

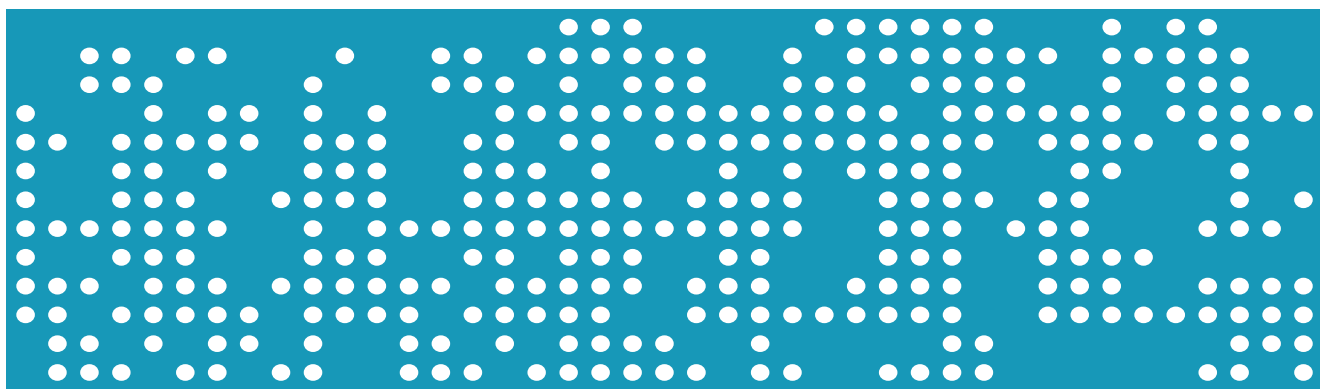
---

# DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO

## EL TRABAJADOR AUTÓNOMO Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

---

Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información  
Entidad Pública Empresarial Red.es





## Índice

---

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | INTRODUCCION .....   | 4  |
| 2.   | ESTRUCTURA DEL AUTÓNOMO ESPAÑOL .....  | 6  |
| 2.1. | Datos y magnitudes de la estructura del autónomo en España.....                            | 6  |
| 2.2. | Análisis sectorial .....   | 6  |
| 2.3. | Datos por CC.AA. ....  | 8  |
| 3.   | INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD TIC .....   | 9  |
| 3.1. | Infraestructura de comunicaciones .....  | 9  |
| 3.2. | Infraestructura informática.....   | 10 |
| 3.3. | Acceso a Internet. Perfil del autónomo como usuario de Internet. ....                      | 12 |
| 3.4. | Usos y herramientas de Internet .....  | 13 |
| 3.5. | Cuadro resumen evolución 2006-2008 .....   | 18 |
| 3.6. | Resumen sectorial de la implantación de las TIC entre los autónomos                        | 19 |
| 4.   | USO DE APLICACIONES Y SISTEMAS DE GESTIÓN POR EL PROFESIONAL<br>AUTÓNOMO.....              | 20 |
| 4.1. | Aplicaciones y sistemas generales de gestión .....   | 20 |
| 4.2. | Resumen sectorial de la implantación de aplicaciones destinadas a su<br>negocio            | 21 |
| 5.   | EL AUTÓNOMO ANTE EL NEGOCIO ELECTRÓNICO .....  | 22 |
| 5.1. | Uso de la red como canal de comercialización para el autónomo .....                        | 22 |
| 5.3. | Resumen sectorial de la implantación del negocio electrónico en el<br>ámbito autónomo..... | 24 |
| 6.   | EL FUTURO DE LAS TECNOLOGÍAS Y SU USO POR EL PROFESIONAL<br>AUTÓNOMO.....                  | 25 |
| 7.   | CONCLUSIONES .....   | 29 |
| 8.   | ANÁLISIS SECTORIALES.....  | 31 |
| 8.1. | COMERCIO MAYORISTA .....   | 31 |
| 8.2. | COMERCIO MINORISTA.....  | 35 |
| 8.3. | ASESORÍA ECONÓMICA .....   | 40 |
| 8.4. | CONSTRUCCIÓN Y ANEJOS.....   | 44 |
| 8.5. | DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE.....   | 49 |
| 8.6. | OTRAS ACTIVIDADES PROFESIONALES Y TÉCNICAS .....   | 54 |
| 8.7. | RESTAURANTES Y BARES.....  | 58 |
| 8.8. | SERVICIOS PERSONALES.....  | 63 |
| 8.9. | RESTO DE SECTORES (MANUFACTURAS, INDUSTRIA).....   | 68 |
| 9.   | ANEXOS.....  | 74 |
| 9.1. | Relación de gráficos y tablas.....   | 74 |
| 9.2. | Bibliografía y fuentes.....  | 74 |
| 9.3. | Cuestionario de la Encuesta.....   | 75 |

## 1. INTRODUCCION

---

La Entidad Pública Empresarial Red.es<sup>1</sup>, adscrita a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, publica a través del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información diversos estudios y análisis sobre el grado de desarrollo y avance de la Sociedad de la Información en nuestro país, tanto en el ámbito ciudadano, como en el empresarial.

Como parte de su actividad de análisis ha elaborado, en colaboración con la Fundación Fundetec<sup>2</sup>, - de la que forma parte Red.es y algunas de las principales empresas del sector TIC en España- y la participación de dos de las principales asociaciones de trabajadores autónomos, ATA (Asociación de Trabajadores Autónomos) y la UPTA (Unión Profesional de Trabajadores Autónomos) el presente informe de **Diagnóstico tecnológico sobre el grado de incorporación del profesional autónomo a la Sociedad de la Información**, es decir, al acceso y uso que de las nuevas tecnologías realiza este colectivo empresarial.

El trabajo de campo se ha realizado mediante una Encuesta dirigida a autónomos mediante dos vías de recogida de datos:

- Encuesta on-line incorporada a la página web de Fundetec.
- Encuestas telefónicas realizadas por las Asociaciones del sector ATA y UPTA, colaboradoras en la realización del presente Diagnóstico.

### Definición de autónomo

Nuestro ordenamiento jurídico define como autónomo, dentro del Estatuto del Trabajo Autónomo, (Ley 20/ 2007, de 11 de julio), en su artículo 1, a:

“Las personas físicas que realicen de forma habitual, personal, directa, por cuenta propia y fuera del ámbito de dirección y organización de otra persona, una actividad económica o profesional a título lucrativo, den o no ocupación a trabajadores por cuenta ajena”.

---

<sup>1</sup> Entidad Pública Empresarial Red.es: [www.red.es](http://www.red.es)

<sup>2</sup> Fundetec. [www.fundetec.es](http://www.fundetec.es)

## Ficha encuesta

|  |   |
|--|---|
| Tamaño muestra/ N° autónomos                   | 4.004   |
| Periodo realización                            | Junio y julio de 2008   |
| Desagregación sectores                         | Profesionales técnicos 22,9%<br>Comercio minorista 18,7%<br>Construcción 13,6%<br>Asesores legales-financieros 8%<br>Distribución, transporte 7,4%<br>Restauración 7,2%<br>Comercio mayorista 6,2%<br>Servicios personales 3,2%<br>Otros sectores 12,8% |
| Estimación error estadístico – Confianza 95,5% | +/- 1,55%   |
| Total autónomos                                |   |

*Nota. Los resultados se han ponderado teniendo en cuenta el peso real de los sectores empresariales objeto de encuestación sobre la encuesta real efectuada dentro del trabajo de campo.*

## 2. ESTRUCTURA DEL AUTÓNOMO ESPAÑOL

### 2.1. Datos y magnitudes de la estructura del autónomo en España

Según el DIRCE<sup>3</sup> el 51,26% de las 3.422.239 empresas se corresponden con empresas sin asalariados (lo que podríamos considerar para nuestro análisis como profesionales autónomos).

Tabla 1. Desagregación empresas por tamaño

|                                 | Nº empresas      | %              |
|---------------------------------|------------------|----------------|
| TOTAL EMPRESAS                  | 3.422.239        |                |
| <b>Empresas sin asalariados</b> | <b>1.754.374</b> | <b>51,26 %</b> |
| Microempresas (De 1-9)          | 1.465.019        | 42,81 %        |
| Pequeñas empresas (10-49)       | 172.078          | 5,03 %         |
| Medianas y grandes empresas     | 30.768           | 0,90 %         |

DIRCE. 2008. INE.

Hay que tomar en cuenta que las microempresas y las empresas sin asalariados suponen el 94% del total de empresas de nuestro país.

### 2.2. Análisis sectorial

Sectores con más empresas sin asalariados:

Tabla 2. Desagregación empresas sin asalariados por sector. Top sectores

| SECTOR CNAE                         | Nº empresas | % s/ total sin asalariados |
|-------------------------------------|-------------|----------------------------|
| 74. Otras actividades empresariales | 314.145     | 17,9 %                     |
| 52. Comercio al por menor           | 280.599     | 16,0 %                     |
| 45. Construcción                    | 233.477     | 13,3 %                     |
| 70. Actividades inmobiliarias       | 143.146     | 8,2 %                      |
| 60. Transporte terrestre            | 125.009     | 7,1 %                      |
| 55. Hostelería                      | 115.331     | 6,6 %                      |
| 51. Comercio al por mayor           | 104.819     | 6,0%                       |
| TOTAL TOP 7                         | 1.316.526   | 75 %                       |

DIRCE.2008 INE

Dentro del sector 74 están incluidos:

- Actividades jurídicas, auditoría, fiscales
- Servicios técnicos de arquitectura e ingeniería
- Ensayos y análisis técnicos
- Publicidad
- Selección y colocación de personal
- Servicios de investigación y seguridad

<sup>3</sup> Directorio Central de empresas. INE. 2008. [www.ine.es](http://www.ine.es)

- Actividades de limpieza, etc.

### 2.3. Datos por CC.AA.

Distribución de las empresas sin asalariados a nivel geográfico:

**Tabla 3. Desagregación de empresas sin asalariados por CC.AA.**

|                             |           |       |
|-----------------------------|-----------|-------|
| <b>Total nacional</b>       | 1.754.374 |       |
| <b>Cataluña</b>             | 327.904   | 18,6% |
| <b>Madrid</b>               | 288.185   | 16,4% |
| <b>Andalucía</b>            | 262.071   | 14,9% |
| <b>Comunidad Valenciana</b> | 183.859   | 10,5% |
| <b>Galicia</b>              | 100.126   | 5,7%  |
| <b>País Vasco</b>           | 90.853    | 5,2%  |
| <b>Castilla y León</b>      | 88.878    | 5,1%  |
| <b>Canarias</b>             | 71.798    | 4,1%  |
| <b>Castilla-La Mancha</b>   | 67.565    | 3,9%  |
| <b>Aragón</b>               | 47.239    | 2,7%  |
| <b>Baleares</b>             | 47.167    | 2,7%  |
| <b>Murcia</b>               | 46.801    | 2,7%  |
| <b>Asturias</b>             | 37.534    | 2,1%  |
| <b>Extremadura</b>          | 36.038    | 2,1%  |
| <b>Navarra</b>              | 23.086    | 1,3%  |
| <b>Cantabria</b>            | 19.640    | 1,1%  |
| <b>La Rioja</b>             | 11.784    | 0,7%  |
| <b>Ceuta y Melilla</b>      | 3.910     | 0,2%  |

DIRCE. 2008. INE

En las cuatro principales CC.AA. por número de empresas sin asalariados se encuentran el 60,4% del total de empresas sin asalariados de España.

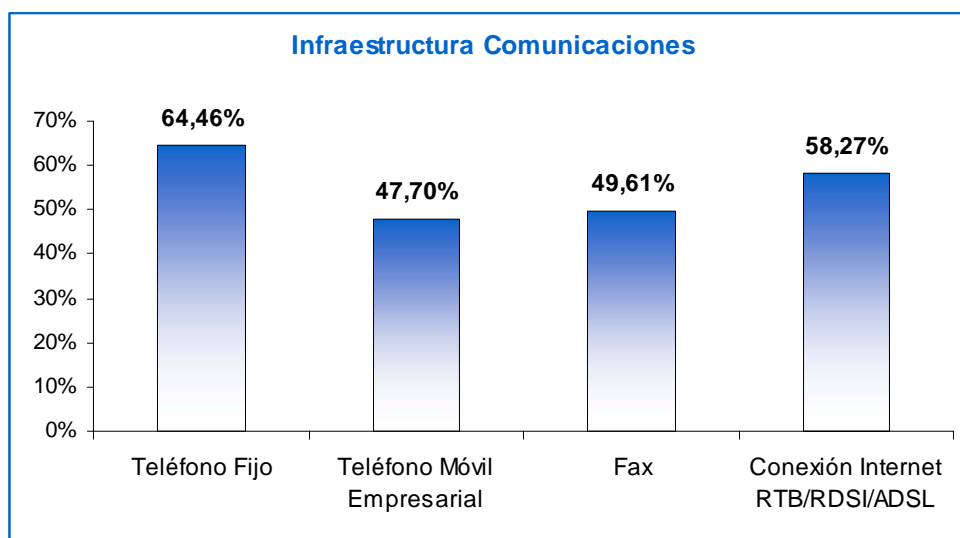


## 3. INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD TIC

En este primer apartado se analiza la disponibilidad de tecnologías de comunicaciones y de la infraestructura informática por parte del autónomo, revisando el grado de incorporación a su actividad profesional de los elementos que se consideran básicos para establecer una dotación tecnológica mínima.

### 3.1. Infraestructura de comunicaciones

Gráfico 1. Infraestructura comunicaciones



Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos.

Se analizan la disponibilidad de telefonía fija y móvil, el uso del fax como herramienta de comunicación y la disponibilidad de conexión a Internet RTB, RDSI, ADSL, cable u otra.

Así nos encontramos que:

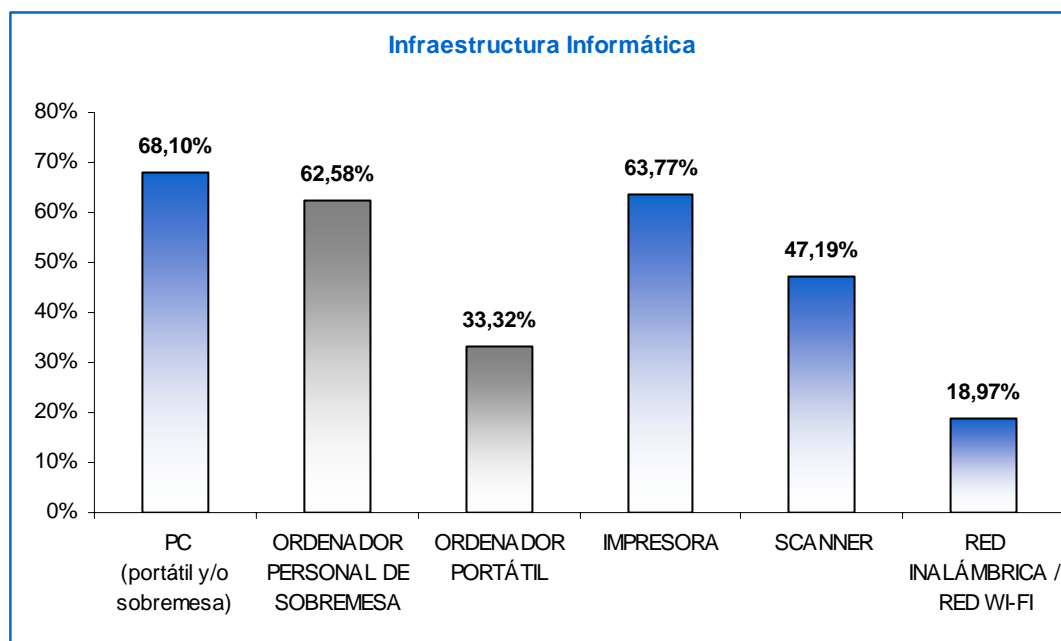
#### El 58% de los autónomos utilizan Internet en su actividad profesional

- La **comunicación telefónica** ya sea a través de telefonía fija como móvil está plenamente implantada entre los profesionales autónomos, aunque se observa hasta este momento una mayor predilección por la telefonía fija (64,5%), frente a la móvil (47,7%).
- Es importante destacar que más de la mitad de los profesionales autónomos (58,3%) disponen de **conexión a Internet de banda ancha**, que permitiría el acceso a nuevas aplicaciones y el uso de Internet como vía para el desarrollo de su negocio con una base tecnológica de gran capacidad.

(ver uso de Internet y acceso Banda ancha en el apartado 3.3.)

### 3.2. Infraestructura informática

Gráfico 2. Infraestructura informática



Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos.

El análisis de un segundo grupo de dispositivos está dirigido a la disponibilidad de infraestructura informática.

- Entre los autónomos, y según los datos de la encuesta, disponen de ordenador el 68,1% de los profesionales.

#### El 68,1% de los autónomos disponen de ordenador personal

- Esta cifra es importante y resulta algo superior al dato publicado por el INE<sup>4</sup> en 2007, donde el porcentaje de empresas con menos de 10 empleados que disponen de ordenador era del 61,22%.
- En resumen, todavía existen tres de cada diez autónomos que no disponen de ordenador en el que realicen tareas asociadas a su actividad.
- De los datos de la encuesta se extrae además que, el 45% de los autónomos que disponen de PC de sobremesa, disponen además de un PC portátil.
- Como dispositivos informáticos que acompañan al ordenador personal, la impresora y el scanner son dispositivos muy utilizados por los autónomos (63,8% y 47,2% de los autónomos los utilizan en su actividad profesional respectivamente).

<sup>4</sup> "Encuesta uso TIC y Comercio Electrónico en las empresas 2006-2007". INE. [www.ine.es](http://www.ine.es)

- Respecto a redes más avanzadas de comunicación, **el 19% de los autónomos disponen de red Wi-Fi** en sus establecimientos o lugares de trabajo.

### Gestión de la infraestructura informática

Se ha analizado como gestiona el autónomo su infraestructura informática a través de dos indicadores, la **antigüedad de sus ordenadores y la gestión de su mantenimiento**:

- **El 55,1% de los ordenadores disponibles actualmente por los autónomos tienen más de 3 años de antigüedad.**
- **El 43,7% de los autónomos contratan de manera puntual según sus necesidades el mantenimiento o revisión de su infraestructura informática**, el 41,9% tiene contratado un proveedor habitual para servicios generales de mantenimiento, y solamente un 13,3% dispone de personal propio cualificado.

### Barreras a la incorporación de tecnología en su actividad profesional

Como hemos visto, tres de cada diez autónomos no disponen de PC. ¿Cuáles son los aspectos que están limitando el acceso a las tecnologías por parte de los autónomos? Para su identificación se preguntó dentro de la encuesta cuáles serían las barreras para la adopción de tecnología. Las respuestas señalan que:

Tabla 4. Barreras a la tecnología

| BARRERAS A LA TECNOLOGÍA           |         |
|------------------------------------|---------|
| Desconocimiento de los beneficios  | 33,07 % |
| Dificultad en la adaptación y uso  | 25,06 % |
| No me lo he planteado              | 21,77 % |
| Falta de confianza y seguridad     | 15,61 % |
| Coste implantación y mantenimiento | 13,72 % |
| Falta de ayudas y subvenciones     | 6,96 %  |

*Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Autónomos que no disponen de equipamiento informático.*

- El **desconocimiento de los beneficios** que las tecnologías podrían llevar a su negocio, y la **dificultad para adaptarse a ellas y usarlas** son las dos barreras más importantes para la incorporación de las tecnologías entre los profesionales autónomos.
- A estos dos aspectos, se podrían añadir la **falta de interés por las tecnologías** y la **falta de confianza y seguridad**, lo que sigue mostrando una clara falta de información y de cierto desinterés con respecto a la tecnología por un número significativo de los autónomos.

### 3.3. Acceso a Internet. Perfil del autónomo como usuario de Internet.

- El **88%** de los autónomos que disponen de ordenador, acceden a Internet y el **97%** de éstos realizan ese acceso a través de tecnologías de banda ancha. Sobre el total de autónomos, el 60,4% de los autónomos disponen de acceso a Internet, y el 58% lo harían a través de banca ancha.

Un aspecto que puede resultar interesante es conocer el grado de utilización de Internet, a través de dos aspectos, conocer su perfil de usuario y el uso que de distintas herramientas que se ejecutan bajo tecnologías de Internet y web.

Tabla 5. Perfil del autónomo como internauta

| PERFIL DEL AUTÓNOMO COMO INTERNAUTA |       |                                 |       |
|-------------------------------------|-------|---------------------------------|-------|
| ¿Cuándo se conectó por primera vez? |       | ¿Con qué frecuencia se conecta? |       |
| Año 2008                            | 0,9%  | Todos los días                  | 74,6% |
| En 2007                             | 1,9%  | De 3 a 6 días a la semana       | 19,6% |
| En 2006                             | 3,1%  | Un día a la semana              | 3,4%  |
| Hace más de 2 años                  | 75,1% | Una vez cada 15 días            | 0,1%  |
| NS/ NC                              | 18,0% | Una vez al mes                  | 0,2%  |
|                                     |       | Con menos frecuencia            | 1,2%  |
|                                     |       | NS/ NC                          | 0,7%  |

Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos que acceden a Internet

De los datos extraídos sobre el perfil del autónomo destacamos dos aspectos:

- El **80%** de los que son usuarios de Internet, lo son desde antes de 2008.
- El autónomo como usuario de Internet es un **usuario habitual**, más del 94% lo hace varias veces a la semana, y además, **tres de cada cuatro autónomos internautas se conectan todos los días a la red.**

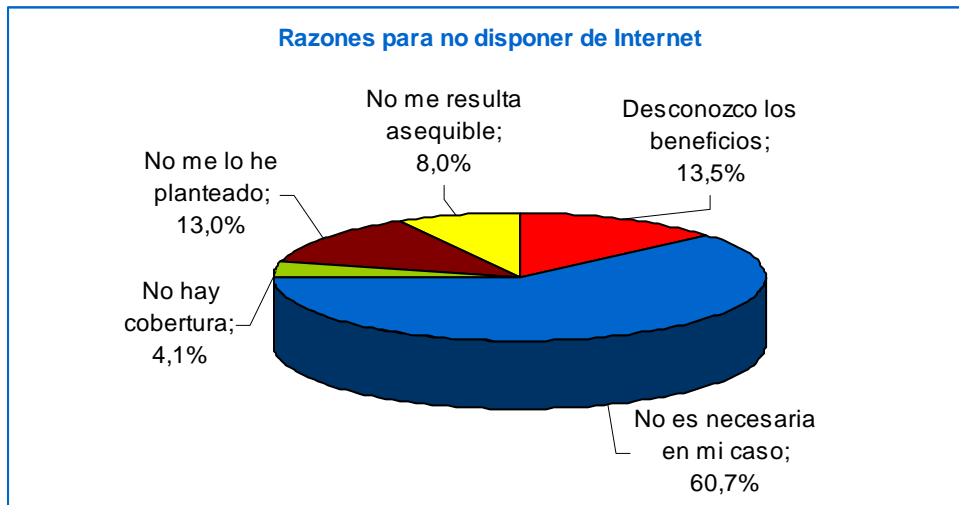
**El 88% de los autónomos que disponen de PC acceden a Internet, y de ellos, más del 94% lo hacen de forma habitual**

#### Barreras al acceso a Internet. Razones para no disponer de acceso a Internet

¿Cuáles son las barreras que hacen que casi el 40% de los autónomos no hayan accedido a Internet? De los resultados de la encuesta podemos extraer fundamentalmente dos razones:

- La **principal razón** señalada, como es obvio, es que **no lo consideran necesario en su caso (60,7%)**.
- Las siguientes razones tiene que ver con el desconocimiento de la utilidad de Internet para su actividad profesional ya que, por un lado, no se lo ha planteado un 13% o directamente señalan que desconocen sus beneficios un 13,5%. En resumen, ya sea por desconocimiento o falta de interés, **un 87,2% de los que actualmente no tienen acceso a Internet, no la ven como una herramienta útil para su trabajo.**

Gráfico 3. Razones para no disponer de Internet



Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos que no disponen de acceso a Internet

### 3.4. Usos y herramientas de Internet

#### 3.4.1. Herramientas de Internet

##### E-mail

Si antes se ha destacado la disponibilidad de telefonía móvil empresarial como un elemento de comunicación externa, aquí debemos tomar en consideración y valorar muy positivamente que **casi el 100% de los autónomos que disponen de acceso a Internet, disponen además de correo electrónico.**

Sobre el total de autónomos es el 51%, **pero trasladado el dato a los autónomos con acceso a Internet, la cifra de autónomos con e-mail se elevaría hasta el 99,5%.**

El correo electrónico puede acelerar determinados procesos de negocio, por ejemplo la gestión de compras o la relación con clientes ya que proporciona inmediatez y posibilita una mayor extensión de la comunicación de manera directa en un único acto.

