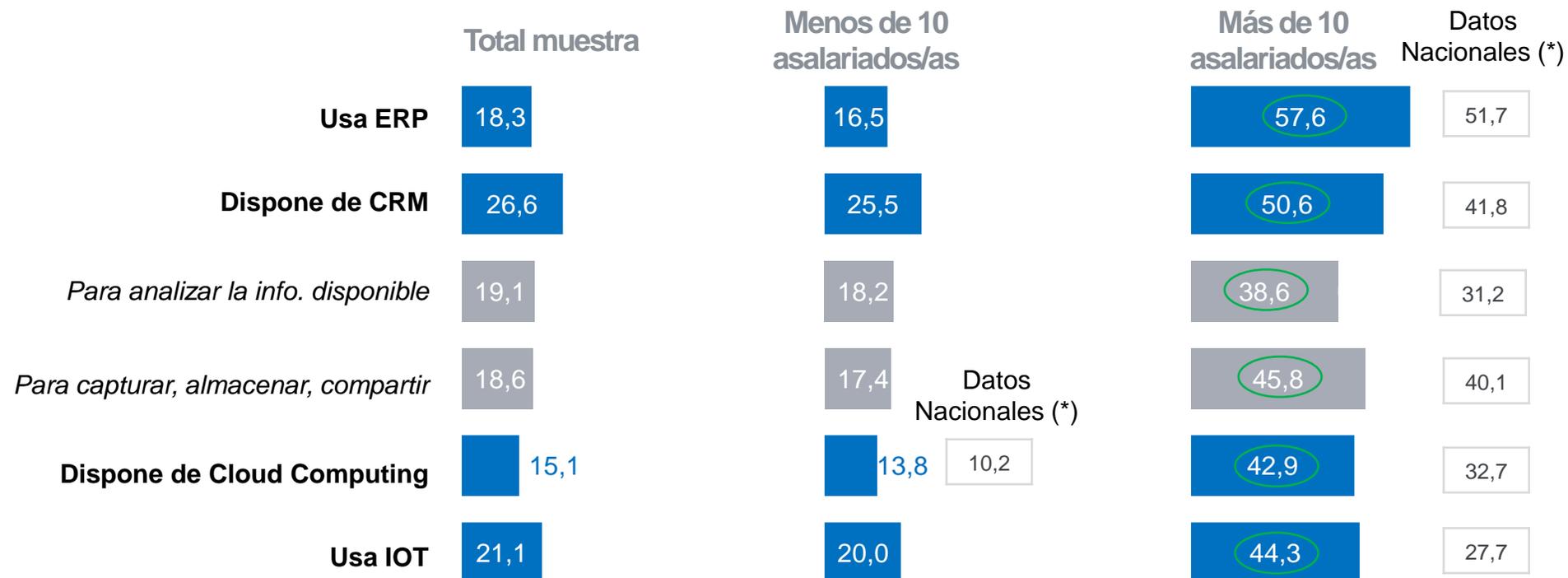
El **18,3%** de las empresas del Campo del Turia **usa ERP** aunque este dato entre empresas de más de 10 asalariados/as llega al 57,6%, que las sitúa en la media del sector, mientras que entre las de menos de 10 asalariados/as supone el 16,5%.

Algo parecido ocurre con el CRM, donde el **26,6% del total** empresas dice disponer de un sistema CRM pero esa cifra llega al 50,6% entre las empresas más grandes, dato similar a la comparativa nacional, frente a la mitad (25,5%) entre las empresas más pequeñas, de menos de 10 asalariados/as.

El **Cloud Computing** es también **más común** en **empresas grandes** al igual que **utilizar sistemas interconectados (IOT)**, que suponen el 42,9% y el 44,3% respectivamente de este colectivo.

Las tasas de uso de estas tecnologías en las empresas de más de 10 empleados/as de la Mancomunitat van en línea con la media de las empresas españolas de ese tamaño.