##### Disponibilidad de página web

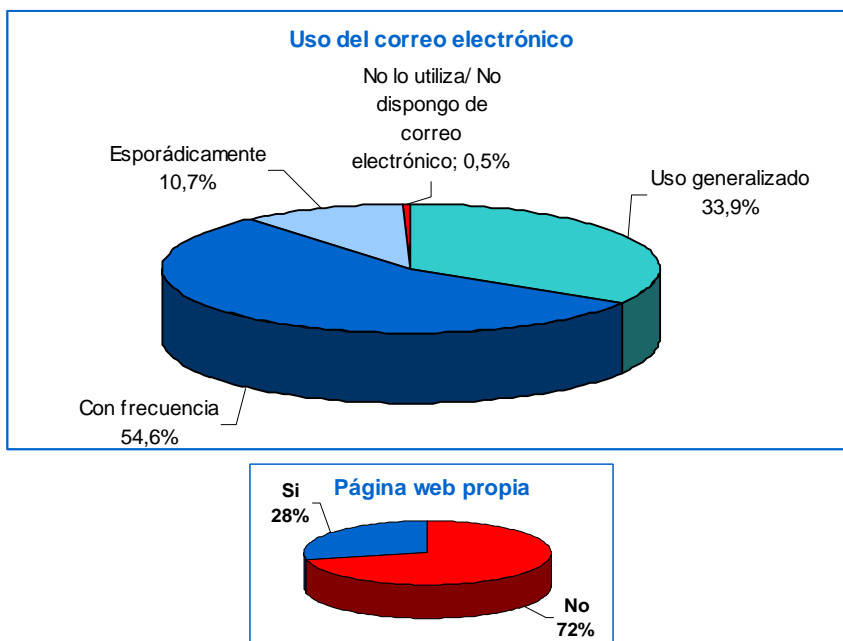
##### El 13,1% de los autónomos disponen de página web

- El 13,1% de los autónomos que han contestado a la encuesta disponen de página web.

Si este dato lo analizamos sobre los autónomos con acceso a Internet, el porcentaje de autónomos con página web ascienda a un 28%.

- Un 11% de los autónomos que no tienen página web han manifestado su intención de implantarla en el próximo año.

Gráfico 4. Herramientas de Internet

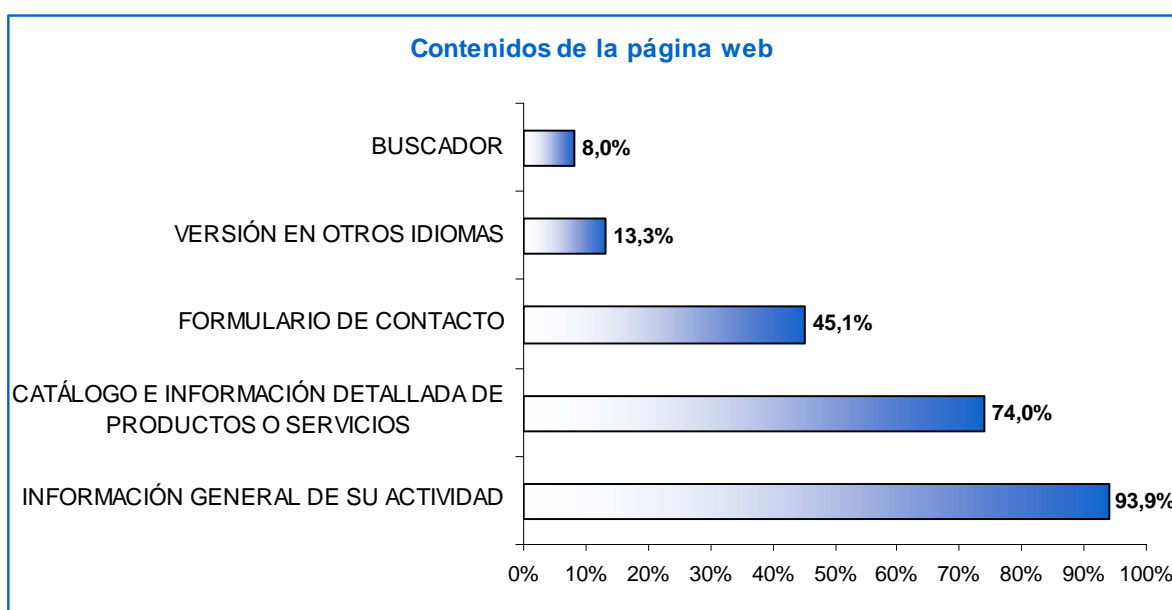


Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos que disponen de conexión a Internet

- **Disponen de dominio propio el 95%** de los trabajadores autónomos que tienen página web, siendo los dominios “.com” los más utilizados (68,1%).
- **En relación a años anteriores no ha crecido el número de autónomos que disponen de web en relación a aquellos que primeramente, y como es obvio, disponen de acceso a Internet.**

### Contenidos de la página web del autónomo

Gráfico 5. Contenidos de la página web



Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos que disponen de página web.

De los contenidos de la página web del autónomo destacan de manera positiva dos aspectos:

- La incorporación dentro del contenido de la página web por el 74% de los autónomos que disponen de ella, del **catálogo de productos o servicios** ofrecidos por el autónomo dentro de su actividad profesional.
- La inclusión de algún **formulario de contacto** para clientes o posibles clientes por parte del 45% de los autónomos que disponen de página web. Este formulario puede ser desde algo muy sencillo como un e-mail, hasta algo más sofisticado como el hecho de generar desde la propia página web un formulario homogeneizado para recibir la información desde sus clientes.

### Otros aspectos de la gestión de la página web por parte del autónomo

- El **37%** de los autónomos que disponen de página web **actualiza sus contenidos de manera habitual**, y el 13,4% no los ha actualizado nunca. Lo más habitual es que se actualicen de manera puntual (48,6%).
- Un **64%** de los autónomos que disponen de página web **revisa de manera periódica las estadísticas de los accesos** de internautas a su página web.

#### 3.4.2. Usos de Internet

Para el 97,8% de las autónomos que disponen de acceso a Internet la **búsqueda de información es el principal uso de la red**.

Tabla 6. Principales usos de Internet

| USOS DE INTERNET                     |       |
|--------------------------------------|-------|
| Búsqueda de información              | 97,8% |
| Gestiones bancarias                  | 77,5% |
| Relación con clientes/proveed.       | 71,3% |
| Trámites AA.PP                       | 42,8% |
| Actividades de marketing             | 15,3% |
| Formación                            | 12,8% |
| Búsqueda de oportunidades de negocio | 8,0%  |
| Análisis competencia                 | 5,4%  |

*Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos que acceden a Internet*

De los datos contenidos en la tabla anterior también se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Las **gestiones bancarias** se han convertido en el elemento impulsor más importante del uso de Internet. El uso de la banca electrónica está significativamente implantado entre los profesionales autónomos, ya que más del 75% utilizan Internet para realizar sus operaciones bancarias.
- Corroborando la importancia de la red como vía de relación con terceros, el trabajador autónomo destaca como uso de la red, el convertirse en un **elemento básico en la comunicación con clientes y proveedores** (71,3%).
- La **relación con la administración** también se convierte en un elemento cada vez más importante para impulsar el uso de las tecnologías de la información en general y de Internet en particular. El 42,8% de los autónomos que accede a Internet realizan operaciones o transacciones con la Administración Pública.

**Las gestiones bancarias y la relación con clientes y/o proveedores son dos de los usos principales de Internet**

En los últimos años, las distintas administraciones, central, autonómica y también la local han implantado o están implantando diversos servicios a los ciudadanos y empresas que mejoran las prestaciones y la calidad de sus servicios. Y en muchos casos se está convirtiendo en un elemento prescriptor TIC para el desarrollo de aplicaciones, informatización de procesos y en definitiva una utilización de más valor de las tecnologías.

Y para algunos de los sectores como los de asesoría legal o financiera, se convierte en una herramienta básica para la prestación de sus servicios a sus clientes.

- En menor medida Internet es utilizada como herramienta de marketing, para la formación o la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio.

### **Firma digital y facturación electrónica**

Un último elemento evaluado sobre el uso de herramientas y aplicaciones en Internet es la disponibilidad de firma o certificado digital y el uso de este elemento para facturar electrónicamente.

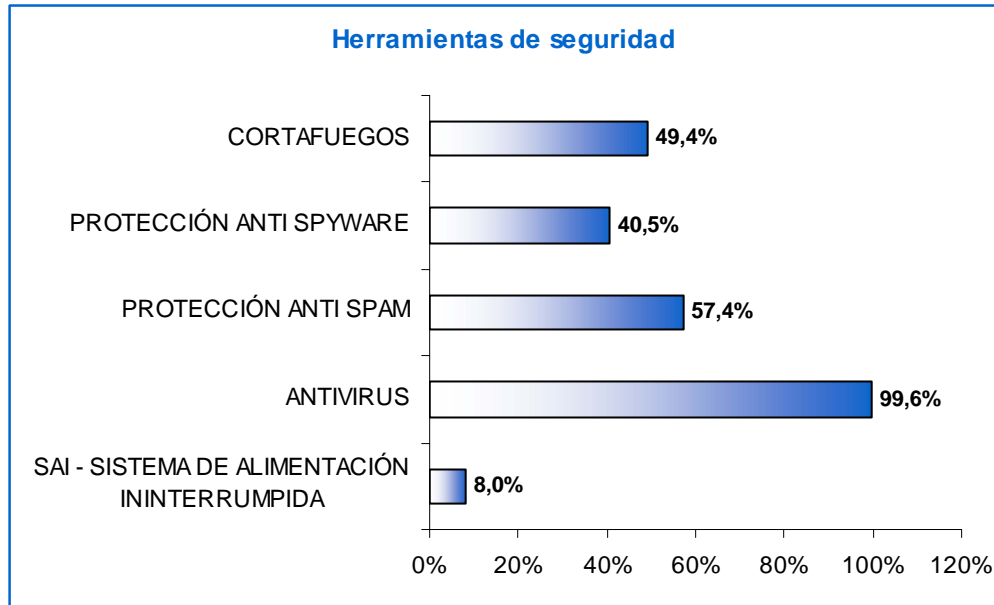
**El 38% de los autónomos con equipamiento informático disponen de firma electrónica, y de ellos más de la mitad facturan electrónicamente.**

La facturación electrónica abre otros caminos para la incorporación de nuevas aplicaciones y el establecimiento de otro tipo de relaciones y comunicaciones entre las empresas emisoras y receptoras de estos documentos vía red, ampliando e incorporando nuevos servicios de valor añadido a la propia relación comercial entre ambos agentes.



### 3.4.3. Herramientas de seguridad

Gráfico 6. Implantación de herramientas de seguridad



*Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos que disponen de equipamiento informático.*

El último aspecto analizado en el uso de Internet por parte del autónomo se corresponde con la utilización de sistemas de seguridad o la toma de precauciones sobre la información que maneja a través de su ordenador o la red.

En referencia al primer aspecto, **el 99,6% de los autónomos que disponen de equipamiento informático tienen instalados en sus ordenadores software anti-virus**. La protección anti-spam o anti-spyware también tiene un grado de implantación muy importante (40,5%), actualmente integrado en muchos casos en una oferta de servicios y productos de seguridad única que los fabricantes de software de seguridad ofrecen a sus clientes.

Como factor destacado, también se ha obtenido de la encuesta que **el 49,4% de los autónomos que disponen de equipamiento informático utilizan cortafuegos** como herramienta de seguridad, superando el uso de este sistema incluso al de protección anti-spyware.

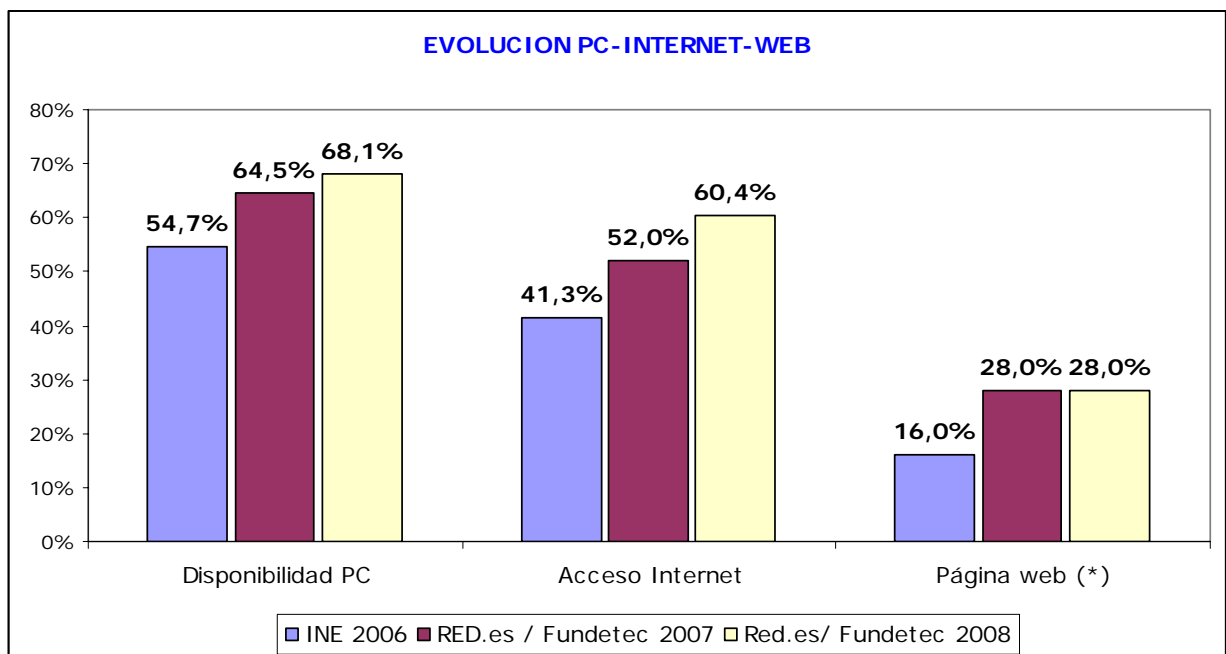
### 3.5. Cuadro resumen evolución 2006-2008

Tabla 7. Evolución tecnologías en el ámbito autónomo

| EVOLUCION PC – ACCESO A INTERNET – PAGINA WEB 2007/2008 |        |                      |                     |
|---|--------|----------------------|---------------------|
| INDICADOR   | INE 06 | RED.es / Fundetec 07 | Red.es/ Fundetec 08 |
| Disponibilidad PC                                       | 54,73% | 64,5%                | 68,10%              |
| Acceso Internet   | 41,31% | 52%                  | 60,4%               |
| Página web (*)  | 16%    | 28%                  | 28 %                |

(\*) En relación a autónomos con acceso a Internet

Gráfico 7. Evolución PC-INTERNET – PÁGINA WEB



Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos (salvo Página web: dato sobre autónomos con acceso a Internet).

Del análisis de estos tres indicadores básicos, señalamos de manera positiva el incremento continuo de la implantación de las tecnologías de la información y el hecho de que, la incorporación del PC lleva normalmente unida la implantación de Internet. En este segundo caso el crecimiento en el último año ha superado el 16% en relación a la medición anterior.

El crecimiento relativo de la página web no ha variado en el último año, pero como vemos más adelante resulta mucho más directo y seguramente más positivo que los autónomos incorporen aplicaciones que favorezcan una mejora en sus procesos de negocio que les hagan más competitivos a la hora de participar en el mercado en el que se mueve su sector, y así crecer de manera más firme y sostenible.

### 3.6. Resumen sectorial de la implantación de las TIC entre los autónomos

En este apartado hacemos un análisis resumido por sectores de la implantación de las TIC en los distintos sectores analizados y su comparativa con la situación a nivel nacional.

☞ *NOTA. Más adelante en el Apartado 8 se hace un análisis pormenorizado sobre cada uno de los sectores considerados en el presente informe.*

**Tabla 8. Resumen sectorial implantación TIC en autónomos**

|  | PC sobremesa  | PC portátil   | Internet      | Página web    |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Total Autónomos</b>                     | <b>62,58%</b> | <b>33,32%</b> | <b>60,40%</b> | <b>13,10%</b> |
| Asesoría económica y legal                 | 94,6%         | 67,2%         | 95,4%         | 30,5%         |
| Comercio mayorista                         | 88,9%         | 41,4%         | 75,6%         | 29,3%         |
| Comercio minorista                         | 51,5%         | 13,4%         | 42,5%         | 7,9%          |
| Construcción y anejos                      | 43,4%         | 19,3%         | 48,8%         | 6,7%          |
| Distribución y transporte                  | 29,1%         | 11,2%         | 28,2%         | 3,5%          |
| Otras actividades profesionales / técnicas | 85,7%         | 60,7%         | 89,4%         | 28,6%         |
| Restaurantes / bares                       | 28,9%         | 6,6%          | 19,6%         | 4,4%          |
| Servicios personales                       | 40,4%         | 16,1%         | 37,4%         | 5,9%          |
| Otros sectores                             | 62,4%         | 35,3%         | 64,5%         | 23,3%         |

*Encuesta profesionales autónomos. Red.es.Total autónomos*

Existe una diferencia sustancial entre aquellos sectores que realizan actividades de gestión, administración o tareas técnicas como son los gestores administrativos y legales, ingenieros, etc., con los sectores destinados al suministro/venta directa a consumidores finales como son el comercio minorista, los servicios personales o los bares y restaurantes.

En la segunda parte del presente informe se hace un repaso de los indicadores más importantes y del análisis que se hace de la percepción sobre las TIC y la identificación de los elementos que impulsan y puedan limitar su incorporación podemos extraer las razones de las diferencias entre los distintos sectores.

Aún así, respecto a todo lo señalado hasta este momento podemos señalar algún aspecto adicional que puede ser interesante dentro del análisis:

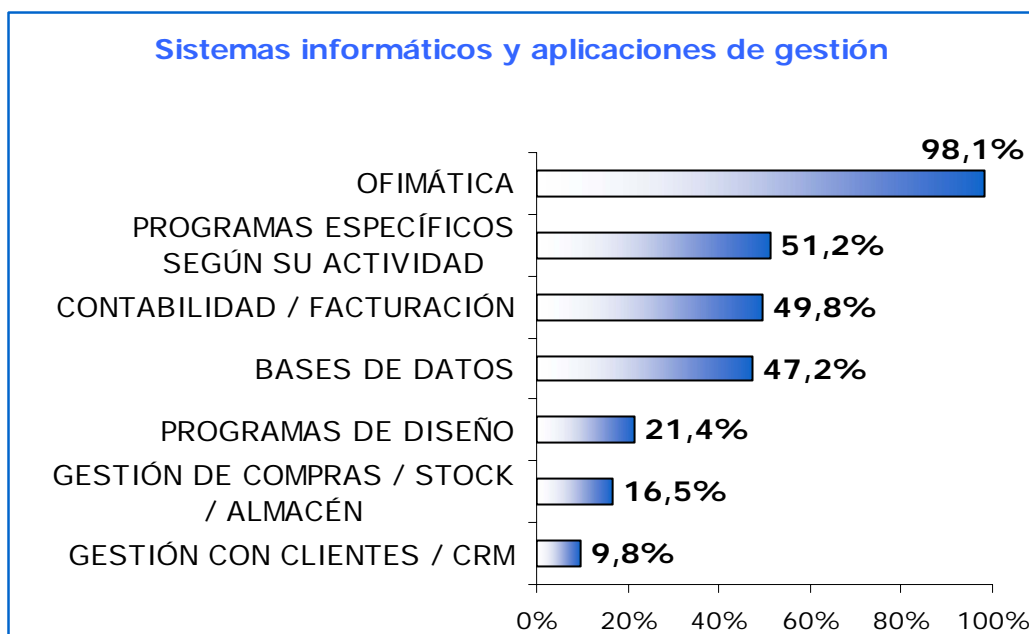
- En general lo que sí se produce es que, para aquellos autónomos -sean del sector que sean- que ya tienen incorporado el PC en sus negocios, el acceso a Internet se convierte en una herramienta más, y así, generalmente más del 90% de las empresas que disponen de PC disponen igualmente de acceso a Internet.
- Existen en los sectores menos proclives a incorporar tecnologías una situación de desconocimiento o se percibe una falta de interés sobre las mismas, fundamentado en dos aspectos, que las señalan como no adecuadas para su negocio o que no son necesarias.

A este análisis volveremos a referirnos cuando veamos cuales son los requerimientos futuros que solicitan los autónomos para incorporar en mayor medida las TIC en sus negocios.

## 4. USO DE APLICACIONES Y SISTEMAS DE GESTIÓN POR EL PROFESIONAL AUTÓNOMO

### 4.1. Aplicaciones y sistemas generales de gestión

Gráfico 8. Aplicaciones y herramientas tecnológicas. Sistemas de gestión



Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos que disponen de equipamiento informático.

- Las principales aplicaciones instaladas en los ordenadores de los autónomos aparte de la lógica presencia de los programas de **ofimática**, son aquellas que soportan la gestión de clientes y la económico-administrativa, es decir **la contabilidad, la facturación y las bases de datos**, además de **los programas específicos de su actividad profesional**.

#### El 51,2 % de los autónomos disponen de aplicaciones y sistemas específicos para su negocio

- Las bases de datos y la gestión contable y de facturación están incorporadas en casi la mitad de los ordenadores de los autónomos encuestados.
- Los **programas de diseño son utilizados por el 21,4% de los autónomos** encuestados y las actividades destinadas a la **gestión logística** (compras, almacenes, stocks) por el **16,5%**.
- La **gestión de clientes avanzada a través de programas CRM** son las aplicaciones menos utilizadas por los autónomos, ya que sólo las utilizan uno de cada diez autónomos que disponen de ordenador.

En relación al año anterior, se ha incrementado en una cifra cercana al 9% el número de autónomos que han incorporado aplicaciones propias de su sector en sus ordenadores.

## 4.2. Resumen sectorial de la implantación de aplicaciones destinadas a su negocio

Tabla 9. Resumen sectorial de empresas con aplicaciones destinadas a su negocio

|  | APLICACIONES DESTINADAS A SU NEGOCIO |
|--|--------------------------------------|
| <b>Total Autónomos</b>                     | <b>51,2%</b>                         |
| Asesoría económica y legal                 | 69,4%                                |
| Comercio mayorista                         | 45%                                  |
| Comercio minorista                         | 31,6%                                |
| Construcción y anejos                      | 39,7%                                |
| Distribución y transporte                  | 23,9%                                |
| Otras actividades profesionales / técnicas | 59,4%                                |
| Restaurantes / bares                       | 37,8%                                |
| Servicios personales                       | 57,9%                                |
| Otros                                      | 53,4%                                |

Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos que disponen de equipamiento informático.

- Son los autónomos que prestan **servicios técnicos y de asesoramiento** quienes tienen incorporados en sus ordenadores aplicaciones especialmente dedicadas o desarrolladas para la ejecución de su actividad profesional.
- Es destacable en las cifras que se han obtenido que aunque como sector, el sector de servicios personales tenga una implantación más reducida (ver tabla 9) sin embargo en este apartado de aplicaciones destinadas para su negocio se sitúe entre los sectores más activos en este sentido.
- Salvo en este caso se puede concluir que aquellos sectores que tienen una menor implantación de aplicaciones propias de su actividad también se destacan por una menor implantación en general de tecnologías.

## 5. EL AUTÓNOMO ANTE EL NEGOCIO ELECTRÓNICO

---

### 5.1. *Uso de la red como canal de comercialización para el autónomo*

#### Compras y ventas a través de Internet

Según los datos de la encuesta:

- **El 16,5% de los autónomos compran por Internet**
- **El 2,7% de los autónomos venden por Internet**

Si ambos datos los referimos a los autónomos que tienen acceso a Internet, los porcentajes se incrementarían hasta el 31,5% en el caso de las compras por la red y hasta el 5,4% en el caso de las ventas.

En el contexto del autónomo tiene más importancia para el desarrollo del negocio electrónico la propia consideración de consumidor final de productos y servicios, por ello cobra mayor importancia su disposición a comprar a través de Internet.

Siguiendo estos datos, el autónomo como consumidor final se comporta como tal, y los porcentajes de autónomos internautas y compradores son similares, a los que se han considerado en relación a los consumidores finales.

Según los datos del “Estudio de comercio electrónico B2C” publicado por Red.es para el año 2006, el 25,1% de los internautas han comprado en el último año a través de Internet.<sup>5</sup> La estimación final que se espera para el año 2008, es que este porcentaje haya superado el 35%.

### 5.2. *Palancas de impulso y barreras al desarrollo del comercio electrónico entre los profesionales autónomos*

#### Impulso a la venta a través de Internet

- En este caso el elemento que impulsa al trabajador autónomo a vender por Internet es sobre todo la **captación de nuevos clientes (90%)**.

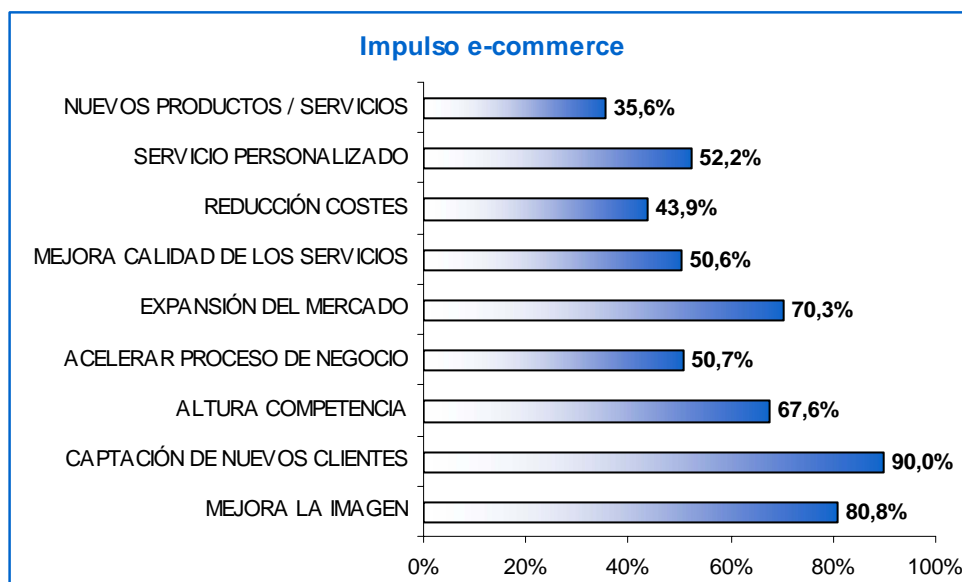
**La captación de nuevos clientes es el principal impulsor del e-commerce para el autónomo**

- En segundo lugar podemos encontrar tres razones relacionadas con el **posicionamiento de su actividad** en el mercado en el que se desarrolla:
  - la mejora de la imagen de su trabajo,
  - posibilitar la expansión geográfica de su mercado y,
  - estar a la altura de la competencia, son razones importantes para la decisión de abrir un canal de venta a través de Internet.

---

<sup>5</sup> “Estudio comercio electrónico B2C Año 2006”. Red.es [www.red.es](http://www.red.es)

**Gráfico 9. Palancas de impulso al negocio electrónico. Venta por Internet**



*Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos que venden por Internet.*

### Barreras al desarrollo del negocio electrónico

El último aspecto a evaluar por tanto será el tratar de identificar cuales son los elementos que puedan desincentivar el desarrollo del comercio electrónico en el ámbito de los profesionales autónomos.

En la encuesta se propusieron una serie de posibles respuestas solicitando a los trabajadores autónomos que seleccionaran aquellos que consideraran más críticos a la hora de la decisión de no vender a través de Internet.

Los resultados se reflejan en la siguiente tabla:

**Tabla 10. Barreras al desarrollo del comercio electrónico**

| BARRERAS AL COMERCIO ELECTRÓNICO |       |
|----------------------------------|-------|
| Productos inadecuados            | 40,5% |
| No necesito nuevo canal          | 38,1% |
| No me lo he planteado            | 22,6% |
| Clientes no preparados           | 7,0%  |
| Falta seguridad pago             | 1,6%  |
| No puedo asumir los costes       | 1,4%  |
| Incertidumbre legal              | 1,2%  |
| Problemas logísticos             | 0,3%  |

*Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos que no venden por Internet.*

Como se puede observar las barreras más importantes están relacionadas con la propia naturaleza de la actividad empresarial desarrollada por el autónomo:

- El 40,5% señalan que los productos o servicios que ofrecen no son adecuados para la venta a través de Internet, y un 38,1% consideran que no necesitan la apertura de este nuevo canal de venta para su negocio.
- Además, un 22,6% ni siquiera se lo habían planteado.

### 5.3. Resumen sectorial de la implantación del negocio electrónico en el ámbito autónomo

Tabla 11. Resumen sectorial: autónomos que acceden al negocio electrónico

|  | Compran por Internet | Venden por internet |
|--|----------------------|---------------------|
| <b>Total Autónomos</b>                     | <b>16,5%</b>         | <b>2,7%</b>         |
| Asesoría económica y legal                 | 11,4%                | 1,5%                |
| Comercio mayorista                         | 28,0%                | 15,9%               |
| Comercio minorista                         | 14,3%                | 2,3%                |
| Construcción y anejos                      | 17,5%                | 0,9%                |
| Distribución y transporte                  | 4,9%                 | 1,2%                |
| Otras actividades profesionales / técnicas | 32,5%                | 1,8%                |
| Restaurantes / bares                       | 7,8%                 | 0,7%                |
| Servicios personales                       | 11,9%                | 0,7%                |
| Otros                                      | 19,8%                | 8,1%                |

Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomo.

Analizando el grado de implantación del negocio electrónico entre los distintos sectores, nos encontramos que:

- es el **negocio electrónico desde el lado de la compra** el que tiene de manera general un cierto desarrollo
- es el **sector de comercio mayorista** quien más participa desde ambos lados del mercado, como comprador y como vendedor a través de la red. Para este sector es cada vez más importante el desarrollo del comercio electrónico.
- El negocio electrónico igualmente adquiere una importancia específica en las relaciones entre clientes y proveedores de las actividades profesionales y técnicas, y en la construcción.
- El negocio electrónico tanto en los autónomos del sector de distribución, como en el transporte, y en restaurantes y bares tiene muy poca significación.



## 6. EL FUTURO DE LAS TECNOLOGÍAS Y SU USO POR EL PROFESIONAL AUTÓNOMO

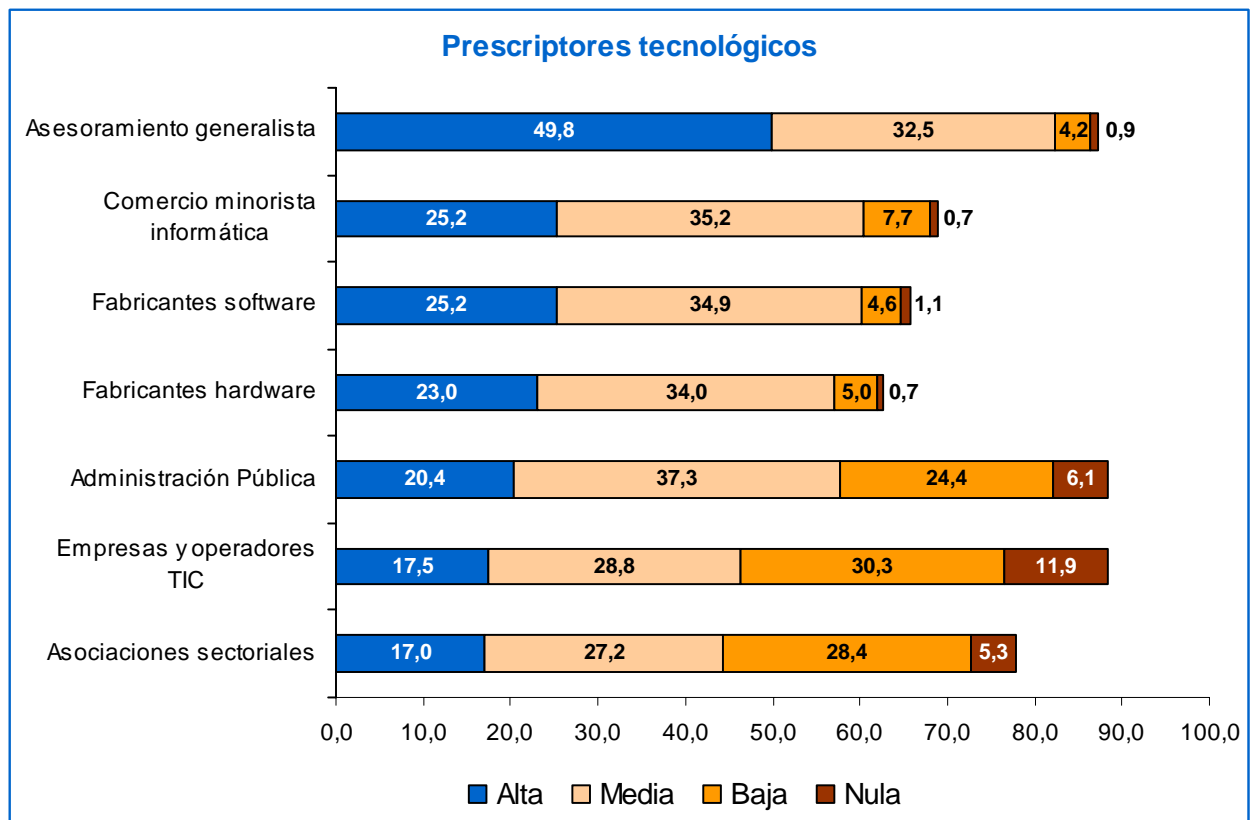
El último de los aspectos evaluados en la encuesta se ha centrado en la valoración cualitativa de las tecnologías, agentes y elementos que pudieran influir de manera positiva para el futuro de las TIC dentro del ámbito autónomo.

### 6.1. Agentes prescriptores de las TIC para el autónomo

El primer aspecto evaluado consiste en la valoración de los distintos agentes que pueden intervenir en su negocio y que podrían ser considerados como prescriptores tecnológicos y así, la **confianza que los autónomos depositarían ante esos agentes** para dicha función.

Se ha diferenciado entre operadores de telecomunicaciones, fabricantes de software o hardware y el comercio minorista de informática, el papel de los asesores generalistas de la empresa (gestores contables, fiscales, etc.), las acciones desarrolladas desde las Administraciones Públicas y la posible influencia de las asociaciones sectoriales.

Gráfico 10. Grado de confianza como prescriptores TIC



Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos.

De los resultados, llegamos a las siguientes conclusiones:

- En general todos los agentes, salvo los operadores de telecomunicaciones y las asociaciones del sector, se pueden considerar “aprobados” en confianza como prescriptores tecnológicos para el autónomo.

### Los asesores legales y financieros generan una mayor confianza como asesores TIC para los autónomos

- Destacan los **asesores legales y financieros** como prescriptores valorados de forma especialmente positiva. Estos asesores, que normalmente van a conocer las interioridades (financieras, organizativas y de negocio) de su actividad profesional se convierten para el autónomo además en un solvente prescriptor tecnológico al que acudir para obtener el correspondiente asesoramiento si deciden incorporar tecnologías en su negocio.
- Dentro del sector tecnológico **ofrecen una mayor confianza el canal de distribución** y en menor medida las propias empresas fabricantes de hardware y software.
- Como hemos señalado anteriormente, las empresas que ofrecerían para el autónomo una **menor credibilidad serían las operadoras de telecomunicaciones y las propias asociaciones del sector**, ya que presentan los mayores porcentajes de confianza nula y baja de todos los posibles agentes prescriptores.

Al hacer un análisis más pormenorizado o desagregado de estos indicadores desde el punto de vista sectorial, obtenemos que, **aquellos sectores que han incorporado más tecnologías también tienen una mejor relación de confianza con los agentes TIC propiamente dichos.**

Aunque el ranking se mantenga, es decir, el principal asesor sería el comercio minorista de informática, se reducen en todos los agentes la valoración de baja o nula confianza como prescriptor TIC y podríamos decir que los que peor están situados, aprobarían la evaluación de confianza para los autónomos de ese sector.

## 6.2. Objetivos que deben cumplir las ayudas al autónomo para la incorporación de TIC para su actividad

La pregunta incluida en el cuestionario marca los requerimientos o necesidades que los autónomos desean cubrir a través de ayudas o subvenciones, yendo más allá podríamos extraer las intenciones de inversión en tecnologías por parte de los autónomos.

Tabla 12. Objetivos para la solicitud de ayudas

| DESTINO AYUDAS Y SUBVENCIONES     |        |
|-----------------------------------|--------|
| Equipamiento                      | 74,84% |
| Internet                          | 60,04% |
| Software                          | 42,59% |
| Página web y comercio electrónico | 29,44% |
| Formación                         | 23,67% |

*Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos.*

Así, a través de las ayudas y subvenciones que requieren:

- **El primer objetivo es cubrir sus necesidades de adquisición de un nuevo equipamiento y favorecer el acceso a Internet.** La actualización de la infraestructura y de las herramientas generales se convierten de manera apreciable en

la principal demanda de financiación (en este punto recordamos lo señalado en el apartado 3, del presente análisis en el que se marcaba que más del 55% del parque de ordenadores actual tienen una antigüedad superior a los tres años).

- El siguiente objetivo se dirige a la **inversión en software, nuevos sistemas y aplicaciones para ser utilizadas en su actividad profesional**.
- Los dos destinos menos demandados se corresponden con la financiación del desarrollo de páginas web y comercio electrónico, y el acceso a formación TIC.

### 6.3. ¿Qué pide el trabajador autónomo al desarrollo futuro de las TIC?

Para finalizar este informe, en este apartado vamos a tratar de identificar, qué objetivos y beneficios se buscan con el uso de las tecnologías por parte del profesional autónomo, y qué hace que las TIC tengan una mayor aceptación, y por lo tanto, implantación dentro de este ámbito empresarial y como complemento a esta información, conocer aquellos aspectos que deberían ser tenidos en cuenta en el futuro, a la hora de desarrollar nuevas aplicaciones destinadas al empresario autónomo.

#### Beneficios de la implantación de las nuevas tecnologías

En primer lugar se recoge la relación de aquellos aspectos que con la incorporación de las nuevas tecnologías mejoran su desarrollo, y resultan más beneficiosos:

Tabla 13. Beneficios de las nuevas tecnologías

| BENEFICIOS DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS           |       |
|--|-------|
| Ahorrar costes                                 | 96,1% |
| Mejorar organización interna                   | 85,2% |
| Mejorar comunicación con clientes/ proveedores | 66,7% |
| Mejorar procesos negocio                       | 50,7% |
| Ofrecer nuevos productos y servicios           | 38,2% |

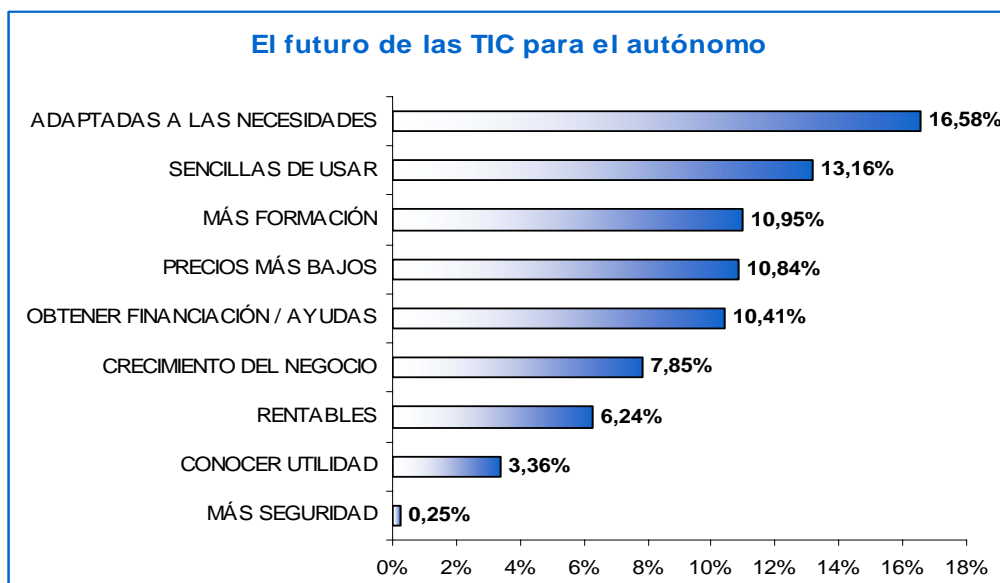
*Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos que disponen de equipamiento tecnológico.*

- Como se puede observar de las respuestas, el 96,1% de los autónomos señalan claramente como beneficio más importante la reducción de los costes de su actividad por el hecho de implantar tecnologías de la información y la comunicación en su negocio.
- Las nuevas tecnologías posibilitan una mejor ejecución de sus procesos de negocio ya que, además de mejorar la organización interna de su actividad, permite una mejor comunicación con sus clientes y/o proveedores.

En alguno de los sectores los aspectos relacionados con la comunicación con clientes y proveedores se convierten en clave por la propia naturaleza de su actividad (ej. Asesoría o comercio mayorista), para la mejora de su competitividad y alcanzar con ello una mejor posición dentro de su mercado y entre sus competidores.

## El futuro de las TIC para el profesional autónomo

Gráfico 11. El futuro de las TIC para el profesional autónomo



Encuesta profesionales autónomos. Red.es. Total autónomos.

Como se puede observar de las respuestas, y en consonancia con los objetivos anteriormente reseñados, el aspecto más importante está relacionado con la **adecuación de las TIC a las necesidades de la empresa**. Además, también requieren que estos equipamientos y aplicaciones sean más **sencillos de usar**.

Por otro lado, reclaman el **acceso a financiación** para acometer dicha inversión, a través de instrumentos financieros en condiciones asequibles o a través de ayudas y subvenciones que normalmente tendrían su origen en las distintas administraciones

Como segunda reivindicación de carácter económico, señalan el acceso a tecnologías y soluciones válidas y rentables para su negocio pero a un **coste asequible**, es decir, precios más bajos y asumibles por sus economías.

Es destacable la importancia que dan a la formación en tecnologías. No tanto, como hemos visto con anterioridad, a la hora de acceder a ayudas o subvenciones, sino por el hecho de conocer la utilidad y formarse en el uso de las diferentes tecnologías. El desconocimiento de cómo actuar y utilizar las tecnologías resta efectividad y pasa a ser una de las principales barreras para la implantación de las nuevas tecnologías, ya que las consideran difíciles de implantar, utilizar y por ende, demasiado costosas ya que no le pueden sacar todo el partido dentro de su negocio.

**El autónomo señala la adaptación del equipamiento y las aplicaciones tecnológicas a su actividad como un elemento clave para el futuro**

## 7. CONCLUSIONES

---

**El trabajador autónomo está poco a poco integrando dentro de su actividad profesional el uso de las nuevas tecnologías.** El uso de herramientas informáticas cada vez tiene un mayor peso dentro de los trabajadores autónomos. En los últimos dos años, cerca de un 15% de los autónomos se han acercado a las NNTT las han incorporado. (Disponibilidad de PC, 2006: 54%, 2008: 68%)

Aunque la evolución de los datos nos hace ser optimistas, la existencia de un 30% de autónomos que aún no disponen de un ordenador personal nos invita a reflexionar sobre la **necesidad de explicar y presentar en cada caso las posibilidades que las nuevas tecnologías pueden dar a cada actividad profesional.**

Las tecnologías y quienes las desarrollan e implantan, deben ser capaces de atraer a nuevos usuarios a través de soluciones y aplicaciones que mejoren la gestión y desarrollo de la actividad de los autónomos.

Hay datos positivos, como el crecimiento en el uso del PC portátil, o el hecho general que más del 85% de los autónomos que tienen acceso a Internet lo hace a través de tecnologías de banda ancha.

Hacia el futuro, tanto desde las empresas tecnológicas como desde los propios agentes que co-participan con los autónomos en el desarrollo de su actividad (clientes, proveedores, asesores generalistas o financieros, etc.), deben ser capaces de transmitir los beneficios de las tecnologías, teniendo en cuenta dos premisas:

- que las aplicaciones sean sencillas, fáciles de usar y adecuadas a las necesidades de su actividad, y
- que en muchos casos la capacidad económica del empresario autónomo es limitada con lo que las posibles soluciones deben estar en consonancia con dicha capacidad.

Teniendo en cuenta ambas premisas el autónomo cada vez está más de acuerdo con la importancia de las tecnologías, por ejemplo **es muy positivo que más de la mitad de los autónomos que disponen de equipamiento informático tengan instalados en sus ordenadores aplicaciones relacionadas directamente con su actividad profesional**, de ahí la importancia de que en cada caso se oferten aplicaciones que vengan a solucionar de manera óptima las necesidades tecnológicas del autónomo y mejorar sus procesos de negocio.

Por tanto, creemos que el camino para que las tecnologías vayan implantándose entre los autónomos tiene una senda ya marcada, el trabajo no será fácil pero la percepción positiva del autónomo impulsará de manera decisiva el uso de las tecnologías.

En ese futuro **será prioritario:**

- Favorecer la generación de **soluciones adaptadas** a las tecnologías utilizadas en cada caso (sistemas informáticos, generación de herramientas en Internet y comercio electrónico, desarrollo de soluciones de movilidad para su ejecución bajo dispositivos móviles, etc.) y las necesidades de cada profesional.
- Esas aplicaciones deben ser **sencillas de usar y**, además, se debe **proporcionar la formación** necesaria para que su uso se haga más sencillo y atractivo para el trabajador autónomo.

- El acceso a **fuentes de financiación** que no graven en demasía el coste de la inversión, además de que estas aplicaciones tengan un **coste ajustado** a las posibilidades económicas del autónomo.
- La puesta en marcha de **programas y medidas de ayuda y subvenciones** y otros elementos legales, para mejorar el acceso a las tecnologías.

Con el objetivo de favorecer la inclusión de la empresa en la sociedad de la información ayudando a la financiación de las inversiones en este ámbito, las distintas administraciones han puesto en marcha programas para esta función.

En el ámbito de estos programas el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de la Dirección para la Sociedad de la Información está desarrollando el **PLAN AVANZA**<sup>6</sup> que incorpora varias actuaciones incluidas en la Línea Economía Digital que propone y desarrolla diversas medidas para ayudar a la incorporación de las TIC en las empresas. Y en especial destacamos las siguientes:

- **Acciones de divulgación**, como son los programas desarrollados desde Red.es, *Ninguna Empresa sin Web (NEW) o Polígonos en Red*, o igualmente los Talleres sectoriales de Nuevas tecnologías desarrollados a través de Fundetec y la colaboración de Red.es y las CC.AA;
- Programa *Avanza Pyme*, con **acciones para el desarrollo e implantación de aplicaciones** destinadas a la mejora y automatización de procesos de la empresa o será en próximos meses el programa *Empresas en Red*, gestionado desde Red.es y las CC.AA, etc.
- **Acciones para la financiación** directa, como son los *Préstamos tecnológicos Avanza (Préstamos TIC)*, con la financiación de la inversión en condiciones inmejorables (con financiación a tres años al 0% y una inversión máxima de 50.000€).

Las ayudas que actual y próximamente estarán en vigor por parte de las AA.PP. pueden consultarse en una de las herramientas puestas en marcha por el Ministerio dentro de la propia ejecución del Plan Avanza: el **portal de ayudas** para las empresas relacionadas con las tecnologías y la innovación **Ayud@tec, accesible en la dirección:**

<http://www.mityc.es/PortalAyudas/ServiciosActuales/Index.htm>

Iniciativas, tanto de la Administración central como a nivel autonómico, encaminadas a favorecer el conocimiento, el desarrollo y la implantación de soluciones tecnológicas dentro de la empresa española, en la que por lo tanto, el profesional autónomo no es ajeno.

---

<sup>6</sup> [www.planavanza.es](http://www.planavanza.es)

## 8. ANALISIS SECTORIALES

### 8.1. COMERCIO MAYORISTA

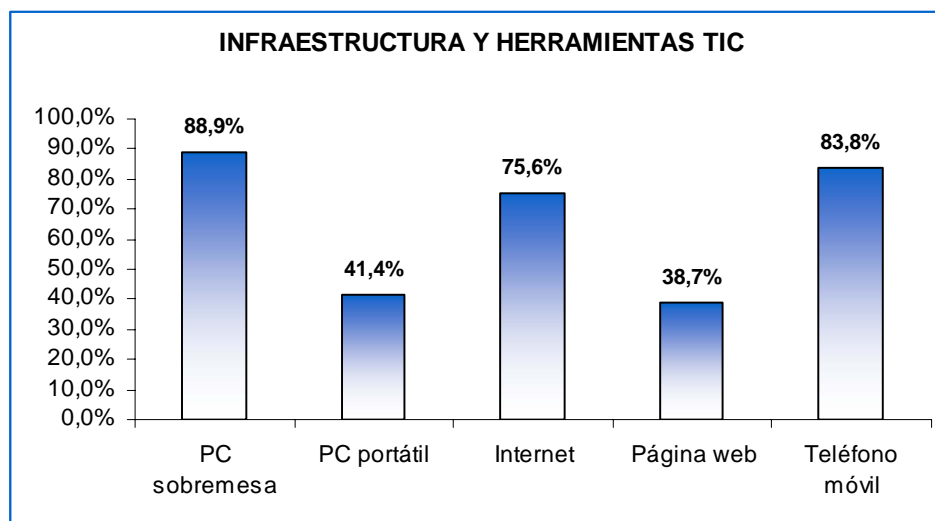
#### GRUPOS CNAE

CNAE 51 Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto vehículos de motor y motocicletas

#### 8.1.1. Caracterización del sector

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| ▪ Número empresas totales  | 225.108         |
| ▪ Número de microempresas  | 164.435 (73,0%) |
| - Desagregación por tamaño |                 |
| - Sin asalariados          | 104.819 (46,6%) |
| - De 1 a 2 asalariados     | 59.616 (26,5%)  |

#### 8.1.2. Implantación TIC



Fuente. Red.es

El sector de **Comercio Mayorista** tiene un grado superior de implantación del PC en relación a la media obtenida de la encuesta para el total de los autónomos españoles, tanto en PC de sobremesa como en portátil, con un 88,9% y un 41,4% respectivamente.

Si extendemos este análisis a mayores grados de sofisticación la situación del sector también es muy positiva, así tanto para el acceso a **Internet** (75,6%), como para la disponibilidad de **página Web** (38,7%), las empresas del sector se sitúan por encima de la media del total de autónomos.