ERP, CRM, IOT y Cloud Computing



Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

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

 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

Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000€	De 101.000 a 500.000€	De 501.000 a 1,99 mill€	De 2 a 50 mill.€
<i>Base</i>	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
Usa ERP	18,3	43,2	4,6	21,7	17,1	14,7	18,1	25	57,6	13,8	19,8	17,6	82,1
Dispone de CRM	26,6	46,8	10,8	28,6	27	25,3	26,1	22,4	50,6	23,7	27,2	29,7	67,8
<i>Para analizar la info. disponible</i>	19,1	26,8	7,1	22,3	19,6	19,2	16,7	17,9	38,6	17,2	17,9	20,5	65,9
<i>Para capturar, almacenar, compartir</i>	18,6	43,5	10,8	22,3	16	13	23,6	19,7	45,8	9	25,9	29	65,5
Dispone de Cloud Computing	15,1	19,4	2,3	13,4	18,2	11,9	15,6	22,8	42,9	5,5	15,8	18,6	72,9
Usa IOT	21,1	37,3	8,9	26,1	19,9	16,2	24,1	34,9	44,3	18,3	21,4	26,5	36,8

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

Perfil empresario/a

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base</i>	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
Usa ERP	19,1	19,1	18,4	16	24,2	15	7,7	19,5	16,9	22,7
Dispone de CRM	26,6	27,5	23,9	20	31,5	23,7	10,4	20,9	26,3	31,6
<i>Para analizar la info. disponible</i>	19,1	19,1	18,4	16	24,2	15	7,7	19,5	16,9	22,7
<i>Para capturar, almacenar, compartir</i>	18,6	20,8	13,5	17,8	20,6	17,4	10,4	9,9	18,3	25,5
Dispone de Cloud Computing	15,1	14,6	15,7	11,8	13,3	17,9	11,8	5,7	12,3	26
Usa IOT	21,1	23,2	15,2	19,1	27,6	13,2	33,4	9,4	25,7	22,2

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



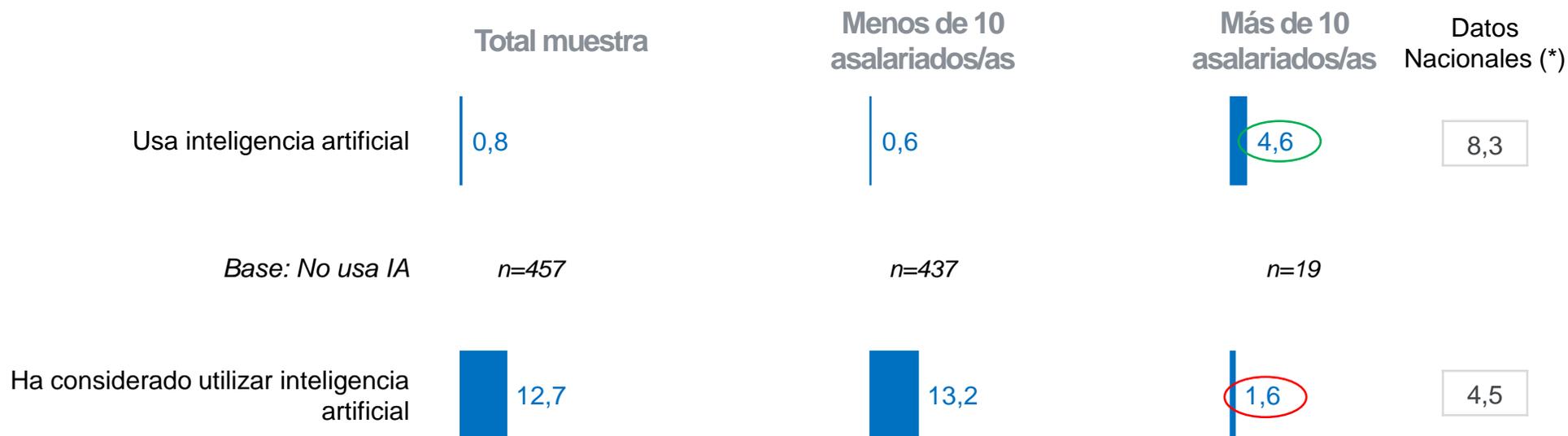
El **0,8%** de las empresas de la Mancomunitat **usa inteligencia artificial**, cifra que se dispara hasta 4,6% entre empresas de más de 10 asalariados/as, dato ligeramente inferior a la media nacional (8,3%) sin resultar significativo.