## Usos del PC e Internet

| USOS DEL PC                                       |       |
|---|-------|
| Ofimática básica                                  | 98,3% |
| Bases de datos                                    | 61,7% |
| Programas de diseño                               | 21,7% |
| Contabilidad / facturación                        | 83,3% |
| Gestión almacenes                                 | 61,7% |
| Relaciones con clientes                           | 23,3% |
| Programas específicos de su actividad profesional | 45,0% |
| Otros programas                                   | 1,7%  |

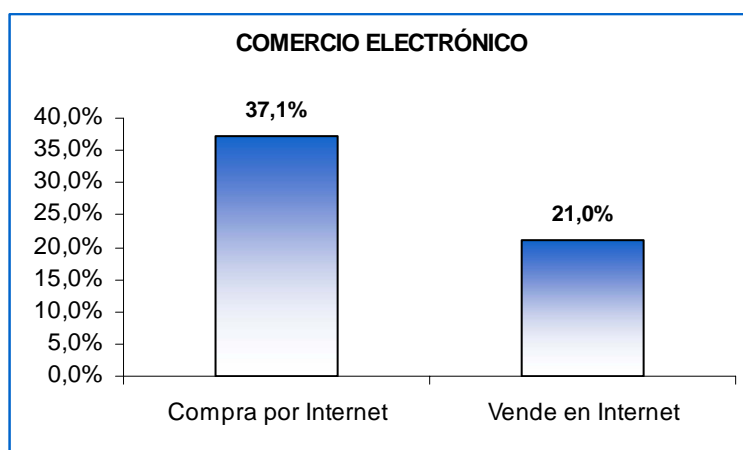
| USOS DE INTERNET                     |       |
|--------------------------------------|-------|
| Buscar información                   | 96,8% |
| Gestiones bancarias                  | 90,3% |
| Gestión con AAPP                     | 17,7% |
| Procesos con clientes/proveedores    | 90,3% |
| Acciones de marketing                | 16,1% |
| Formación                            | 8,1%  |
| Búsqueda de oportunidades de negocio | 17,7% |
| Firma digital                        | 26,3% |
| Facturación electrónica              | 19,7% |

Fuente: Red.es

En los usos de PC, destaca además de los usos generales (ofimática y contabilidad), el uso como gestión de almacenes. En el **comercio mayorista cobra especial importancia la gestión de almacenes**, mantener un control de stocks tanto para la gestión con proveedores como la gestión con clientes, 6 de cada 10 autónomos del sector incorporan soluciones destinadas a esta función.

Por ello, al analizar el uso que se hace de Internet, aparece como uno de los más importantes el **utilizar la red para la comunicación y gestión con sus clientes y proveedores, más del 90%** de los autónomos que desarrollan su actividad en este sector así la utilizan y e igualmente para **su gestión financiera, realizando gestiones bancarias**.

## Comercio electrónico



Fuente: Red.es

En cuanto a la **implantación del comercio electrónico**, el Comercio Mayorista es uno de los sectores que más compra en la red, realizando esta actividad el **37,1% de los autónomos que tienen acceso a Internet**.

Donde el Comercio Mayorista alcanza un abrumador **liderazgo** con respecto a otros sectores es en la venta por Internet, ya que **el 21% de los autónomos de este sector con acceso a Internet, realiza actividades de venta en la red**.



Viene todo ello a confirmar lo señalado en el uso que se hace del PC e Internet, la importancia en este sector de la relación directa, fluida y clara con sus proveedores y clientes.

### 8.1.3. Palancas y barreras para la utilización de las TIC

#### Disponibilidad de PC y acceso a Internet

##### A FAVOR

| OBJETIVOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS              |       |
|---|-------|
| Mejora la organización interna                    | 85,2% |
| Mejora los procesos de negocio                    | 65,6% |
| Mejora la comunicación con clientes y proveedores | 62,3% |

| BENEFICIOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS                |       |
|--|-------|
| Ahorra costes en los procesos de gestión del negocio | 96,9% |
| Ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes  | 37,8% |
|  |       |

Fuente: Red.es

##### EN CONTRA

| RAZONES PARA NO DISPONER DE TECNOLOGÍAS |       |
|---|-------|
| Costes elevados                         | 4,8%  |
| Dificultad en su adaptación y uso       | 9,6%  |
| Falta de confianza e inseguridad        | 4,8%  |
| Desconocimiento de los beneficios       | 14,4% |
| No me lo he planteado                   | 19,2% |

| RAZONES PARA NO DISPONER DE CONEXIÓN A INTERNET |       |
|---|-------|
| No es necesario en mi caso                      | 83,3% |
| No me lo he planteado                           | 8,3%  |
| No resulta asequible económicamente             | 8,3%  |
|   |       |

Fuente: Red.es

Entre las razones que llevaron a las empresas del sector a incorporar las tecnologías han sido destacadas mejorar la organización interna por el 85,2%, mejorar los procesos de negocio por el 65,6% y mejorar la comunicación con clientes y proveedores por el 62,3%.

Además, el **96,9% de los autónomos del sector del Comercio Mayorista valoran como principal beneficio del uso de las tecnologías, el ahorro de costes de los procesos de gestión del negocio.**

La barrera más importante para la implantación de las tecnologías es que el 19,2% de los autónomos de este sector no se han planteado si quiera su incorporación, y el 14,4% desconoce los beneficios de su uso.

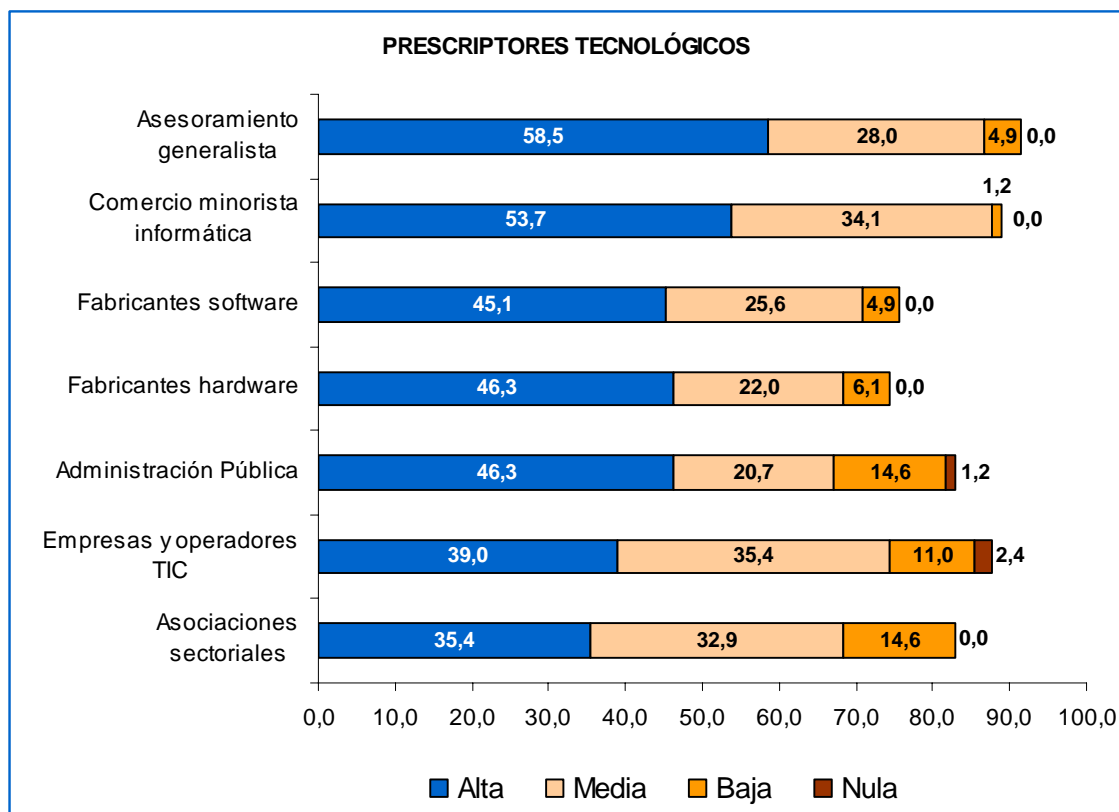
En cuanto al acceso a Internet, también consideran más del 83% de los autónomos del sector del Comercio Mayorista que el acceso a la red no es necesario para su negocio.

Como en otros sectores donde la tecnología está plenamente implantada, esta misma presencia se convierte en un elemento diferenciador de los servicios prestados y ayuda a mejorar la competitividad entre las empresas del sector por las mejoras que pueden ofrecer hacia el servicio al cliente.

Por ello, para las que no hayan incorporado esas tecnologías, su posible posicionamiento en su mercado quedará limitado si no implantan dichas tecnologías y hacia el futuro, podrían quedar fuera del mercado.

## El futuro del uso de las nuevas tecnologías

### Agentes



Fuente: Red.es

El **mayor grado de confianza** señalado por las empresas del sector de Comercio Mayorista para ser considerados como prescriptores TIC, lo han asignado a los **agentes que realizan para ellos labores de asesoramiento laboral, fiscal o legal, y los comercios minoristas de informática**. En ambos casos les han otorgado un **nivel de confianza alto más del 53%** de los autónomos del sector.

En general, todos los agentes han sido valorados de una manera bastante positiva como prescriptores de tecnologías en el Comercio Mayorista, y ninguno destaca especialmente en la valoración negativa.

## 8.2. COMERCIO MINORISTA

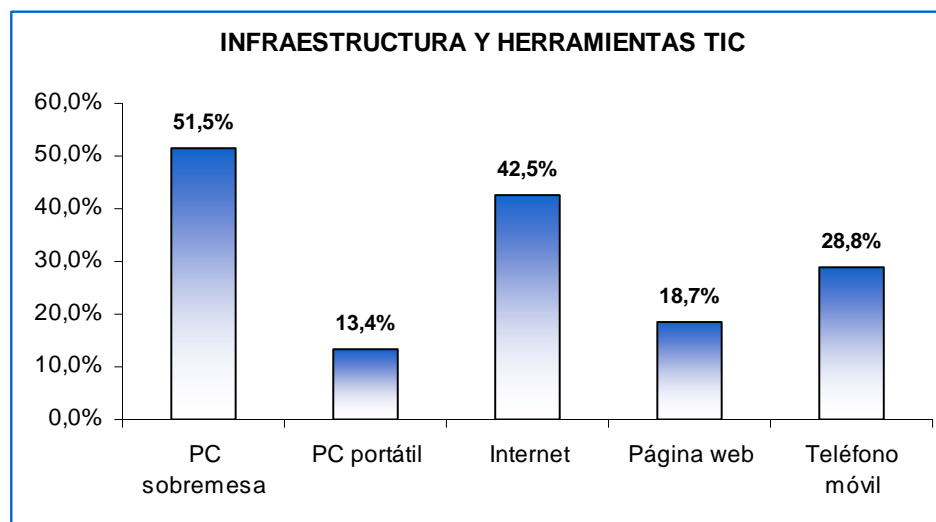
### GRUPOS CNAE

CNAE 50 Venta, mantenimiento y reparación de vehículos de motor, motocicletas y ciclomotores  
CNAE 52 Comercio al por menor, excepto comercio de vehículos de motor, motocicletas y ciclomotores

### 8.2.1. Caracterización del sector

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| ▪ Número empresas totales  | 601.764         |
| ▪ Número de microempresas  | 498.584 (82,9%) |
| - Desagregación por tamaño |                 |
| - Sin asalariados          | 298.021 (49,5%) |
| - De 1 a 2 asalariados     | 200.563 (33,3%) |

### 8.2.2. Implantación TIC



Fuente: Red.es

El sector de **comercio minorista** se sitúa entre los sectores menos desarrollados en tecnologías de la información.

**Apenas supera la media de incorporación del PC en su actividad**, y se sitúa bastante por debajo de la implantación media de Internet entre los autónomos que se sitúa en un 60% y solamente alcanza el 42% en el sector minorista.

**Solamente un 18,7% de los autónomos que disponen de acceso a Internet en el sector, tienen página web**, es decir entre los autónomos solamente un 7,5% dispondrían de página web.

## Usos del PC e Internet

| USOS DEL PC                                       |       |
|---|-------|
| Ofimática básica                                  | 97,7% |
| Bases de datos                                    | 43,1% |
| Programas de diseño                               | 18,3% |
| Contabilidad / facturación                        | 55,4% |
| Gestión almacenes                                 | 25,8% |
| Relaciones con clientes                           | 3,9%  |
| Programas específicos de su actividad profesional | 31,6% |
| Otros programas                                   | 1,6%  |

| USOS DE INTERNET                     |       |
|--------------------------------------|-------|
| Buscar información                   | 97,0% |
| Gestiones bancarias                  | 64,4% |
| Gestión con AAPP                     | 24,9% |
| Procesos con clientes/ proveedores   | 61,7% |
| Acciones de marketing                | 8,4%  |
| Formación                            | 7,7%  |
| Búsqueda de oportunidades de negocio | 3,0%  |
| Firma digital                        | 18,5% |
| Facturación electrónica              | 12,8% |

Fuente: Red.es

Al analizar los usos que se hacen del PC e Internet, se corrobora lo señalado anteriormente, **el uso muy poco sofisticado y avanzado que se realiza de las TIC en el negocio minorista.**

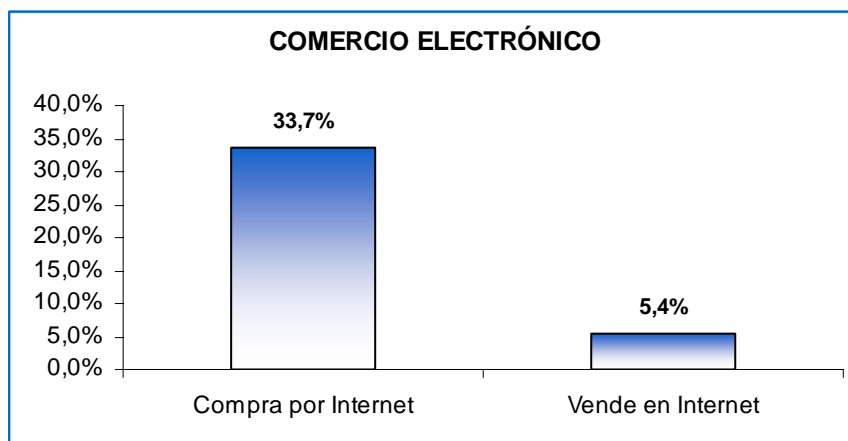
En relación al uso del PC, es la **ofimática básica el uso principal**, y se utiliza fuera de ese uso principalmente para la **gestión de la contabilidad y facturación.**

El uso para procesos más relacionados directamente con su actividad como puede ser la **gestión de almacenes u otros programas tienen una presencia media entorno al 25-30%**, y solamente un 3% lo utilizarían para relacionarse con sus clientes.

Así al ver la utilidad de Internet, cobra especial importancia dos aspectos:

- las **gestiones bancarias (64,4%)**, en los últimos años la banca por Internet se ha convertido en uno de los principales elementos que ha impulsado el uso de la red en todos los ámbitos;
- **la gestión con clientes / proveedores (61,7%)**. En este caso podemos afirmar que sería la gestión con proveedores (principalmente empresas productoras o empresas del sector de comercio mayorista) quienes impulsaría el uso de Internet como vía de comunicación.

## Comercio electrónico



Fuente: Red.es

El **comercio electrónico dentro del comercio minorista autónomo tiene su relevancia en tanto en cuanto desarrollo su actividad de compra** a través de Internet con proveedores de su actividad profesional.

El sector de comercio mayorista es uno de los sectores más activos desde el lado de la oferta de productos en Internet, por ello, quienes son sus clientes principales, el comercio minorista ya está utilizando la vía de Internet como canal de compra para con su relación con sus proveedores.

Un tercio de los autónomos que acceden a Internet, realizan parte de su gestión de compras a través de Internet.

### 8.2.3. Palancas y barreras para la utilización de las TIC

Habida cuenta de lo señalado en los epígrafes anteriores, cobra especial importancia el conocer cuales son los elementos que impulsan o reducen la predisposición a implantar tecnologías de la información en el sector autónomo de comercio minorista.

Así es importante para quienes incorporan TIC **la mejora en la organización interna (79,5%) que redunda en un ahorro de costes en los procesos de gestión del negocio (93,1%)**.

Del análisis se observa que especialmente esa mejora se obtiene por la incorporación de tecnologías en su relación para con los proveedores y es menos importante o menos valorada el posibilitar una mejor comunicación con sus clientes.

#### Disponibilidad de PC y acceso a Internet

##### A FAVOR

| OBJETIVOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS              |       | BENEFICIOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS                |       |
|---|-------|--|-------|
| Mejora la organización interna                    | 79,5% | Ahorra costes en los procesos de gestión del negocio | 93,1% |
| Mejora los procesos de negocio                    | 41,3% | Ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes  | 26,2% |
| Mejora la comunicación con clientes y proveedores | 54,1% |  |       |

Fuente: Red.es

## EN CONTRA

| RAZONES PARA NO DISPONER DE TECNOLOGÍAS |       |
|---|-------|
| Costes elevados                         | 12,5% |
| Falta de ayudas y subvenciones          | 7,9%  |
| Dificultad en su adaptación y uso       | 24,5% |
| Falta de confianza y seguridad          | 13,6% |
| Desconocimiento de los beneficios       | 30,9% |
| No se lo han planteado                  | 22,7% |

| RAZONES PARA NO DISPONER DE CONEXIÓN A INTERNET                      |       |
|--|-------|
| Desconocen los beneficios de tener conexión a Internet en su negocio | 11,2% |
| No es necesario en su caso   | 64,7% |
| No hay cobertura   | 1,7%  |
| No se lo han planteado   | 12,1% |
| No resulta asequible económicamente                                  | 8,6%  |

Fuente: Red.es

Por otro lado, desde la óptica de quienes no incorporan las TIC en su negocio, es la **falta de información y el desconocimiento el principal lastre para su implantación**, más del 50% o no se lo han planteado o directamente desconocen sus beneficios.

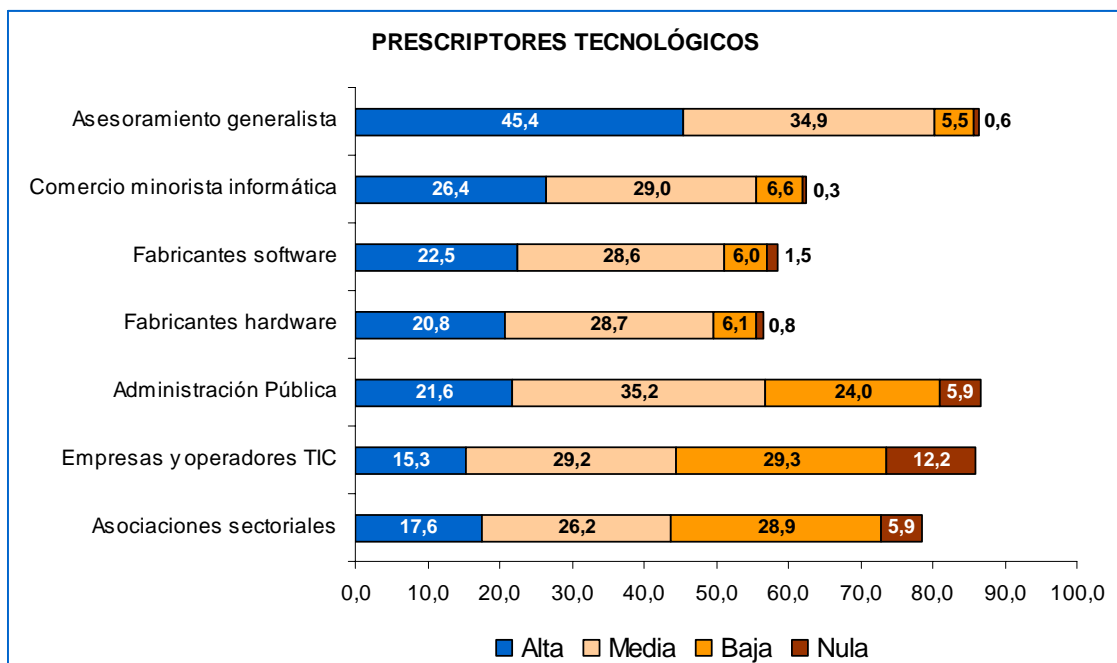
Así también por ejemplo un 24,5% señalan que las tecnologías no serían fáciles de adaptar a su negocio o en el caso de Internet, no lo creen necesario.

## El futuro del uso de las nuevas tecnologías

### Agentes

**Los autónomos del comercio minorista tienen una especial confianza como asesor tecnológico en sus propios asesores generalistas (contables, fiscales, legales).**

Estos agentes se convierten por tanto igualmente en prescriptores y asesores en temas relacionados con las tecnologías de la información y comunicación.

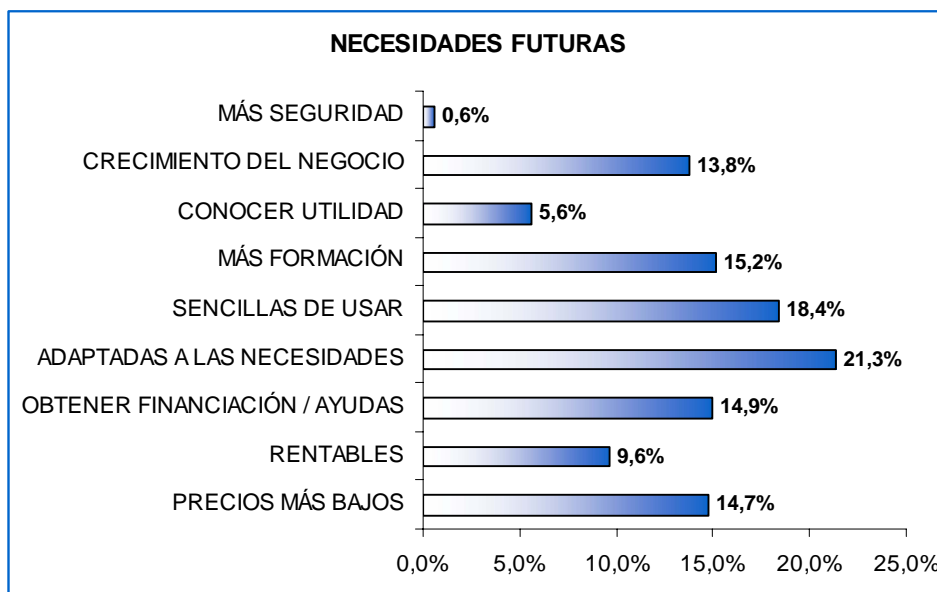


Fuente: Red.es

En sentido contrario, aparecen las empresas y operadores TIC como aquellos que generan una menor confianza, si tomamos en consideración el sector tecnológico, y dentro de éste la mayor confianza parece estar situado en el propio comercio minorista de informática.

Es una máxima que encontramos entre los sectores con una menor implantación de las TIC, que en general, presentan una menor confianza en los agentes tecnológicos, especialmente las empresas y los operadores TIC, desconfianza que se va reduciendo cuanto mayor es la implantación de las TIC en cada sector.

## Necesidades futuras



Fuente: Red.es

Del análisis de las necesidades futuras requeridas por el comercio minorista autónomo, se extrae que:

- **los autónomos buscan fundamentalmente que estén adaptadas a las necesidades de su negocio y que sean sencillas de usar**
- Este segundo requerimiento viene a ser reforzado con el tercero, la reclamación de más formación necesaria para poder utilizar dichas herramientas.

En cuarto lugar está el requerimiento de **obtener financiación y ayudas** para la incorporación de tecnologías. Preguntado cual sería el objetivo a cubrir con esas ayudas, **más del 80% las querían destinadas a la compra de hardware** y en segundo lugar la financiación del acceso a Internet.

### 8.3. ASESORÍA ECONÓMICA

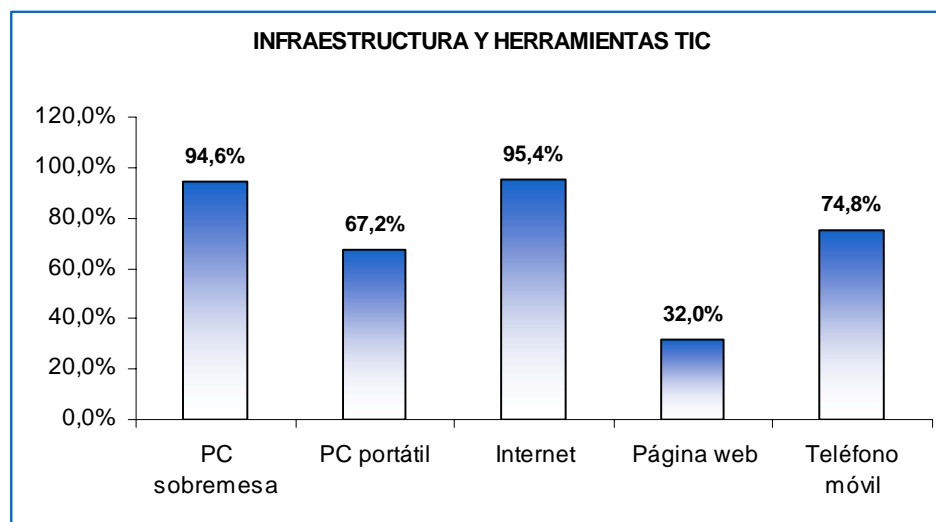
#### GRUPOS CNAE

CNAE 65 Intermediación financiera, excepto seguros y planes de pensiones  
 CNAE 66 Seguros y planes de pensiones, excepto seguridad social obligatoria  
 CNAE 70 Actividades inmobiliarias

#### 8.3.1. Caracterización del sector

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| ▪ Número empresas totales  | 240.098         |
| ▪ Número de microempresas  | 214.475 (89,3%) |
| - Desagregación por tamaño |                 |
| - Sin asalariados          | 144.113 (60,0%) |
| - De 1 a 2 asalariados     | 70.362 (29,3%)  |

#### 8.3.2. Implantación TIC



Fuente: Red.es

El sector de Asesoría Económica y Legal tiene una **altísima implantación de las tecnologías de información básica: PC se sobremesa como de portátil, y de conexión a Internet.**

Sin duda alguna éste es uno de los sectores más avanzados en el uso de las TIC entre los autónomos, ya que la diferencia en estas tecnologías con respecto a la media general del sector autónomo en su totalidad, es superior en 30 puntos porcentuales (94,6% de profesionales autónomos con disponibilidad de PC se sobremesa; 67,2% con portátil; 95,4% con acceso a Internet).

Además, la **disponibilidad de página web propia** para su negocio entre los autónomos del sector de la Asesoría Económica y Legal **llegaría ya al 32%**, valor igualmente superior al de la media de autónomos a nivel general.



## Usos del PC e Internet

| USOS DEL PC                                       |       |
|---|-------|
| Ofimática básica                                  | 96,8% |
| Bases de datos                                    | 60,5% |
| Programas de diseño                               | 17,7% |
| Contabilidad / facturación                        | 62,9% |
| Gestión almacenes                                 | 7,3%  |
| Relaciones con clientes                           | 15,3% |
| Programas específicos de su actividad profesional | 69,4% |
| Otros programas                                   | 1,6%  |

| USOS DE INTERNET                     |       |
|--------------------------------------|-------|
| Buscar información                   | 97,6% |
| Gestiones bancarias                  | 89,6% |
| Gestión con AAPP                     | 82,4% |
| Procesos con clientes/ proveedores   | 76,0% |
| Acciones de marketing                | 20,0% |
| Formación                            | 19,2% |
| Búsqueda de oportunidades de negocio | 5,6%  |
| Firma digital                        | 76,4% |
| Facturación electrónica              | 39,4% |

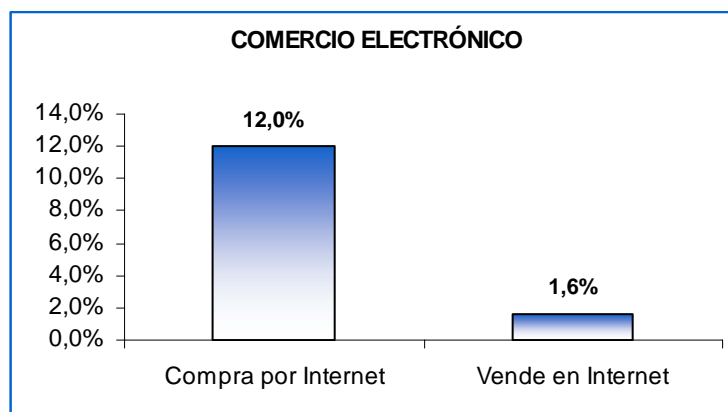
Fuente: Red.es

Respecto a los **usos y aplicaciones de las herramientas TIC** se señalan como aspectos más destacados los siguientes:

- El **PC es una herramienta básica para la realización de tareas administrativas** (facturación, contabilidad y ofimática básica). En cuanto los restantes usos se advierte que el desarrollo de programas y **herramientas TIC asociados a las actividades de su sector** es también superior a la media de todos los sectores. En este caso llega su implantación a **siete de cada diez autónomos**. Por ejemplo, herramientas de gestión de documentación judicial, programas para la gestión de impuestos, etc.
- La búsqueda **de información** con un 97,6%, y las gestiones bancarias y con la Administración Pública con un 89,6% y un 82,4% de los profesionales del sector respectivamente, son los **principales usos de Internet**, y un 76% tienen herramientas para comunicarse con sus proveedores y/o clientes.
- En este sector dada la naturaleza de los servicios ofertados, la presencia de la **firma digital es ya muy importante (más del 75%)**, así como la propia implantación de la **facturación electrónica** en cuatro de cada diez autónomos del sector.

## Comercio electrónico

Por el contrario, este sector **se sitúa por debajo** de la media para el total de autónomos de manera muy significativa **en cuanto al comercio electrónico**.



Fuente Red.es

Los indicadores relativos tanto a la compra como a la venta en Internet son bastante bajos (12% en la compra y un exiguo 1,6% para la venta por Internet).

No es un aspecto especialmente importante para este sector, ya que es obvio dada la naturaleza de servicios que desarrollan las empresas que asesoran a otras empresas en temas legales o económicos por ejemplo, sus servicios son intangibles y resultantes de una labor de gestión, análisis y asesoramiento especializado.

### 8.3.3. Palancas y barreras para la utilización de las TIC

#### Disponibilidad de PC y acceso a Internet

##### A FAVOR

| OBJETIVOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS              |       |
|---|-------|
| Mejora la organización interna                    | 82,4% |
| Mejora los procesos de negocio                    | 69,0% |
| Mejora la comunicación con clientes y proveedores | 78,4% |

| BENEFICIOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS                |       |
|--|-------|
| Ahorra costes en los procesos de gestión del negocio | 95,2% |
| Ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes  | 48,8% |

Fuente: Red.es

##### EN CONTRA

| RAZONES PARA NO DISPONER DE TECNOLOGÍAS |       |
|---|-------|
| Falta de ayudas y subvenciones          | 25,0% |
| Dificultad en su adaptación y uso       | 75,0% |

| RAZONES PARA NO DISPONER DE CONEXIÓN A INTERNET                      |       |
|--|-------|
| Desconocen los beneficios de tener conexión a Internet en su negocio | 50,0% |
| No hay cobertura   | 50,0% |

Fuente: Red.es

La incorporación de las nuevas tecnologías está motivada en este sector principalmente por la **mejora en la organización interna**, en la **comunicación con clientes y proveedores**, y en los procesos de negocio. Además, se señala como principal y más importante beneficio del uso de las tecnologías el ahorro de costes en los procesos de gestión del negocio.

Respecto a las **barreras que llevan a no disponer de PC o Internet**, se debe tomar en consideración que son consideradas difíciles de utilizar por el 75% de los autónomos.

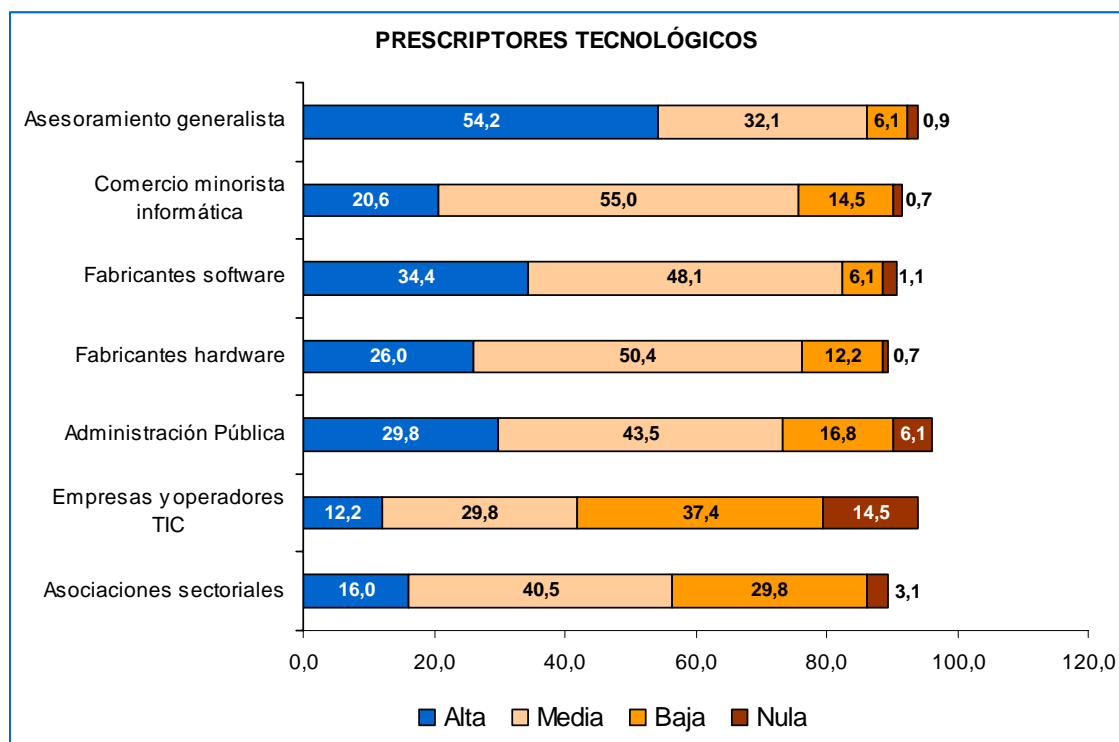
Además, el 50% de quienes no disponen de Internet señalan que no tienen cobertura, y otro 50% que desconoce los beneficios que Internet puede aportar a su negocio. Pero, en todo caso, dada la importante implantación de las TIC en el sector, aquellos que no las incorporen, seguramente sus propia actividad quedará fuera del mercado al no ser competitivos en calidad de servicio y, también coste, con los demás empresas del sector.

## El futuro del uso de las nuevas tecnologías

### Agentes

Según los datos recogidos en el estudio, **los autónomos del sector de la Asesoría Económica y Legal confían de forma fundamental en otros asesores como ellos**, siendo su nivel de confianza alto para el 54,2% de este grupo.

En segundo lugar, se encuentran los fabricantes de software, con un 34,4% de confianza alta, y la propia Administración Pública, con un 29,8%.



Fuente: Red.es

El agente menos valorado por los autónomos de este sector es el de las empresas y operadores TIC, que sólo son valorados con confianza alta por el 12,2% y de forma nula por el 14,5% y baja por el 37,4%.

Aún así, y como podemos comprobar con otros sectores con una mayor implantación de las TIC, el rechazo o desconfianza sobre el sector TIC en general disminuye, y así se reducen los datos de baja confianza y la media supera generalmente el 55% de autónomos que confían al menos, de manera "media" en dichos agentes.

Así, para la mayoría de los sectores, **el principal agente tecnológico al que consultan y se asesoran sobre tecnologías será el comercio minorista de informática**, que para el sector de Asesoría económica y legal ofrece confianza válida para el 75% de los autónomos.

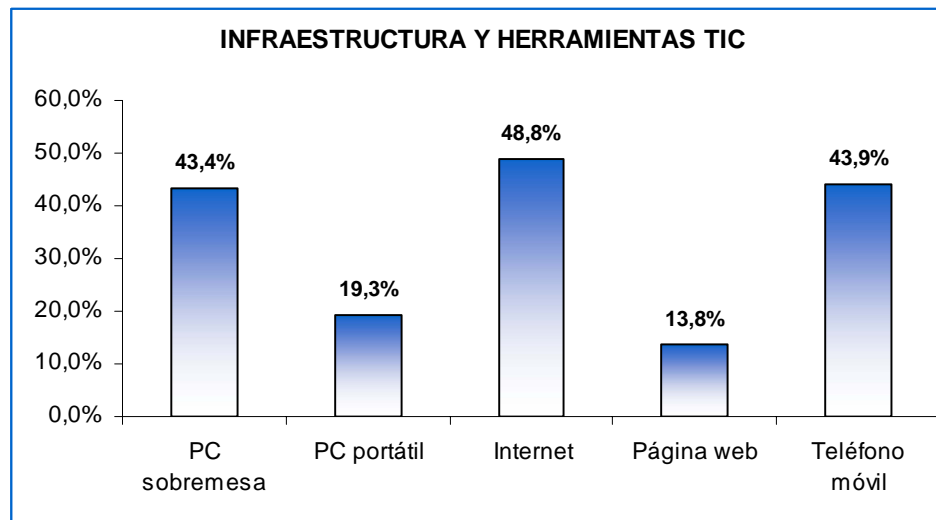
## 8.4. CONSTRUCCIÓN Y ANEJOS

GRUPOS CNAE  
CNAE 45 Construcción

### 8.4.1. Caracterización del sector

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| ▪ Número empresas totales  | 501.056         |
| ▪ Número de microempresas  | 363.042 (72,5%) |
| - Desagregación por tamaño |                 |
| - Sin asalariados          | 233.477 (46,6%) |
| - De 1 a 2 asalariados     | 129.565 (25,9%) |

### 8.4.2. Implantación TIC



Fuente: Red.es

**El sector autónomo de la construcción y anexos presenta una implantación media pero bastante alejada de la media de las tecnologías de la información. Algo más de un 50% disponen de PC o el 49% disponen de acceso a Internet.** En los datos de la encuesta se puede señalar como aspecto positivo que aquellos que disponen de PC disponen igualmente de acceso a Internet.

Como en el caso de otros sectores como el comercio minorista, **la implantación de la página web es exigua, e inferior al 10%** del total de empresas del sector de la construcción y anexos desde el ámbito autónomo.

## Usos del PC e Internet

| USOS DEL PC                                       |       |
|---|-------|
| Ofimática básica                                  | 99,3% |
| Bases de datos                                    | 45,0% |
| Programas de diseño                               | 31,1% |
| Contabilidad / facturación                        | 62,3% |
| Gestión almacenes                                 | 12,6% |
| Relaciones con clientes                           | 7,3%  |
| Programas específicos de su actividad profesional | 39,7% |

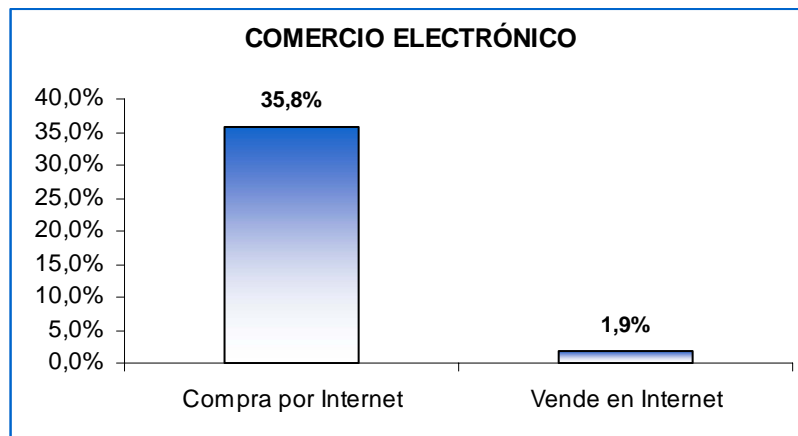
| USOS DE INTERNET                     |       |
|--------------------------------------|-------|
| Buscar información                   | 99,4% |
| Gestiones bancarias                  | 77,8% |
| Gestión con AAPP                     | 25,9% |
| Procesos con clientes/ proveedores   | 71,5% |
| Acciones de marketing                | 10,1% |
| Formación                            | 5,7%  |
| Búsqueda de oportunidades de negocio | 10,1% |
| Firma digital                        | 30,7% |
| Facturación electrónica              | 15,0% |

Fuente: Red.es

En los usos de aplicaciones informáticas además del uso de la ofimática básica y la contabilidad y facturación como usos básicos, tiene **cierta relevancia una aplicación directa asociada a su actividad como son los programas de diseño y esencialmente que 4 de cada 10 disponen de alguna aplicación asociada a su actividad profesional.**

En el sector de la construcción conviven actividades más técnicas como la propia construcción de edificios y más de gestión y compraventa como son la actividad inmobiliaria. Por ello, tiene su importancia **el uso de Internet para distintos procesos con clientes y proveedores**, y así 7 de cada 10 autónomo utiliza Internet para estas funciones.

## Comercio electrónico



Fuente: Red.es

**El comercio electrónico para el autónomo de la construcción tiene solamente importancia desde el punto de vista de la compra por Internet (35,8%), y la venta de su actividad a través de la red, tiene una presencia testimonial.**

### 8.4.3. Palancas y barreras para la utilización de las TIC

#### Disponibilidad de PC y acceso a Internet

##### A FAVOR

| OBJETIVOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS              |       |
|---|-------|
| Mejora la organización interna                    | 85,0% |
| Mejora los procesos de negocio                    | 49,7% |
| Mejora la comunicación con clientes y proveedores | 64,1% |

| BENEFICIOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS                |       |
|--|-------|
| Ahorra costes en los procesos de gestión del negocio | 96,0% |
| Ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes  | 27,3% |

Fuente: Red.es

##### EN CONTRA

| RAZONES PARA NO DISPONER DE TECNOLOGÍAS |       |
|---|-------|
| Costes elevados                         | 11,0% |
| Falta de ayudas y subvenciones          | 9,2%  |
| Dificultad en su adaptación y uso       | 27,1% |
| Falta de confianza y seguridad          | 27,7% |
| Desconocimiento de los beneficios       | 45,6% |
| No se lo han planteado                  | 20,8% |

| RAZONES PARA NO DISPONER DE CONEXIÓN A INTERNET |       |
|---|-------|
| No es necesario en su caso                      | 81,3% |
| No se lo han planteado                          | 18,8% |

Fuente: Red.es

Son las posibilidades de mejorar la organización interna y reducir los costes del proceso de negocio los principales beneficios u objetivos a la hora de implantar tecnologías de la información en el sector autónomo de la construcción.

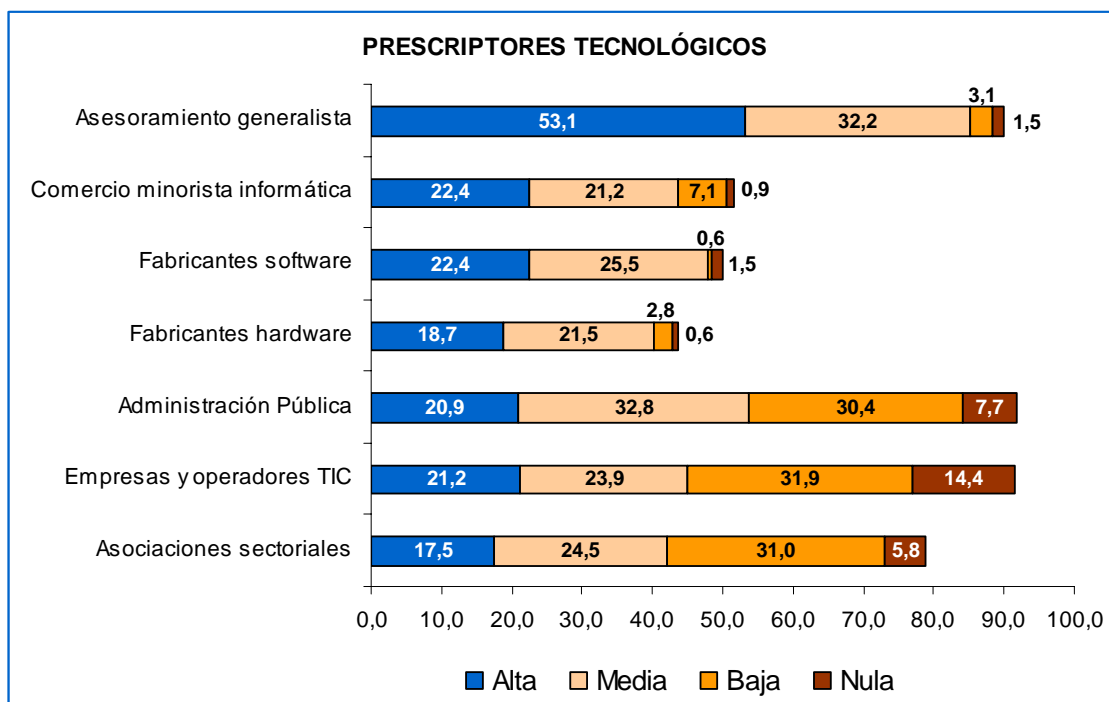
Visto la implantación real, es necesario conocer que **elementos influyen de manera negativa** para la incorporación de las TIC, así se centran en dos aspectos, el **desconocimiento sobre los beneficios** que le podría reportar (aunque también podríamos destacar el hecho de que un 27%, desconfíen de las tecnologías) o sencillamente, como en el caso de Internet, que señalan que para su actividad profesional **no la creen necesaria**.

#### El futuro del uso de las nuevas tecnologías

Hay que buscar por tanto, cual serían los elementos que podrían ayudar a mejorar la presencia de las tecnologías en el sector autónomo de la construcción. Por ello, vemos en primer lugar cuales serían los agentes principales a marcar para poder convertirse en prescriptores tecnológicos.

## Agentes

Son, como en otros sectores autónomos, **los asesores generalistas (abogados, contables, fiscales, etc) los que se convierten igualmente en los principales agentes prescriptores en TIC**, ya que dentro del sector son los que les ofrecen una mayor confianza.



Fuente: Red.es

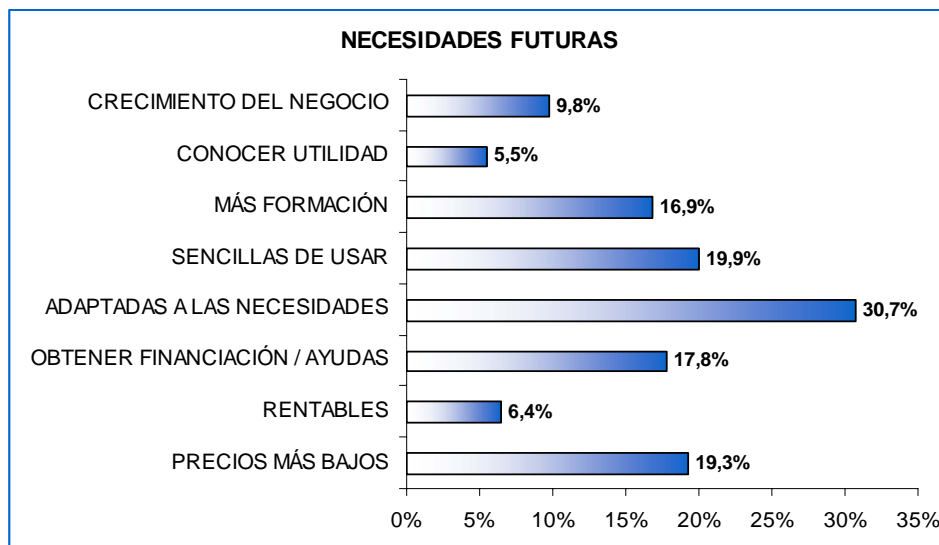
Los demás prescriptores tienen una menor presencia, aunque como agente directamente asociado con la tecnología **es el comercio minorista de informática el mejor situado**.

Tanto las empresas y operadores de telecomunicaciones como la propia administración y las asociaciones sectoriales se sitúan con una menor confianza e incluso un porcentaje apreciable de autónomos los señalan como baja o nula confianza.

Se observa como comportamiento general entre los distintos sectores que aquellos que tienen una menor implantación de tecnologías tienen una menor disposición a depositar la confianza en los agentes del sector TIC, y en ese caso, son aquellos que les ayudan a gestionar su negocio (como sus asesores legales y financieros) quienes hacen esa labor de asesoramiento y en sentido contrario, la valoración del sector TIC mejora cuanto mayor es el grado de implantación de TIC.

## Necesidades futuras

Si un aspecto tienen que cuidar en el futuro las empresas tecnológicas que desarrollen productos o servicios destinados a este sector, es que, éstas **estén adaptadas a las necesidades del autónomo de la construcción**.



Fuente Red.es

Si un aspecto tienen que cuidar en el futuro las empresas tecnológicas que desarrollen productos o servicios destinados a este sector, es que, éstas **estén adaptadas a las necesidades del autónomo de la construcción**.

El segundo aspecto a considerar sería que fueran **sencillas de usar** y en una valoración similar que estén ajustadas al coste que pueden soportar estas empresas ya que requieren que **tuvieran precios más bajos**.



## 8.5. DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE

### GRUPOS CNAE

CNAE 60 Transporte terrestre; transporte por tuberías

CNAE 61 Transporte marítimo, de cabotaje y por vías de navegación interiores

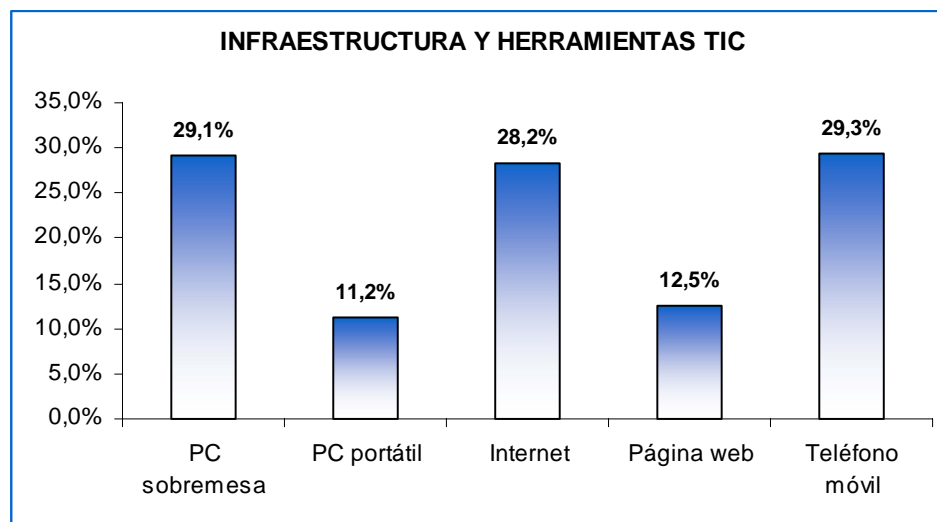
CNAE 62 Transporte aéreo y espacial

CNAE 63 Actividades anexas a los transportes; actividades de agencias de viajes

### 8.5.1. Caracterización del sector

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| ▪ Número empresas totales  | 238.119         |
| ▪ Número de microempresas  | 198.909 (83,5%) |
| - Desagregación por tamaño |                 |
| - Sin asalariados          | 134.106 (56,3%) |
| - De 1 a 2 asalariados     | 64.803 (27,2%)  |

### 8.5.2. Implantación TIC



Fuente: Red.es

El sector del transporte presenta una **implantación de tecnologías muy reducida** en relación a la media del sector autónomo.