Las que tienen entre 1 a 5 empleados/as están significativamente menos familiarizadas con el uso de este tipo de tecnología.

La **gran mayoría** de empresas utilizan algún **sistema de ciberseguridad** (83,8%) llegando entre las empresas más grandes a alcanzar esta tasa el 99,0%, situándose este dato por encima de la media nacional de empresas que supone el 92%. En las empresas de menos de 10 empleados/as declaran que llevan a cabo alguna medida de seguridad un 83,1%, dato superior a la comparativa nacional que es de un 70,2%.

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 (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

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

○ 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

Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000€	De 101.000 a 500.000€	De 501.000 a 1,99 mill€	De 2 a 50 mill.€
Base	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
Usa IA	0,8	1,3	-	1,9	0,4	0,6	0,2	4,3	4,6	0,4	0,4	1,5	7,3
Base: No usa IA	457	30**	60**	104	261*	250*	170	17**	19*	228*	130*	42**	17**
Ha considerado utilizarla	12,7	5,8	13,3	7	15,6	16,9	8,8	2,3	1,6	11,7	10,3	2,9	40,7

Perfil empresario/a

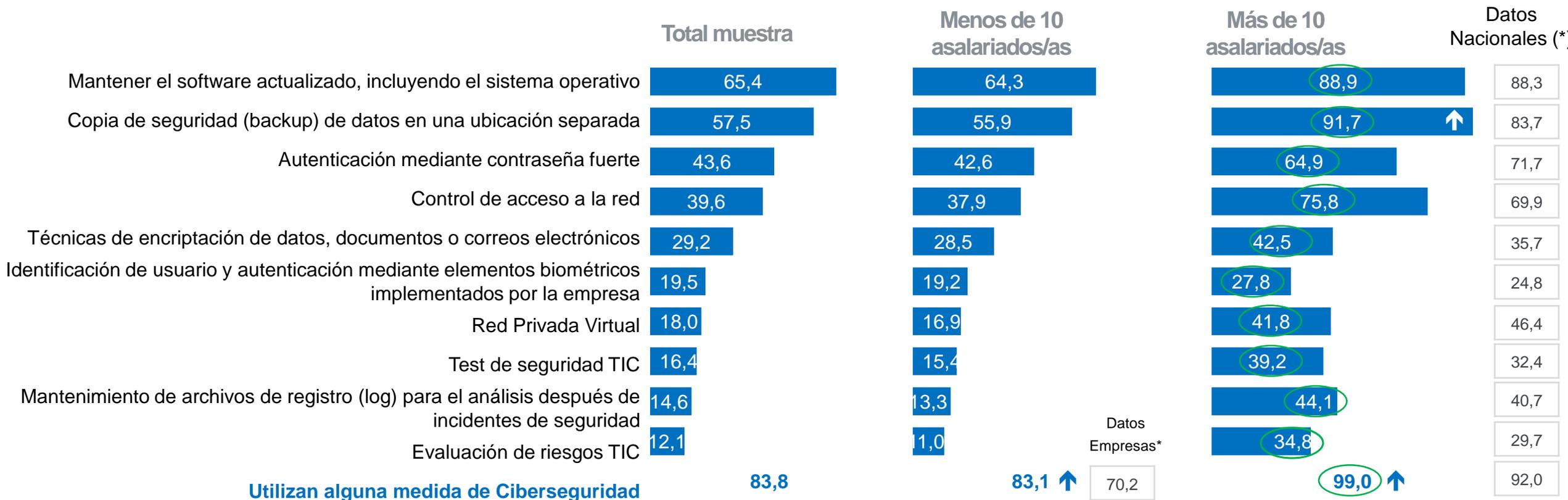
	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
Base	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
Usa IA	0,8	0,6	1,1	-	0,6	1,1	0,4	0,8	0,6	1
Base: No usa IA	457	321*	134*	31**	212*	196*	17**	110**	185*	136*
Ha considerado utilizarla	12,7	11	16,9	16,5	9,9	16,1	1,9	10,7	7,9	22,5