Solamente algo más de un 40% del sector autónomo del transporte utiliza el ordenador para su negocio, y lo mismo ocurre con el uso de Internet y la disponibilidad de página web (por debajo del 4% de los profesionales autónomos del sector).

## Usos del PC e Internet

| USOS DEL PC                                       |       |
|---|-------|
| Ofimática básica                                  | 99,3% |
| Bases de datos                                    | 29,9% |
| Programas de diseño                               | 6,7%  |
| Contabilidad / facturación                        | 46,3% |
| Gestión almacenes                                 | 14,9% |
| Relaciones con clientes                           | 11,9% |
| Programas específicos de su actividad profesional | 23,9% |

| USOS DE INTERNET                     |       |
|--------------------------------------|-------|
| Buscar información                   | 97,2% |
| Gestiones bancarias                  | 79,7% |
| Gestión con AAPP                     | 30,1% |
| Procesos con clientes/ proveedores   | 65,0% |
| Acciones de marketing                | 5,6%  |
| Formación                            | 4,9%  |
| Búsqueda de oportunidades de negocio | 6,3%  |
| Firma digital                        | 12,6% |
| Facturación electrónica              | 8,1%  |

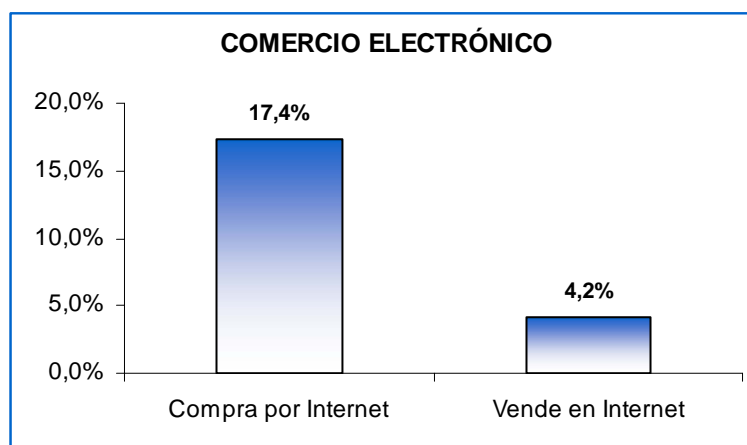
Fuente: Red.es

Los usos del PC e Internet son los genéricos del uso por cualquier empresario, esencialmente son gestiones de contabilidad y facturación en el caso del PC y la búsqueda de información y las gestiones bancarias en el caso de los usos de Internet.

En este segundo caso, **si tiene cierta importancia el uso de Internet como vía de comunicación con clientes o proveedores.**

Son cada vez mayor el número de transportistas autónomos que trabajan para grandes empresas logísticas y distribución y éstas se están convirtiendo en prescriptores tecnológicos cuando trasladan a sus páginas web parte de la gestión y organización de su actividad y su relación con sus transportistas.

## Comercio electrónico



Fuente: Red.es

Acorde con lo señalado en párrafos anteriores, el comercio electrónico tiene muy poca presencia en el sector del transporte autónomo, y solamente estaría hasta este momento dirigido a la compra a través de la red (un 17,4% de los autónomos que tienen acceso a Internet) y no tanto a la venta, en el que la presencia es casi testimonial.

### 8.5.3. Palancas y barreras para la utilización de las TIC

#### Disponibilidad de PC y acceso a Internet

##### A FAVOR

| OBJETIVOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS              |       |
|---|-------|
| Mejora la organización interna                    | 72,2% |
| Mejora los procesos de negocio                    | 27,8% |
| Mejora la comunicación con clientes y proveedores | 66,9% |

| BENEFICIOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS                |       |
|--|-------|
| Ahorra costes en los procesos de gestión del negocio | 97,8% |
| Ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes  | 14,9% |

Fuente: Red.es

##### EN CONTRA

| RAZONES PARA NO DISPONER DE TECNOLOGÍAS |       |
|---|-------|
| Costes elevados                         | 17,3% |
| Falta de ayudas y subvenciones          | 7,2%  |
| Dificultad en su adaptación y uso       | 33,8% |
| Falta de confianza y seguridad          | 21,8% |
| Desconocimiento de los beneficios       | 41,0% |
| No se lo han planteado                  | 24,7% |

| RAZONES PARA NO DISPONER DE CONEXIÓN A INTERNET |       |
|---|-------|
| Desconocimiento de los beneficios               | 11,5% |
| No es necesario en su caso                      | 65,4% |
| No hay cobertura                                | 3,8%  |
| No se lo han planteado                          | 7,7%  |
| No es asequible económicamente                  | 11,5% |

Fuente: Red.es

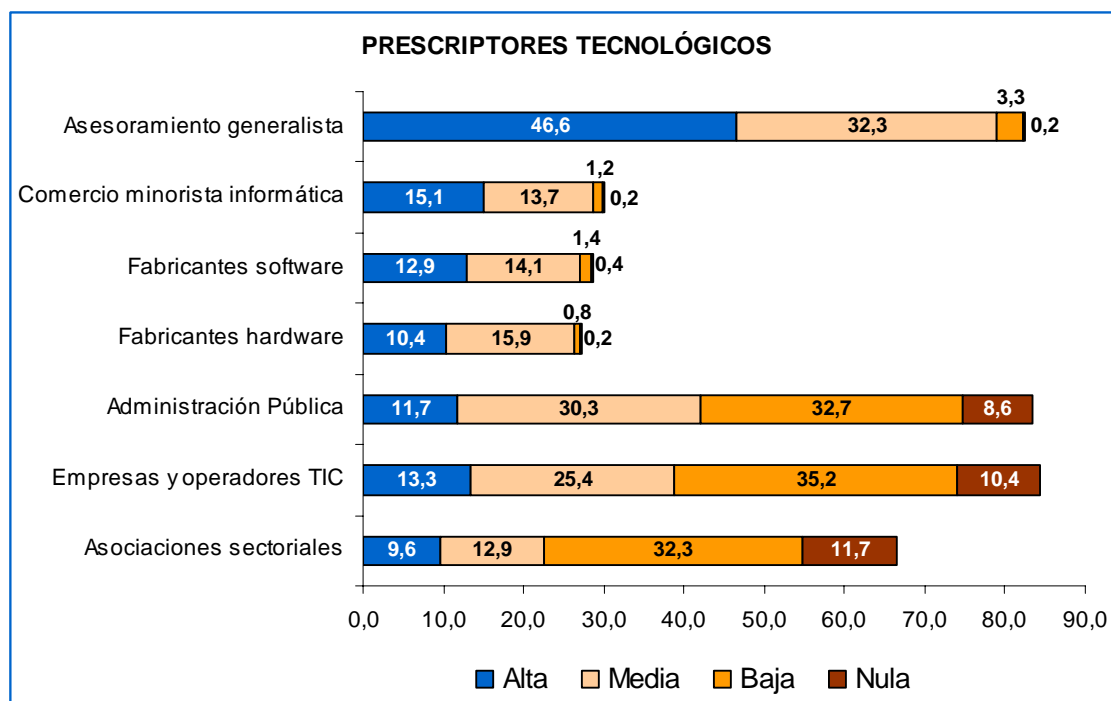
Al analizar los elementos en contra y a favor sobre el uso de las TIC en el sector de transporte, estaríamos enfrentando:

- por un lado, la idea de que las tecnologías ahorran costes en los procesos de gestión del negocio (para quienes usan Internet) y mejoran la organización interna o la comunicación con clientes o proveedores,
- frente a la idea de que no son necesarios o que, no están adecuados o adaptados a las necesidades del negocio del transporte.

Aunque en resumen, sencillamente, podríamos hablar en estos segundos casos, en un desconocimiento de los beneficios que las TIC podrían aportar al sector autónomo del transporte y distribución.

## El futuro del uso de las nuevas tecnologías

### Agentes



Fuente: Red.es

Aquellos que son sus **asesores generalistas** (contable, legales, fiscales, etc) se constituyen en el **principal agente prescriptor** para el sector autónomo transportista ya que son aquellos que les generan una mayor confianza.

Del análisis de los datos obtenidos podemos extraer que en la administración pública, las empresas y operadores tic y del las asociaciones sectoriales, el sector autónomo del transporte no tiene demasiada confianza como prescriptor tecnológico.

Como en otros sectores, es el comercio minorista de informática el que, dentro de los sectores tecnológicos quienes ofrecen al autónomo una mayor confianza.

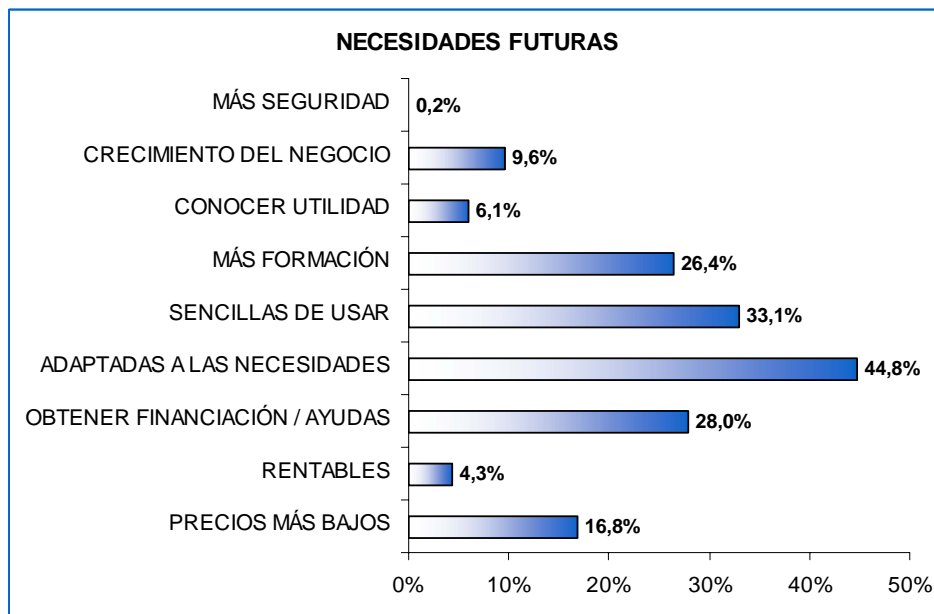
### Necesidades futuras

Ante el panorama de implantación de tecnologías en el sector, es necesario investigar lo que los autónomos del sector del transporte solicitan a las empresas tecnológicas.

Los requerimientos de traducen fundamentalmente en tres aspectos:

- Los asociados a la conformación de las soluciones tecnológicas, ya que deben **estar adaptadas a las necesidades del sector**
- Los asociados a la **manejabilidad de las aplicaciones**, ya que deben ser sencillas de usar, aunque también hay un número apreciable de autónomos que reclaman que se les forme en el uso de dichas tecnologías.
- Y que desde las administraciones o desde el ámbito privado se ofrezcan **posibilidades de financiación** (subvenciones, ayudas, condiciones favorables)

para la inversión en TIC), mejorables todas ellas, si además el coste de dicha inversión es el más bajo posible si se han conseguido aplicaciones con precios más bajos.



Fuente: Red.es

## 8.6. OTRAS ACTIVIDADES PROFESIONALES Y TÉCNICAS

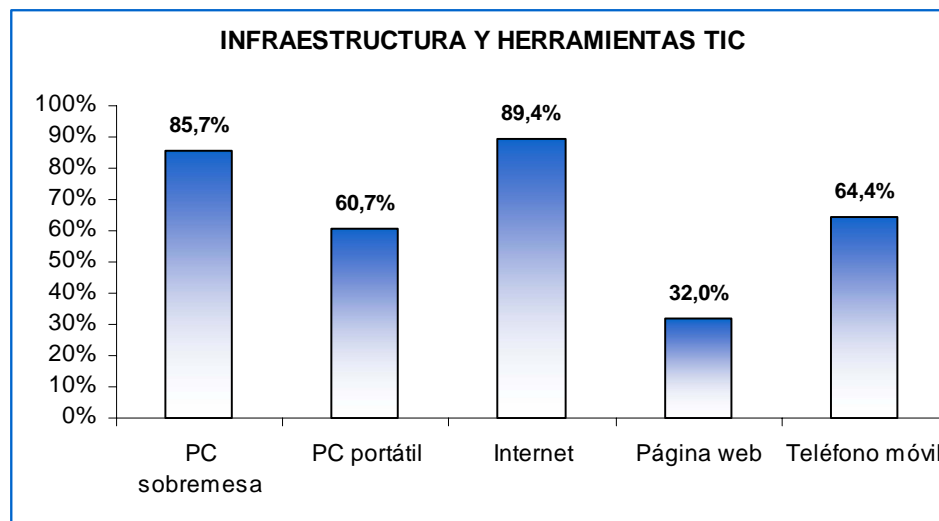
### GRUPOS CNAE

CNAE 71 Alquiler de maquinaria y equipos sin operarios, efectos personales y enseres domésticos  
 CNAE 72 Actividades informáticas  
 CNAE 73 Investigación y desarrollo  
 CNAE 74 Otras actividades empresariales  
 CNAE 85 Actividades sanitarias y veterinarias, servicio social  
 CNAE 64 Correos y telecomunicaciones

### 8.6.1. Caracterización del sector

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| ▪ Número empresas totales  | 713.535         |
| ▪ Número de microempresas  | 613.190 (85,9%) |
| - Desagregación por tamaño |                 |
| - Sin asalariados          | 448.858 (62,9%) |
| - De 1 a 2 asalariados     | 164.332 (23,0%) |

### 8.6.2. Implantación TIC



Fuente: Red.es

Junto con el sector autónomo de asesoría financiera y gestora, el sector autónomo que agruparía las profesiones técnicas es la que **presenta un mayor grado de implantación de las tecnologías de la información. Más del 90% disponen de PC y acceso a Internet.**

Asimismo, ocurre que **más de un 25% de los autónomos que trabajan en este sector disponen ya de página web.**

## Usos de PC e Internet

La implantación del PC e Internet es superior al 80%, lo que implica un uso masivo de las tecnologías. Por ello, no es extraño encontrar usos como los siguientes:

| USOS DEL PC                                       |       |
|---|-------|
| Ofimática básica                                  | 98,8% |
| Bases de datos                                    | 42,2% |
| Programas de diseño                               | 19,3% |
| Contabilidad / facturación                        | 30,4% |
| Gestión almacenes                                 | 7,0%  |
| Relaciones con clientes                           | 7,9%  |
| Programas específicos de su actividad profesional | 59,4% |
| Otros programas                                   | 0,8%  |

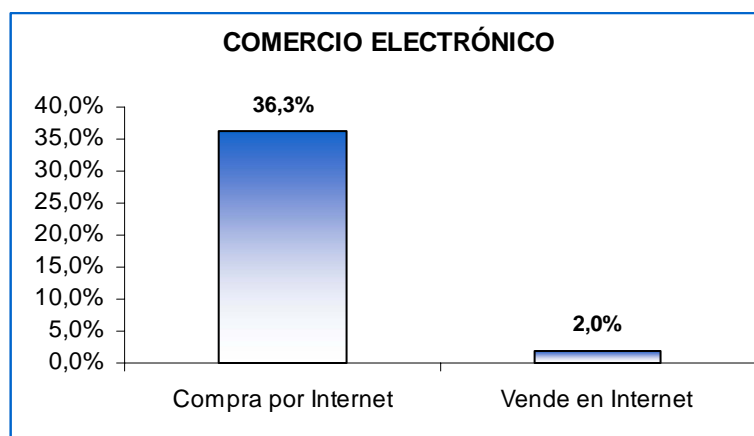
| USOS DE INTERNET                     |       |
|--------------------------------------|-------|
| Buscar información                   | 98,6% |
| Gestiones bancarias                  | 79,3% |
| Gestión con AAPP                     | 55,0% |
| Procesos con clientes/ proveedores   | 74,2% |
| Acciones de marketing                | 18,6% |
| Formación                            | 15,7% |
| Búsqueda de oportunidades de negocio | 6,7%  |
| Firma digital                        | 44,8% |
| Facturación electrónica              | 19,4% |

Fuente: Red.es

De la lectura de estos datos, **resaltamos la incorporación de programas específicos asociados a su actividad profesional por 6 de cada 10 autónomos**, o el hecho que más de un 70% utilice Internet para sus procesos de comunicación con clientes o proveedores.

En este caso también destacamos la **implantación de la firma digital (44,8%)** entre estos profesionales y el hecho de que cerca de una de cada cinco autónomos estarían utilizando ya la facturación electrónica.

## Comercio electrónico



Fuente: Red.es

El **autónomo profesional actúa desde el punto de vista de comercio electrónico como consumidor final**, ya que fundamentalmente y casi exclusivamente como comprador a través de la red (algo más de uno de cada tres autónomos así lo hacen) y la venta de sus servicios a través de Internet es más bien testimonial.

### 8.6.3. Palancas y barreras para la utilización de las TIC

#### Disponibilidad de PC y acceso a Internet

##### A FAVOR

| OBJETIVOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS              |       |
|---|-------|
| Mejora la organización interna                    | 89,0% |
| Mejora los procesos de negocio                    | 47,1% |
| Mejora la comunicación con clientes y proveedores | 73,3% |

| BENEFICIOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS                |       |
|--|-------|
| Ahorra costes en los procesos de gestión del negocio | 96,6% |
| Ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes  | 45,5% |

Fuente: Red.es

##### EN CONTRA

| RAZONES PARA NO DISPONER DE TECNOLOGÍAS |       |
|---|-------|
| Costes elevados                         | 5,7%  |
| Falta de ayudas y subvenciones          | 4,5%  |
| Dificultad en su adaptación y uso       | 6,8%  |
| Falta de confianza y seguridad          | 4,5%  |
| Desconocimiento de los beneficios       | 19,3% |
| No se lo han planteado                  | 12,5% |

| RAZONES PARA NO DISPONER DE CONEXIÓN A INTERNET |       |
|---|-------|
| Desconocimiento de los beneficios               | 17,2% |
| No es necesario en su caso                      | 41,4% |
| No hay cobertura                                | 17,2% |
| No se lo han planteado                          | 13,8% |
| No es asequible económicamente                  | 10,3% |

Fuente: Red.es

A favor de las tecnologías:

- las **posibilidades de mejorar su organización interna**, y la comunicación con clientes y proveedores
- Internet permite **ahorrar costes en los procesos de gestión de su negocio**, y es destacable igualmente el que permite ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes.

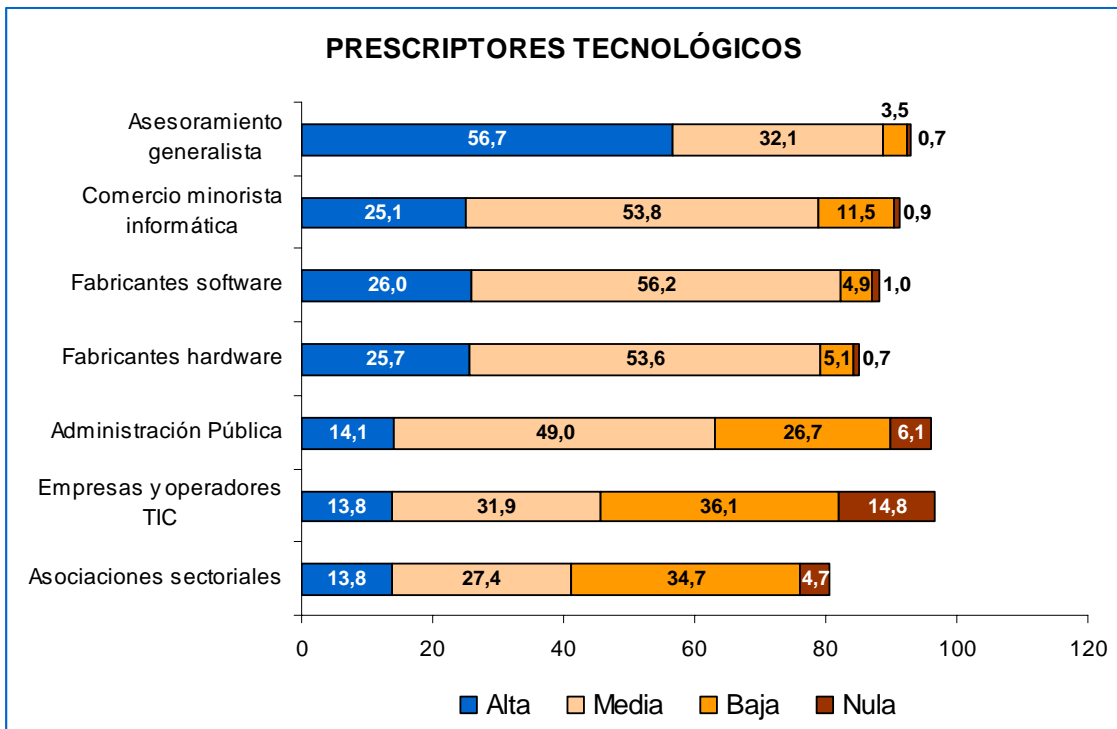
En contra, para los pocos que no han accedido a las tecnologías dentro de su negocio, el poco conocimiento que tienen de las tecnologías, ya que desconocen sus posibles beneficios o creen que no es necesaria (si hablamos de Internet) para su actividad profesional.

#### El futuro del uso de las nuevas tecnologías

##### Agentes

Aquellos sectores que ya disponen de tecnologías, aunque como en otros sectores sigan considerando a sus asesores generalistas como los que mayor confianza les dan como prescriptores TIC, tanto el comercio minorista informático como los fabricantes de software y hardware ofrecen una confianza aceptable.





Fuente: Red.es

De la revisión de los datos, podemos considerar que mejora la impresión de ciertos agentes como prescritores TIC, ya que aunque las empresas operadoras TIC o las asociaciones del sector siguen siendo las menos valoradas, en comparación con otros sectores, no son tan rechazadas de pleno y más de un 40% tienen una confianza aceptable en dichos agentes.

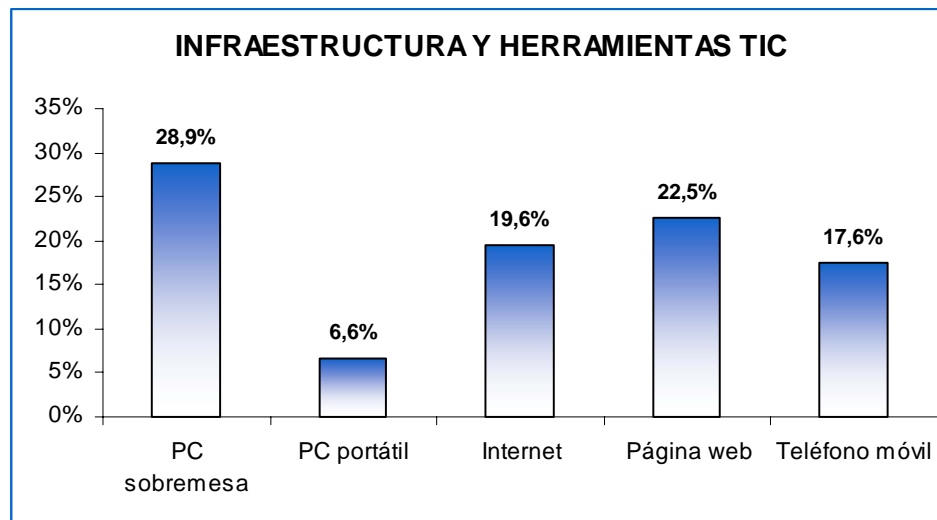
## 8.7. RESTAURANTES Y BARES

GRUPOS CNAE  
CNAE 553 Restaurantes  
CNAE 554 Establecimientos de bebidas

### 8.7.1. Caracterización del sector

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| ▪ Número empresas totales  | 255.142         |
| ▪ Número de microempresas  | 192.924 (75,6%) |
| - Desagregación por tamaño |                 |
| - Sin asalariados          | 101.976 (40,0%) |
| - De 1 a 2 asalariados     | 90.948 (35,6%)  |

### 8.7.2. Implantación TIC



Fuente: Red.es

El sector hostelero de restaurantes y bares presenta uno de los índices más bajos de implantación de tecnologías en relación a la media del sector autónomo.

Un tercio aproximado de los autónomos que desarrollan su actividad dentro del sector de restaurantes y bares utiliza el ordenador para su negocio, y lo mismo ocurre con el uso de Internet y la disponibilidad de página Web (en torno al 20% de los profesionales autónomos del sector, que disponen de acceso a Internet).

## Usos de PC e Internet

| USOS DEL PC                                       |       |
|---|-------|
| Ofimática básica                                  | 90,9% |
| Bases de datos                                    | 37,6% |
| Programas de diseño                               | 9,1%  |
| Contabilidad / facturación                        | 66,2% |
| Gestión almacenes                                 | 20,8% |
| Relaciones con clientes                           | 3,9%  |
| Programas específicos de su actividad profesional | 36,3% |

| USOS DE INTERNET                     |       |
|--------------------------------------|-------|
| Buscar información                   | 97,5% |
| Gestiones bancarias                  | 70,9% |
| Gestión con AAPP                     | 20,3% |
| Procesos con clientes/ proveedores   | 44,3% |
| Acciones de marketing                | 10,1% |
| Formación                            | 6,3%  |
| Búsqueda de oportunidades de negocio | 5,1%  |
| Firma digital                        | 20,8% |
| Facturación electrónica              | 3,9%  |

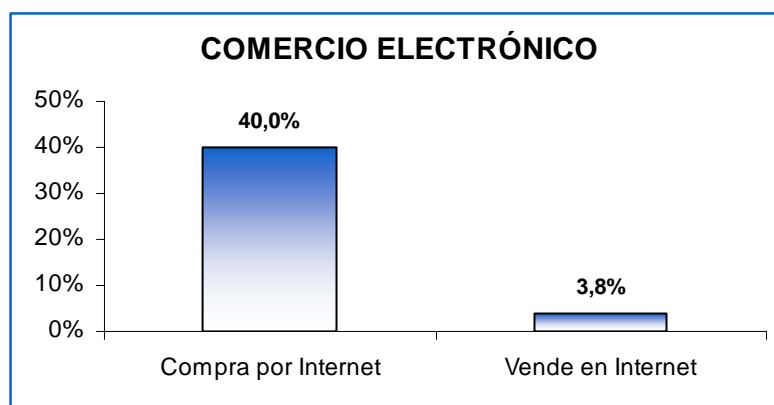
Fuente: Red.es

Los usos del PC e Internet son los genéricos del uso por cualquier empresario.

Principalmente son la utilización de las aplicaciones de ofimática y las gestiones de contabilidad y facturación en el caso del PC, y la búsqueda de información y las gestiones bancarias en el caso de los usos de Internet.

**Es apreciable, aun cuando sea un uso bastante limitado de las TIC, que entre los que disponen y usan estas tecnologías, cuatro de cada diez hayan incorporado aplicaciones que les permiten actuar sobre sus procesos de negocio (ya sea de forma directa o a través de Internet).**

## Comercio electrónico



Fuente: Red.es

**El autónomo dedicado a negocios de hostelería es un activo comprador a través de la red**, ya que el 40% de los que tienen acceso a Internet realizan compras por esta vía. Sin embargo, las ventas a través de Internet son todavía residuales en este sector.

En el primer caso, acaban actuando como un consumidor final que compra a través de Internet. En este punto podemos señalar el crecimiento que en estos últimos años se ha

alcanzado sobre el negocio B2C en Internet, que en cinco años se ha multiplicado por 10 el valor de dichas transacciones.<sup>7</sup>

### 8.7.3. Palancas y barreras para la utilización de las TIC

#### Disponibilidad de PC y acceso a Internet

##### A FAVOR

| OBJETIVOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS              |       |
|---|-------|
| Mejora la organización interna                    | 88,2% |
| Mejora los procesos de negocio                    | 51,3% |
| Mejora la comunicación con clientes y proveedores | 42,1% |

| BENEFICIOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS                |       |
|--|-------|
| Ahorra costes en los procesos de gestión del negocio | 92,1% |
| Ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes  | 10,4% |

Fuente: Red.es

##### EN CONTRA

| RAZONES PARA NO DISPONER DE TECNOLOGÍAS |       |
|---|-------|
| Costes elevados                         | 25,4% |
| Falta de ayudas y subvenciones          | 4,2%  |
| Dificultad en su adaptación y uso       | 31,1% |
| Falta de confianza y seguridad          | 12,7% |
| Desconocimiento de los beneficios       | 40,5% |
| No se lo han planteado                  | 20,8% |

| RAZONES PARA NO DISPONER DE CONEXIÓN A INTERNET |       |
|---|-------|
| Desconocimiento de los beneficios               | 22,4% |
| No es necesario en su caso                      | 49,0% |
| No se lo han planteado                          | 18,4% |
| No es asequible económicamente                  | 8,2%  |

Fuente: Red.es

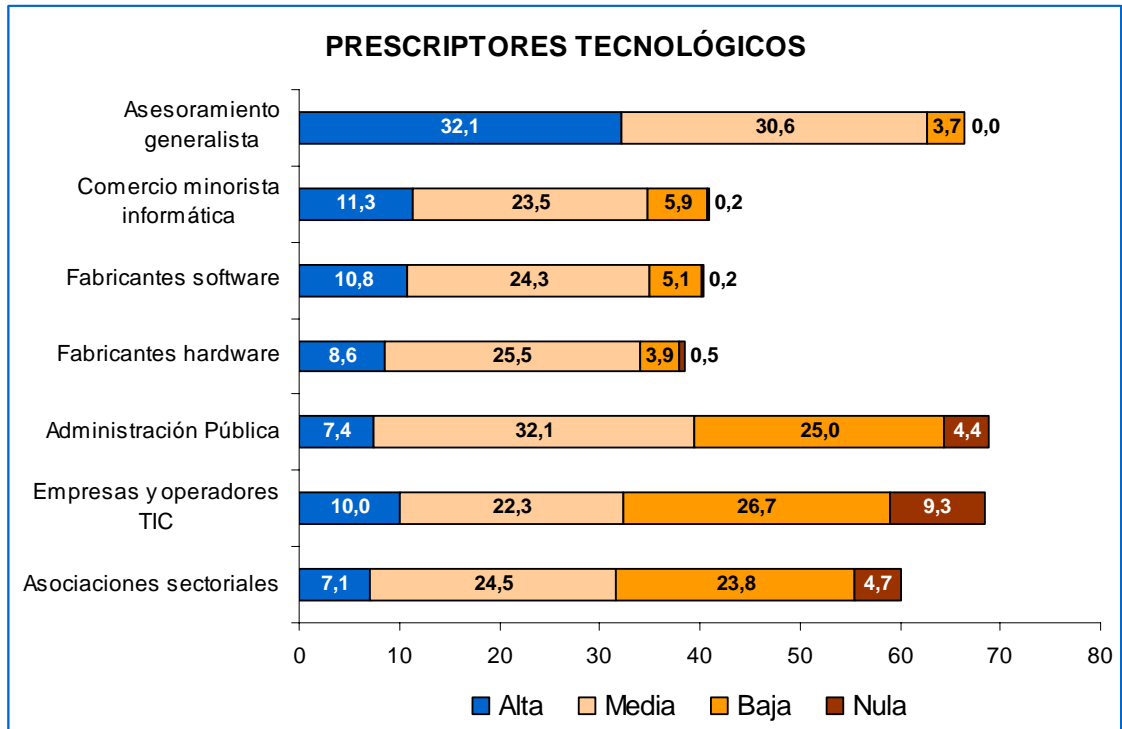
La incorporación de las nuevas tecnologías está motivada en este sector principalmente por la mejora en la organización interna, y en la comunicación con clientes y proveedores. Además, se señala como principal y más importante beneficio del uso de las tecnologías el ahorro de costes en los procesos de gestión del negocio.

Respecto a las **barreras que llevan a no disponer de PC o Internet**, se debe tener en cuenta que el 40,5% de los encuestados desconocen sus beneficios y que el 31,1% consideran difícil su adaptación y uso. Además, el 49% de quienes no disponen de Internet señalan que no es necesario para su negocio.

<sup>7</sup> Informe sobre comercio electrónico B2C. Red.es. [www.red.es](http://www.red.es)

## El futuro del uso de las nuevas tecnologías

### Agentes



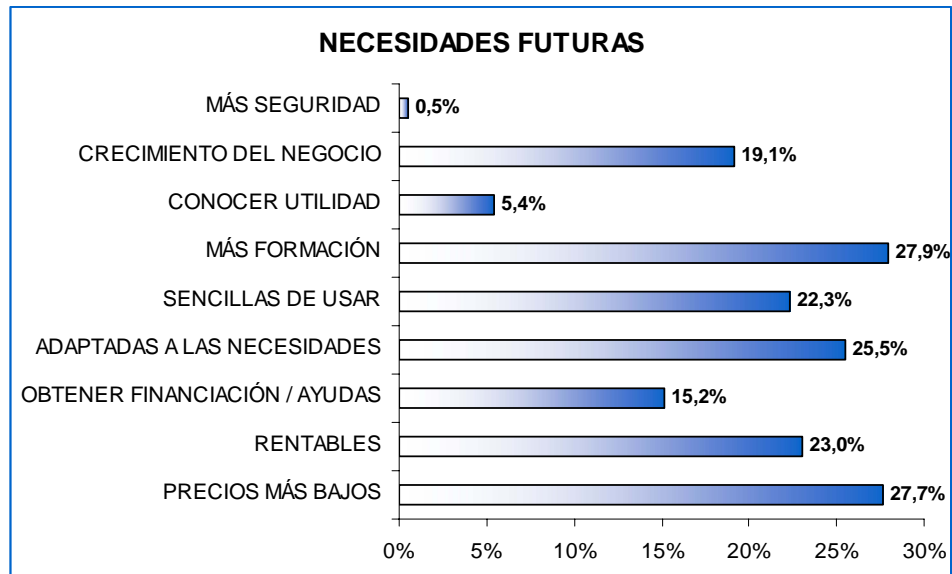
Fuente: Red.es

El **mayor grado de confianza** señalado por los autónomos del sector de restaurantes y bares, para ser considerados como prescriptores TIC, lo han asignado a los **agentes que realizan para ellos labores de asesoramiento laboral, fiscal o legal**, a los que han valorado con un nivel de confianza alto el 32,1% de los autónomos del sector.

En general, todos los agentes han sido valorados con un nivel de confianza medio como prescriptores de tecnologías en restaurantes y bares, siendo el único agente que ha sido valorado de forma generalizada de manera negativa las empresas y operadores TIC.

Como ocurre en otros sectores con una menor presencia de tecnologías, la valoración de la confianza en determinados agentes tecnológicos es también menor y por tanto las empresas tecnológicas tendrían que hacer un esfuerzo mayor para llegar al sector.

## Necesidades futuras



Fuente: Red.es

Por lo señalado en los apartados anteriores, la respuesta a la pregunta de qué necesidades futuras deberían ser cubiertas por las tecnologías dentro del sector, adquiere una mayor importancia para poder identificar aspectos que mejoren la apreciación de las tecnologías y el propio trabajo de venta de las soluciones al sector.

Del análisis de las necesidades futuras requeridas por los restaurantes y bares, se extrae que **estos autónomos buscan fundamentalmente más formación en nuevas tecnologías** (aquí recordamos lo señalado como razones más importantes para no disponer de tecnologías: el desconocimiento de las oportunidades que ofrecen dichas tecnologías para el sector), y la generación de **soluciones a precios más bajos y que estén adaptadas a las necesidades de su negocio**.

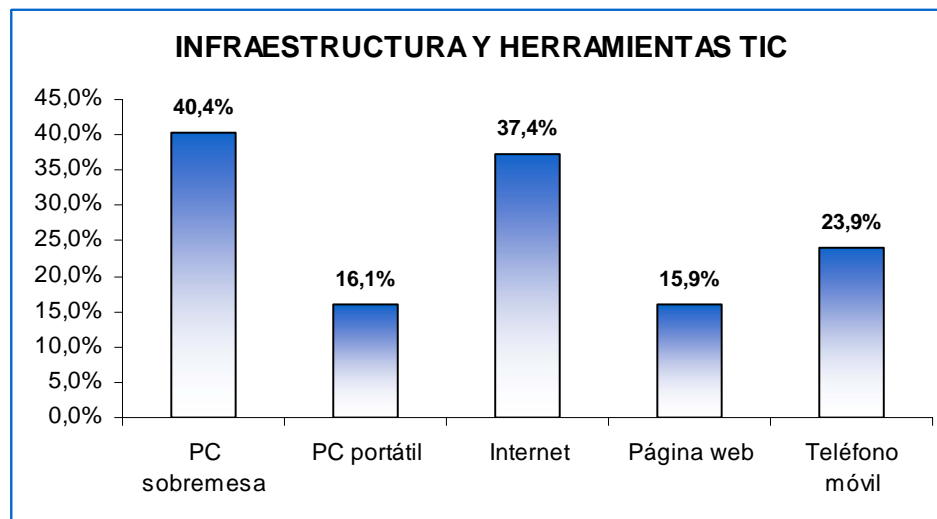
## 8.8. SERVICIOS PERSONALES

GRUPOS CNAE  
CNAE 93 Actividades diversas de servicios personales

### 8.8.1. Caracterización del sector

|                            |                |
|----------------------------|----------------|
| ▪ Número empresas totales  | 100.910        |
| ▪ Número de microempresas  | 86.665 (85,9%) |
| - Desagregación por tamaño |                |
| - Sin asalariados          | 48.445 (48,0%) |
| - De 1 a 2 asalariados     | 38.220 (37,9%) |

### 8.8.2. Implantación TIC



Fuente: Red.es

El sector de servicios personales tiene una implantación de las tecnologías de la información inferior a la media de los autónomos en lo que se refiere tanto a PC se sobremesa como de portátil, y de conexión a Internet. Un aspecto interesante que la mayoría de los autónomos que disponen de Pc a su vez también disponen de acceso a Internet.

Además, la **disponibilidad de página web propia** para su negocio entre los autónomos del sector de los servicios personales **no llega al 16%**, valor igualmente inferior al de la media de los autónomos (28,2%).

## Usos de PC e Internet

| USOS DEL PC                                       |       |
|---|-------|
| Ofimática básica                                  | 96,0% |
| Bases de datos                                    | 39,8% |
| Programas de diseño                               | 9,2%  |
| Contabilidad / facturación                        | 31,6% |
| Gestión almacenes                                 | 8,2%  |
| Relaciones con clientes                           | 9,2%  |
| Programas específicos de su actividad profesional | 56,1% |

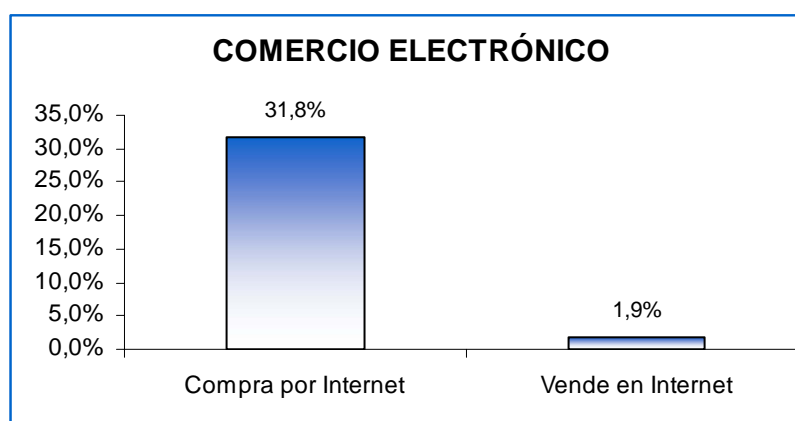
| USOS DE INTERNET                   |       |
|------------------------------------|-------|
| Buscar información                 | 99,1% |
| Gestiones bancarias                | 59,8% |
| Gestión con AAPP                   | 28,0% |
| Procesos con clientes/ proveedores | 58,9% |
| Acciones de marketing              | 7,5%  |
| Formación                          | 7,5%  |
| Firma digital                      | 22,5% |
| Facturación electrónica            | 5,1%  |

Fuente: Red.es

En los usos de aplicaciones informáticas, además del uso de la ofimática básica, tiene **una relevancia importante el uso de programas específicos asociados a su actividad profesional por más de la mitad de estos autónomos, y que casi el 40% utilizan bases de datos.**

En el sector de los servicios personales el 99,1% de los autónomos que disponen de conexión a Internet busca información a través de la red, y casi el 60% realizan gestiones bancarias, y mantienen relaciones y procesos con clientes y proveedores vía Internet.

## Comercio electrónico



Fuente: Red.es

En el sector de los servicios personales, el nivel de desarrollo del **comercio electrónico** está en valores ligeramente por encima de la media de los autónomos en cuanto a la compra a través de Internet (31,8%), y por debajo de la media si nos referimos a la venta en Internet (1,9%), y en este caso, podríamos ahora mismo considerarla como testimonial.

Como en otros sectores, los autónomos se pueden considerar desde el lado de la compra por Internet en consumidores finales, y acceden a Internet para adquirir bienes o servicios para su actividad.



### 8.8.3. Palancas y barreras para la utilización de las TIC

#### Disponibilidad de PC y acceso a Internet

##### A FAVOR

| OBJETIVOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS              |       |
|---|-------|
| Mejora la organización interna                    | 83,7% |
| Mejora los procesos de negocio                    | 28,6% |
| Mejora la comunicación con clientes y proveedores | 47,0% |

| BENEFICIOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS                |       |
|--|-------|
| Ahorra costes en los procesos de gestión del negocio | 97,0% |
| Ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes  | 31,6% |

Fuente: Red.es

##### EN CONTRA

| RAZONES PARA NO DISPONER DE TECNOLOGÍAS |       |
|---|-------|
| Costes elevados                         | 16,0% |
| Falta de ayudas y subvenciones          | 8,0%  |
| Dificultad en su adaptación y uso       | 19,8% |
| Falta de confianza y seguridad          | 9,6%  |
| Desconocimiento de los beneficios       | 27,8% |
| No se lo han planteado                  | 28,9% |

| RAZONES PARA NO DISPONER DE CONEXIÓN A INTERNET |       |
|---|-------|
| Desconocimiento de los beneficios               | 34,3% |
| No es necesario en su caso                      | 57,1% |
| No se lo han planteado                          | 5,7%  |
| No es asequible económicamente                  | 2,9%  |

Fuente: Red.es

Dado el menor peso de las tecnologías de la información en este sector, resulta interesante conocer los aspectos que más valoran los autónomos del sector que ya han incorporado tecnologías:

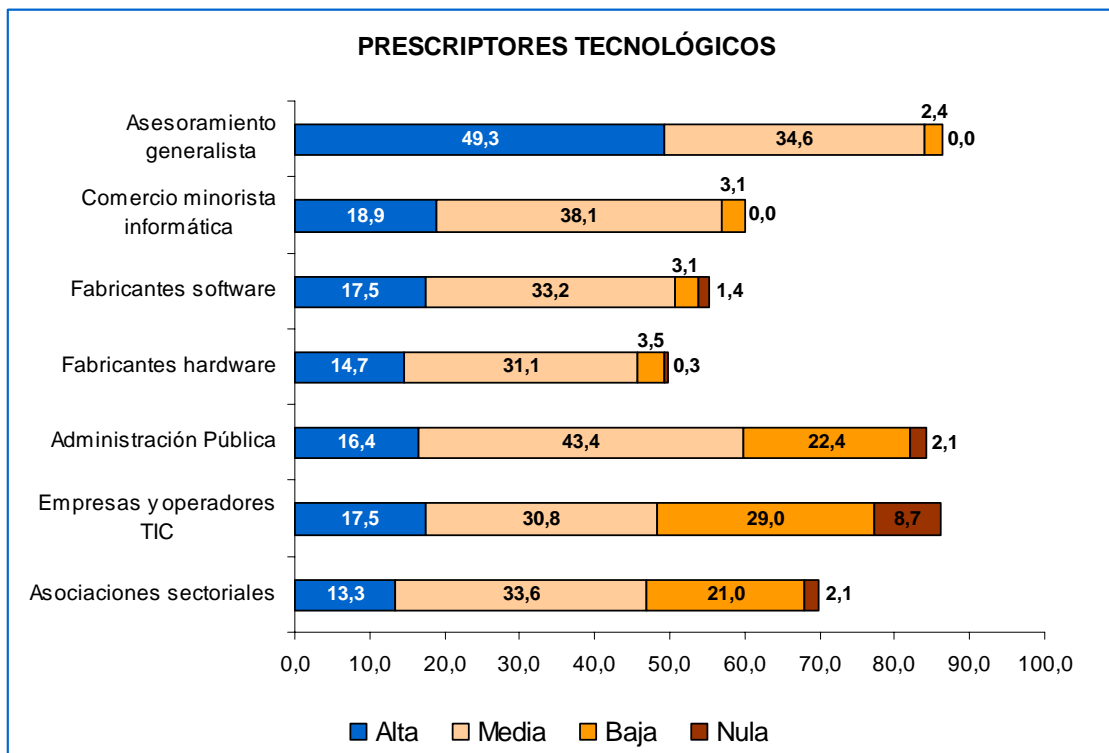
- Entre las razones que llevaron a las empresas del sector a incorporar las tecnologías han sido mejorar la organización interna por el 83,7%, y mejorar la comunicación con clientes y proveedores por el 47%.
- Además, el **97% de los autónomos del sector de los servicios personales valoran como principal beneficio del uso de las tecnologías, el ahorro de costes en los procesos de gestión del negocio.**

Y frente a estas consideraciones, aparecen las barreras que pueden limitar su implantación. Así **el 28,9% de los autónomos de este sector no se han planteado si quiera su incorporación, y el 27,8% desconoce los beneficios de su uso.**

En cuanto al acceso a Internet, también consideran más de la mitad de los autónomos de este sector que el acceso a la red no es necesario para su negocio.

## 8.8.4. El futuro del uso de las nuevas tecnologías

### Agentes

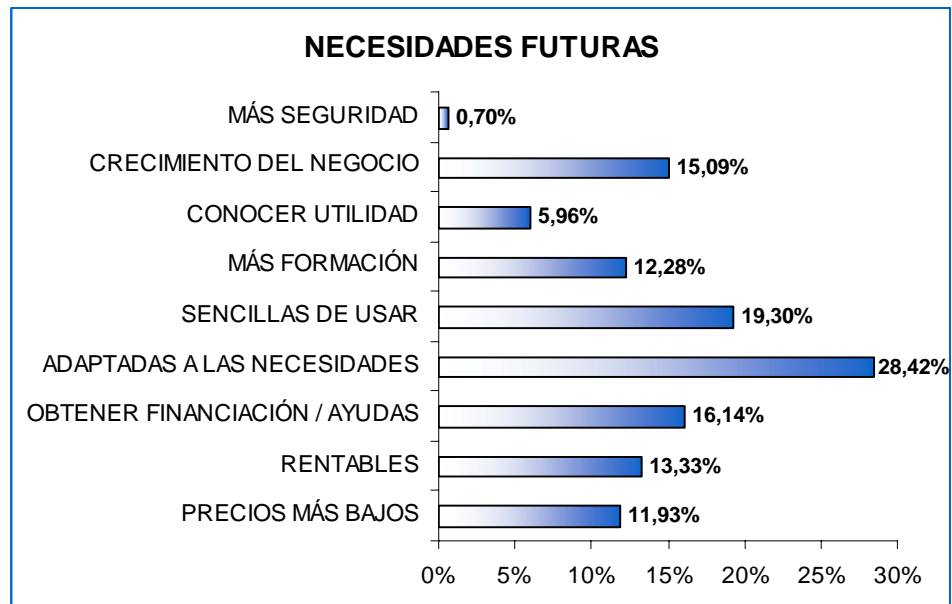


Fuente: Red.es

Según los datos recogidos en el estudio, **los autónomos del sector de los servicios personales confían de forma fundamental en asesores legales, económicos y laborales**, obteniendo nivel de confianza alto por el 49,3% de este grupo.

En general, todos los agentes han sido valorados con un nivel de confianza medio como prescriptores de tecnologías de este sector, siendo las empresas y operadores TIC el único agente que ha sido mayoritariamente valorado de manera negativa.