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



Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

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

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

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

Ciberseguridad



Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as				Facturación			
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000€	De 101.000 a 500.000€	De 501.000 a 1,99 mill€	De 2 a 50 mill.€
Base	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
Software actualizado	65,4	76,3	60,1	66,5	64,9	61,9	65,7	85	88,9	59,5	68,3	88,3	97,4
Copia de seguridad	57,5	75	31,3	60	60,5	49	63,3	84,9	91,7	49,2	59	72,2	96,8
Autenticación	43,6	48	19,8	49,6	46,1	37,1	50,1	48,5	64,9	43	37,4	49,5	69,3
Control de acceso a la red	39,6	46,3	28,3	41,6	40,6	32,1	45,8	45,5	75,8	31,2	38,3	57,8	78,1
Encriptación de datos	29,2	26,2	7,2	34,2	32,5	27,3	29,9	32,9	42,5	27,7	22,8	32,6	59,9
Identificación de usuarios	19,5	15,3	4,9	21,1	22,8	16,2	23,8	16,1	27,8	13,7	22,5	17,9	10,2
Red Privada Virtual	18	23,1	5	14,6	21,8	12,2	23,2	23,3	41,8	14,4	19,7	15,6	69,1
Test de seguridad TIC	16,4	24,2	2,7	12,8	20,2	14,2	16,7	20,2	39,2	15	12,1	20,2	65,4
Mantenimiento de archivos	14,6	25	7,5	14,4	15,2	8,1	20,1	21	44,1	9,3	12,7	25,6	63,4
Evaluación de riesgos TIC	12,1	22,8	13,3	11,9	10,6	9,3	12,7	19,5	34,8	6,9	11,9	13,7	60,9
Utilizan alguna medida	83,8	89,3	85,7	84,7	82,3	82	83,8	91,4	99	77,5	86,2	99,3	100

Unidad: Porcentaje

Ciberseguridad



Perfil empresario/a

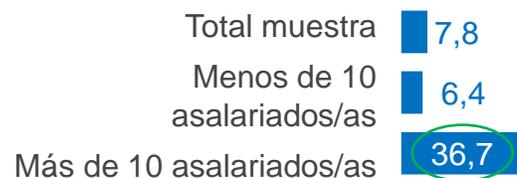
	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
<i>Base</i>	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
Software actualizado	65,4	68,3	58	72,2	62,3	67,5	66,2	50,9	64,1	76
Copia de seguridad	57,5	55,2	62,7	28,3	52,5	65	90,1	26,6	61,3	73,9
Autenticación	43,6	44,2	41,6	52,6	39,3	47,1	41,9	14	52,1	50,8
Control de acceso a la red	39,6	36,9	45,5	26,5	36,5	46	28,7	21,7	39,1	53,6
Encriptación de datos	29,2	25,7	37,1	19,9	21,6	37,3	46	12	31,5	37,6
Identificación de usuarios	19,5	17,8	23,6	6,4	22,2	17,8	31,3	11,1	21,3	19,7
Red Privada Virtual	18	14,8	25,1	41,1	11,8	18,7	46,9	6,2	18	23,1
Test de seguridad TIC	16,4	16,7	15,5	4,5	10,9	25,1	7,6	5,3	19	22,4
Mantenimiento de archivos	14,6	13,7	16,2	14,3	13,4	16,6	7,2	6	11,6	23,1
Evaluación de riesgos TIC	12,1	11,4	13,3	4,4	10,3	13,6	31,7	11,6	3,2	20,2
Utilizan alguna medida	83,8	85,2	80,2	77,1	83,9	83,6	95	68,9	82,2	95

Unidad: Porcentaje

Realización actividades I+D



Realización de actividades I+D



El **7,8%** de las empresas **realizaron actividades I+D en 2021**. En empresas más grandes la realización de este tipo de actividades es significativamente más importante, también lo es en las empresas con un volumen de facturación más elevado.

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

 Significativamente superior al Total muestra
 Significativamente inferior al Total muestra

 Significativamente superior al dato empresas INE
 Significativamente inferior al dato empresas INE

(*) Fte: .INE Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. Primer trimestre 2021

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

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

Realización actividades I+D



Perfil empresa

	Total	Sector de actividad				Nº empleados/as			Facturación €				
		Industria	Construcción	Comercio	Servicios	Sin asalariados/as	Entre 1 a 5	Entre 6 a 9	Más de 10	Menos de 100.000	De 101.000 a 500.000	De 501.000 a 1,99 mill	De 2 a 50 mill.
Base	460	31**	60**	106	263*	252*	170	17**	20*	229*	130*	43*	18**
Ha realizado I+D	7,8	22,1	4,4	9,3	6,3	1,9	12,3	14,2	36,7	3,6	8,4	21,7	25,5

Perfil empresario/a

	Total	Sexo		Edad				Nivel estudios		
		Hombre	Mujer	16-35	36-50	51-65	66 y más	Básicos	Medios	Superiores
Base	460	323*	135*	31**	213*	198*	17**	111**	186*	137*
Ha realizado I+D	7,8	8,4	5,5	10,8	7,2	8	6	2,6	7,1	12,3

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (n=460); Menos de 10 asalariados/as (n=440); Más de 10 asalariados/as (n=20*)

○ Significativamente superior al Total muestra

○ Significativamente inferior al Total muestra

↑ Significativamente superior al dato empresas INE

↓ Significativamente inferior al dato empresas INE

6

Conclusiones

Conclusiones

Las PYMES pequeñas (menos de 10 empleados/as) de la comarca del Camp de Tàrrida disponen de mejores infraestructuras TICs, frente a las empresas nacionales del mismo tamaño :

- Un mayor equipamiento: ordenadores, tablets o teléfonos móviles
- Mayor tasa de conexión a internet
- Mejores tasas de dispositivos portátiles.
- Tasas superiores de personal en TICs

Este mayor equipamiento permite a las Pymes pequeñas de la comarca del Camp de Tàrrida realizar un USO más extenso tanto de INTERNET como del COMERCIO ELECTRÓNICO

- Tasa mayores de uso de internet: páginas web y usos de los medios sociales
- Tasas mayores de uso del comercio electrónico

Conclusiones

A pesar de este buen posicionamiento de las PYMES pequeñas de la comarca del Camp de Tàrrida frente a las empresas de este tamaño a nivel nacional, **existe una importante BRECHA DIGITAL entre las PYMES pequeñas de la comarca y las Pymes más grandes** (más de 10 asalariados/as), tanto en **equipamiento** como en **uso de internet y comercio electrónico** así como en **uso de tecnología clave de gestión**.

	Menos de 10 asalariados/as	Más de 10 asalariados/as	Dif
INFRAESTRUCTURAS			
Dispone de conexión fija	82,7	98,5	15,8
Proporciona dispositivos móviles	67,6	89,0	21,4
USO DE INTERNET			
Dispone de web	44,0	85,5	41,5
Dispone de firma electrónica	76,0	95,4	19,4
Uso de medios sociales	48,9	71,9	23
USO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO			
Compras	37,5	88,2	50,7
USO DE TECNOLOGÍAS CLAVE			
Usa ERP	16,5	50,6	34,1
Dispone de CRM	25,5	50,6	25,1
Dispone de Cloud Computing	13,8	42,9	29,1
Usa IOT	20,0	44,3	24,3

Conclusiones

PALANCAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1. Al comparar **LOS DATOS DE EQUIPAMIENTO** de la Mancomunidad frente a los datos nacionales (*), se constata que las empresas comarca de Camp de Túria cuenta con un mayor equipamiento, alcanzando al 95 las empresas que cuentan con ordenadores, tablets o teléfonos móviles de uso empresarial. **En este sentido las ayudas deben orientar a la reposición de equipos que puedan estar obsoletos.**
2. **Las ayudas de reposición**, principalmente para empresas con menos recursos, **deberían ir ligadas a la mejora de competitividad en la transformación digital de las empresas**, ya que existe nuevos retos que deben asumir.

La mejora en la competitividad debe ser adaptada según los esfuerzos y capacidades de cada segmento de empresas. Concretamente:

2.1 Firma electrónica. Orientada a **empresas de menos de 10 trabajadores**, ya que un 24% aún no la tiene, este porcentaje se incrementa hasta el 32% en las empresas sin asalariados/as y en los **empresarios con el menor nivel formativo** (estudios básicos) 37,8%.

En este apartado es necesario también **cursos de formación** del uso de la firma electrónica adaptados al segmento a los empresarios con menos de 10 trabajadores y con un nivel formativo básico.

2.2 Herramientas de comunicación de productos y/o servicios, tras un análisis del tipo de producto/servicio así como del tipo de clientela, identificar la mejor opción o incluso ambas: **desarrollo de web y/o usos de medios digitales** como son las redes sociales (Facebook, linkedin, Tuenti, etc.), páginas web para compartir contenido multimedia (Youtube, Instagram, tik tok etc.), Blogs. De nuevo estas ayudas deberían ir orientada a **empresas de menos de 10 trabajadores**, ya que un 56% no tiene web y un 51,1% no hace uso de ningún medio digital.

También es necesario **cursos de formación** adaptados al segmento de los empresarios con menos de 10 trabajadores y con un nivel formativo básico.

Conclusiones

PALANCAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

2.3 Ciberseguridad. Según datos de IBM X-Force IRIS en un comunicado remitido a Europa Press: **los ciberataques han aumentado un 125% en Europa** durante el primer trimestre de 2020 y **un 40% a nivel mundial**. La **gran mayoría** de las empresas del comarca de Camp de Túria utiliza algún **sistema de ciberseguridad** (83,8%).

Sin embargo, las más vulnerables a las graves repercusiones negativas que puede tener los ciberataques son las empresas de menos de 10 empleados/as ya que un 16,9% declaran que no llevan a cabo ninguna medida de seguridad, algunas tan básicas como “mantener el software actualizado, incluyendo el sistema operativo”, “copia de seguridad (backup) de datos en una ubicación separada”, “autenticación mediante contraseña fuerte” o “control de acceso a la red”.

Pero no solo las empresas pequeñas sino que también las grandes (de más de 10 trabajadores) necesitan mejorar en ciberseguridad en medidas como “técnicas de encriptación de datos, documentos o correos electrónicos”, “mantenimiento de archivos de registro (log) para el análisis después de incidentes de seguridad”, “Red Privada Virtual”, “evaluación de riesgos TIC”, “Test de seguridad TIC”, “Identificación de usuario y autenticación mediante elementos biométricos implementados por la empresa”.

2.4 Herramientas de gestión, para para mejorar y controlar procesos y en definitiva la productividad de las empresas, como son **ERP, CRM, Cloud Computing e IOT** y orientada a todo tipo de empresa pero principalmente a las más grandes, de más de 10 empleados.