## Necesidades futuras



Fuente: Red.es

Al analizar las necesidades futuras requeridas por los profesionales dedicados a los servicios personales, se extrae que **estos autónomos buscan fundamentalmente que las tecnologías estén adaptadas a las necesidades de su negocio, que sean sencillas de usar y que sea posible obtener algún tipo de financiación o ayuda para su implantación.**

**Dicha financiación debería comportar especialmente la financiación de la adquisición de infraestructuras TIC y del acceso a Internet.**

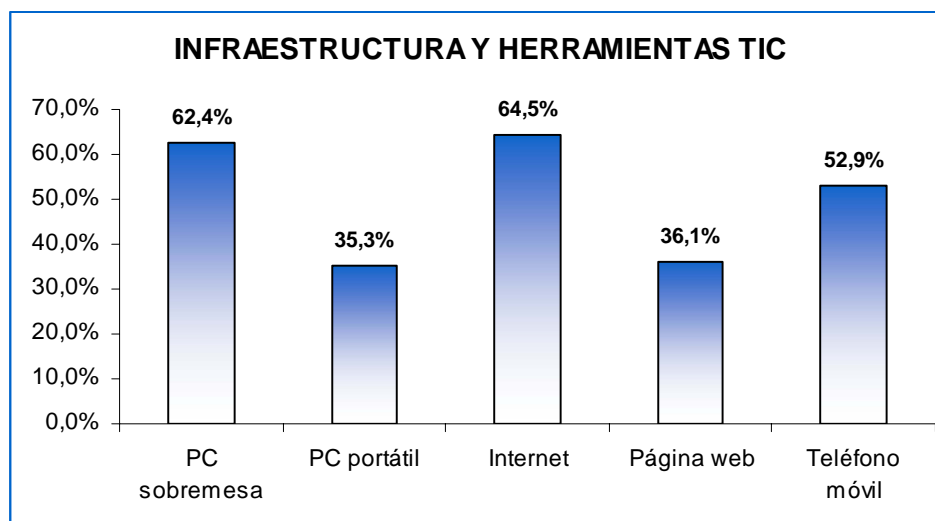
## 8.9. RESTO DE SECTORES (MANUFACTURAS, INDUSTRIA)

|  |
|--|
| GRUPOS CNAE  |
| CNAE 10 Extracción y aglomeración de antracita, hulla, lignito y turba                           |
| CNAE 11 Extracción de crudos de petróleo y gas natural   |
| CNAE 12 Extracción de minerales de uranio y torio  |
| CNAE 13 Extracción de minerales metálicos  |
| CNAE 14 Extracción de minerales no metálicos ni energéticos                                      |
| CNAE 15 Industria de productos alimenticios y bebidas  |
| CNAE 16 Industria del tabaco   |
| CNAE 21 Industria del papel  |
| CNAE 22 Edición, artes gráficas y reproducción de soportes grabados                              |
| CNAE 23 Coquerías, refino de petróleo y tratamiento de combustibles nucleares                    |
| CNAE 24 Industria química  |
| CNAE 25 Fabricación de productos de caucho y materias plásticas                                  |
| CNAE 26 Fabricación de otros productos minerales no metálicos                                    |
| CNAE 27 Metalurgia   |
| CNAE 28 Fabricación de productos metálicos, excepto maquinaria y equipo                          |
| CNAE 29 Industria de la construcción de maquinaria y equipo mecánico                             |
| CNAE 30 Fabricación de máquinas de oficina y equipos informáticos                                |
| CNAE 31 Fabricación de maquinaria y material eléctrico   |
| CNAE 32 Fabricación de material electrónico; fabricación de equipo y aparatos radio, TV          |
| CNAE 33 Fabricación de equipo e instrumental médico-quirúrgico, de precisión, óptica y relojería |
| CNAE 34 Fabricación de vehículos de motor, remolques y semirremolques                            |
| CNAE 35 Fabricación de otro material de transporte   |
| CNAE 36 Fabricación de muebles; otras industrias manufactureras                                  |
| CNAE 37 Reciclaje  |
| CNAE 40 Producción y distribución energía eléctrica, gas, vapor y agua caliente                  |
| CNAE 41 Captación, depuración y distribución de agua   |
| CNAE 55 Hostelería menos bares y restaurantes  |
| CNAE 80 Educación  |
| CNAE 90 Actividades de saneamiento público   |
| CNAE 91 Actividades asociativas  |
| CNAE 92 Actividades recreativas, culturales y deportivas   |

### 8.9.1. Caracterización del sector

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| ▪ Número empresas totales  | 424.808         |
| ▪ Número de microempresas  | 281.590 (66,3%) |
| - Desagregación por tamaño |                 |
| - Sin asalariados          | 170.879 (40,2%) |
| - De 1 a 2 asalariados     | 110.711 (26,1%) |

## 8.9.2. Implantación TIC



Fuente: Red.es

El resto de sectores **tendría un grado de implantación del PC muy próximo a la media** obtenida de la encuesta para el total de los autónomos españoles, tanto en PC de sobremesa como en portátil, con un 62,4% y un 35,3% respectivamente.

Si extendemos este análisis a mayores grados de sofisticación la situación del sector también es positiva. Tanto para el acceso a **Internet** (64,5%), como para la disponibilidad de **página Web** (36,1%), las empresas incluidas en estos sectores se sitúan ligeramente por encima de la media del total de autónomos.

### Usos de PC e Internet

| USOS DEL PC                                       |       |
|---|-------|
| Ofimática básica                                  | 95,0% |
| Bases de datos                                    | 49,4% |
| Programas de diseño                               | 30,8% |
| Contabilidad / facturación                        | 49,9% |
| Gestión almacenes                                 | 17,2% |
| Relaciones con clientes                           | 8,6%  |
| Programas específicos de su actividad profesional | 52,1% |

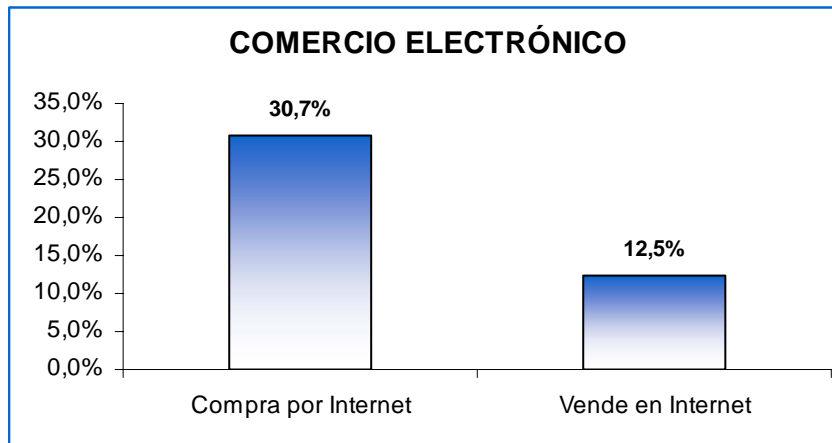
| USOS DE INTERNET                     |       |
|--------------------------------------|-------|
| Buscar información                   | 96,3% |
| Gestiones bancarias                  | 70,7% |
| Gestión con AAPP                     | 29,6% |
| Procesos con clientes/ proveedores   | 66,7% |
| Acciones de marketing                | 17,3% |
| Formación                            | 16,7% |
| Búsqueda de oportunidades de negocio | 13,4% |
| Firma digital                        | 27,8% |
| Facturación electrónica              | 18,7% |

Fuente: Red.es

En los usos de PC destaca, además del uso general de la ofimática, el uso de programas específicos relacionados con su actividad profesional. Además, la mitad de los autónomos del sector de la artesanía y otros sectores usan el PC para actividades de contabilidad y facturación, y utilizan bases de datos.

Al analizar el **uso que se hace de Internet**, aparece como uno de los usos más importantes, además de la **búsqueda de información**, el utilizar la red para las **gestiones con entidades bancarias, y la comunicación y gestión con sus clientes y proveedores**.

### Comercio electrónico



Fuente: Red.es

Este sector **se sitúa por encima** de la media para el total de autónomos de **en cuanto al comercio electrónico**. El indicador relativo a la compra por Internet es del 30,7%, un valor muy próximo a la media, sin embargo el porcentaje de autónomos del sector de la artesanía y otros que vende en Internet es del 12,5%, siendo éste dato muy superior a la media del total de autónomos. Esto se explica porque en muchas ocasiones Internet se convierte en el mejor medio para comercializar productos fabricados de manera artesanal, sin necesidad de que existan otro tipo de comercios que actúen como intermediarios.

### 8.9.3. Palancas y barreras para la utilización de las TIC

#### Disponibilidad de PC y acceso a Internet

##### A FAVOR

| OBJETIVOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS              |       |
|---|-------|
| Mejora la organización interna                    | 85,3% |
| Mejora los procesos de negocio                    | 52,3% |
| Mejora la comunicación con clientes y proveedores | 61,8% |

| BENEFICIOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS                |       |
|--|-------|
| Ahorra costes en los procesos de gestión del negocio | 88,3% |
| Ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes  | 38,1% |

Fuente: Red.es

##### EN CONTRA

| RAZONES PARA NO DISPONER DE TECNOLOGÍAS |       |
|---|-------|
| Costes elevados                         | 11,9% |
| Falta de ayudas y subvenciones          | 7,6%  |
| Dificultad en su adaptación y uso       | 25,5% |
| Falta de confianza y seguridad          | 14,4% |
| Desconocimiento de los beneficios       | 23,0% |
| No se lo han planteado                  | 23,5% |

| RAZONES PARA NO DISPONER DE CONEXIÓN A INTERNET |       |
|---|-------|
| Desconocimiento de los beneficios               | 16,2% |
| No es necesario en su caso                      | 56,8% |
| No hay cobertura                                | 0,2%  |
| No se lo han planteado                          | 16,4% |
| No es asequible económicamente                  | 10,3% |

Fuente: Red.es

Entre las razones que llevaron a las empresas del sector a incorporar las tecnologías han sido destacadas mejorar la organización interna por el 85,3%, mejorar la comunicación con clientes y proveedores por el 61,8%, y mejorar los procesos de negocio por el 52,3%.

El 88,3% de los autónomos del sector de la artesanía y otros sectores valoran como principal beneficio del uso de las tecnologías, el ahorro de costes en los procesos de gestión del negocio.

Las barreras más importantes para la implantación de las tecnologías son que el 25,5% de los autónomos de este sector consideran difícil su uso y adaptación, que el 23,5% ni siquiera se ha planteado su implantación, y que el 23% desconoce los beneficios de su uso.

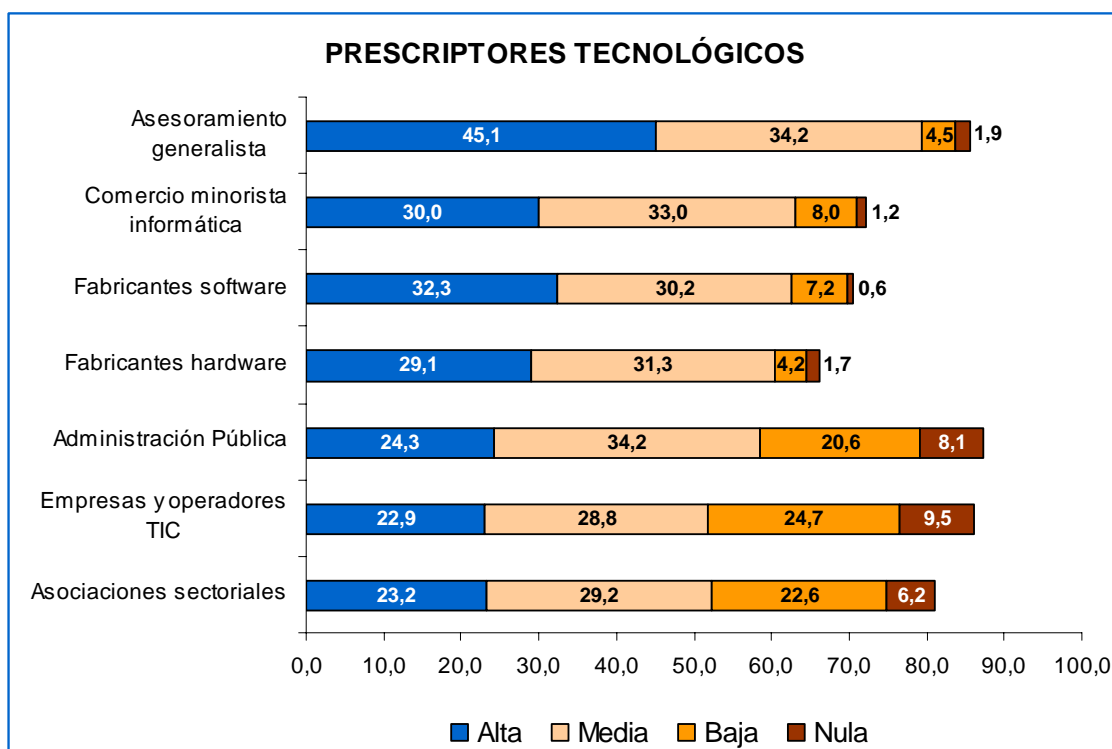
En cuanto al acceso a Internet, más de la mitad de los autónomos de este sector manifiesta que el acceso a Internet no es necesario para su negocio.

## El futuro del uso de las nuevas tecnologías

### Agentes

El **mayor grado de confianza** como prescriptores TIC señalado por los autónomos del sector de la artesanía y otros lo han asignado a los **agentes que realizan para ellos labores de asesoramiento laboral, fiscal o legal**, a los que han valorado con un nivel de confianza alto el 45,1% de los autónomos del sector.

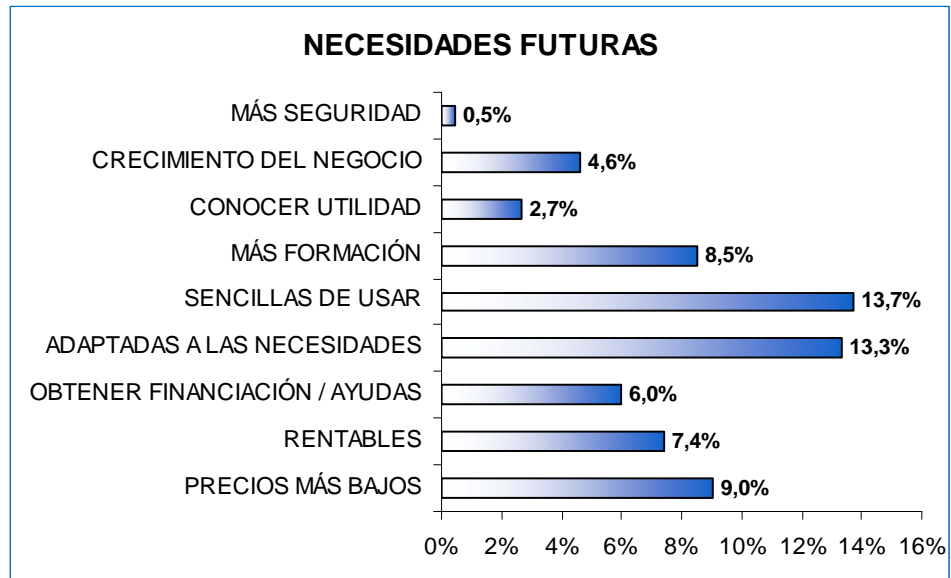
En general, todos los agentes han sido valorados con un nivel de confianza medio-alto como prescriptores de tecnologías por los artesanos y otros sectores.



Fuente: Red.es



## Necesidades futuras



Fuente: Red.es

El principal aspecto que tienen que cuidar en el futuro las empresas tecnológicas que desarrollen productos o servicios destinados al sector de la artesanía, es que, éstas **sean sencillas de usar**.

El segundo aspecto a considerar sería que las soluciones tecnológicas **se adaptaran a las necesidades reales de estos profesionales**, siendo esto incluso más importante que el establecer unos precios bajos o la formación.

## 9. ANEXOS

---

### 9.1. Relación de gráficos y tablas

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 1. Infraestructura comunicaciones.....                                 | 9  |
| Gráfico 2. Infraestructura informática.....                                    | 10 |
| Gráfico 3. Razones para no disponer de Internet.....                           | 13 |
| Gráfico 4. Herramientas de Internet.....                                       | 14 |
| Gráfico 5. Contenidos de la página web.....                                    | 14 |
| Gráfico 6. Implantación de herramientas de seguridad.....                      | 17 |
| Gráfico 7. Evolución PC-INTERNET – PÁGINA WEB.....                             | 18 |
| Gráfico 8. Aplicaciones y herramientas tecnológicas. Sistemas de gestión.....  | 20 |
| Gráfico 9. Palancas de impulso al negocio electrónico. Venta por Internet..... | 23 |
| Gráfico 10. Grado de confianza como prescriptores TIC.....                     | 25 |
| Gráfico 11. El futuro de las TIC para el profesional autónomo.....             | 28 |

---

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Desagregación empresas por tamaño.....                                      | 6  |
| Tabla 2. Desagregación empresas sin asalariados por sector. Top sectores.....        | 6  |
| Tabla 3. Desagregación de empresas sin asalariados por CC.AA.....                    | 8  |
| Tabla 4. Barreras a la tecnología.....   | 11 |
| Tabla 5. Perfil del autónomo como internauta.....                                    | 12 |
| Tabla 6. Principales usos de Internet.....   | 15 |
| Tabla 7. Evolución tecnologías en el ámbito autónomo.....                            | 18 |
| Tabla 8. Resumen sectorial implantación TIC en autónomos.....                        | 19 |
| Tabla 9. Resumen sectorial de empresas con aplicaciones destinadas a su negocio..... | 21 |
| Tabla 10. Barreras al desarrollo del comercio electrónico.....                       | 23 |
| Tabla 11. Resumen sectorial: autónomos que acceden al negocio electrónico.....       | 24 |
| Tabla 12. Objetivos para la solicitud de ayudas.....                                 | 26 |
| Tabla 13. Beneficios de las nuevas tecnologías.....                                  | 27 |

### 9.2. Bibliografía y fuentes

- “Encuesta TIC y Comercio electrónico en las empresas 2006-2007”. INE. [www.ine.es](http://www.ine.es)
- “Directorio Central de Empresas. DIRCE”. INE. 2008. [www.ine.es](http://www.ine.es)
- “Estudio de comercio electrónico B2C.2006”. ONTSI. Red.es. [www.red.es](http://www.red.es)
- “Informe anual. Observatorio ONTSI. Red.es. [www.red.es](http://www.red.es)

### 9.3. Cuestionario de la Encuesta

---

#### IDENTIFICACIÓN EMPRESA

---

##### Sector profesional:

- Asesoría económica y legal de empresas
- Instalaciones y construcción de edificios
- Reparación y mantenimiento edificios
- Reparación bienes, electrodomésticos...
- Distribución / Transporte
- Gestor financiero
- Comercio minorista
- Comercio mayorista
- Servicios personales (ej. peluquerías)
- Restaurantes/ Bares
- Otras actividades profesionales/ técnicas (médicos, fisioterapeutas, ingeniería, ...)
- Industria manufacturera
- Artesanía
- Otros

##### Antigüedad en el ejercicio de su actividad profesional

- Menos de un año
- De 1 a 3 años
- De 3 a 6 años
- Más de 6 años

---

#### INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y DE TELECOMUNICACIONES

---

##### 1. ¿De qué equipamiento tecnológico dispone?

- Ordenador personal sobremesa
- Ordenador portátil
- Impresora.
- Scanner.
- Red inalámbrica (red wifi).

- Sistema para copias de seguridad (memoria usb, disco portátil, grabador CD/DVD, ...)
- PDA / Dispositivos móviles.

## 2. ¿De qué sistemas de comunicación dispone?

- Teléfono fijo.
- Telefonía móvil empresarial.
- Fax.
- Conexión a Internet (RTB / RDSI / ADSL / Cable / Otros)

Si **no dispone** de equipos informáticos pase a la siguiente sección **Internet**

## 3. ¿Cuál es la antigüedad de los equipos informáticos?

- Inferior a 1 año.
- De 1 a 3 años
- De 3 a 5 años.
- Superior a 5 años.

## 4. Para el mantenimiento y actualización de su equipamiento y software informático, ¿Tiene un proveedor habitual?

- No, contrato puntualmente, según surgen las necesidades.
- No, dispongo de personal propio cualificado
- Si, tengo contratado a un proveedor para servicios generales de mantenimiento.

---

## INTERNET

---

Si **dispone** de conexión a Internet y la utiliza para su actividad profesional pase a la **pregunta 6**

## 5. ¿Cuáles son las razones para no disponer de conexión a Internet?

- No hay cobertura.
- No es necesaria en mi caso.
- No resulta asequible económicamente.
- Desconozco los beneficios de tener conexión a Internet en mi comercio.
- No me lo he planteado
- No tengo ordenador

Si **no dispone** de conexión a Internet pase a la **pregunta 16**

## 6. ¿Cuándo se conectó a Internet por primera vez?

- En este año 2008
- En 2007
- En 2006.
- Hacer más de 2 años
- NS/NC.

## 7. ¿Con qué frecuencia se conecta a Internet?

- Todos los días.
- De 3 a 6 días a la semana.
- Un día a la semana.
- Una vez cada 15 días.
- Una vez al mes.
- Con menos frecuencia.
- NS/NC

## 8. ¿Para qué utiliza Internet?

- Búsqueda de información
- Gestiones bancarias.
- Trámites con la administración (liquidación de impuestos, altas/bajas trabajadores,...).
- Relación con clientes / proveedores.
- Acciones de marketing .
- Formación a través del ordenador.
- Búsqueda de oportunidades de negocio.
- Análisis de competencia.

## 9. ¿Emplea el correo electrónico habitualmente?

- No lo utiliza/ No dispongo de correo electrónico.
- Esporádicamente.
- Con frecuencia.
- Uso generalizado.

## 10. Para su actividad profesional, ¿Tiene página web?

- Sí
- No

Si su actividad **dispone de página web** pase a la **pregunta 12**

## 11. ¿Tiene intención de realizarla?

- No tengo intención.
- En el próximo año.
- Sin fecha prevista aún.
- No me lo he planteado

Si su actividad **no dispone de página web** pase a la siguiente sección **Soluciones Implantadas**

## 12. ¿Qué contenidos incluye su sitio web?

- Información general de su actividad
- Catálogo e información detallada de productos o servicios.
- Formulario de contacto.
- Versión en otros idiomas.
- Buscador.

## 13. ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su sitio web?

- No ha sido actualizada nunca.
- Han sido modificados puntualmente algunos contenidos.
- Lo actualizo de manera frecuente

## 14.a ¿Dispone de un dominio registrado en Internet?

- Sí
- No

Si la respuesta es SI... seleccione lo/s correctos:

## 14.b ¿Qué tipo de dominio?

- Dominio .es
- Dominio .com
- Otro:

**15. ¿Revisa periódicamente las estadísticas de visitas recibidas a su página web?**

- Sí
- No

---

SOLUCIONES IMPLANTADAS

---

Si en su actividad empresarial **no dispone** de ordenadores pase a la **pregunta 24**

**16. ¿Qué programas informáticos tiene instalados en sus ordenadores?**

- Procesador de textos, hoja de cálculo, ... ofimática en general.
- Bases de datos.
- Programas de diseño.
- Contabilidad/ Facturación.
- Gestión de compras/ stock/ almacén.
- Gestión y relación con clientes CRM.
- Programas específicos relacionados con mi actividad profesional
- Otro

Cuales? Indique los más significativos:

**17. ¿Qué sistemas/medidas de seguridad informática tiene instalado en sus ordenadores de uso profesional?**

- SAI - Sistema de Alimentación Ininterrumpida.
- Antivirus.
- Protección frente a correo no deseado (Anti-spam).
- Protección frente a software espía (Anti-spyware).
- Cortafuegos (software/hardware).

**18. ¿Emplea o piensa emplear alguna de las siguientes tecnologías?**

- Firma/certificado digital.
- Facturación electrónica.

## COMERCIO ELECTRÓNICO

---

### 19. ¿Compra a través de Internet a sus proveedores?

- Sí  
 No

Si su comercio **no posee página web** pase a la siguiente sección **Actitud ante las TIC**

### 20. ¿Vende a través de su página web?

- Sí  
 No

En caso de **no vender** a través del web de su comercio pase a **la pregunta 32**

### 21. ¿Qué formas de pago tienen a su disposición sus clientes?

- Tarjeta de crédito.  
 Contra reembolso.  
 Transferencia bancaria.  
 Domiciliación bancaria.  
 Tarjeta del establecimiento.  
 A través de móvil.

### 22. Indique por qué cree que es importante para su actividad profesional vender o promocionar sus productos/ servicios a través de Internet

- Mejora de la imagen.  
 Captación de nuevos clientes.  
 Mantenerse a la altura de los competidores.  
 Aceleración del proceso de negocio.  
 Expansión geográfica del mercado.  
 Mejora de la calidad de los servicios.  
 Reducción de los costes de negocio.  
 Oferta de un servicio personalizado al cliente.  
 Lanzamiento de nuevos productos/servicios

En caso de vender a través de Internet pase a la siguiente sección **Actitud ante las TIC. Pregunta 24**



### 23. Si no vende a través de Internet indique sus razones

- Mi actividad no necesita un nuevo canal de ventas.
- No me lo he planteado
- Mis productos no son adecuados para su venta a través de Internet.
- Falta seguridad en las formas de pago.
- Los clientes no son receptivos a la compra por Internet.
- El servicio prestado a través de Internet es de peor calidad.
- Existe incertidumbre respecto al marco legal de las ventas por Internet.
- Existen problemas en los procesos de entrega.
- No puedo asumir los costes de poner en marcha la venta a través de Internet.

---

### ACTITUD ANTE LAS TIC

---

**En caso de disponer de equipamiento informático en su actividad pase a la pregunta 25**

### 24. ¿Por qué razón no ha incorporado tecnologías como el ordenador en su actividad profesional?

- Costes elevados.
- Falta de ayudas y subvenciones.
- Dificultad en la adaptación y uso.
- Falta de confianza e inseguridad .
- Desconocimiento de los beneficios.
- No me lo he planteado.

**En caso de no disponer de equipamiento informático en su actividad pase a la pregunta 26**

### 25.a ¿Cuáles son los objetivos que persigue con el uso de las tecnologías en su actividad profesional?

- Mejorar la organización interna.
- Mejorar mis procesos de negocio
- Mejorar la comunicación con clientes y/o proveedores.

### 25.b ¿Qué beneficios el uso de las nuevas tecnologías?

- Ahorrar costes en los procesos de gestión y comunicación del comercio.
- Ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes

### 26. ¿Cómo valoraría la existencia de ayudas para la incorporación de tecnologías de la información para su actividad?

- Absolutamente necesarias
- Necesaria pero no crucial
- Indiferente
- Innecesaria
- Sin valoración. Ns/ Nc

### 27. ¿Qué tipo de mejoras tecnológicas cree que deberían ser apoyadas prioritariamente a través de subvenciones?

**Selección hasta 3**

- Conexión a Internet.
- Incorporación / Modernización del equipamiento informático.
- Incorporación / actualización de software para la gestión del comercio.
- Página Web y Comercio electrónico.
- Formación TIC.

### 28. ¿Cuál es su grado de confianza en los siguientes agentes como asesores tecnológicos para su actividad?

|   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   | Nula                     | Baja                     | Media                    | Alta                     | Indiferente              |
| La administración pública   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las empresas y operadoras de telecomunicaciones   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Los fabricantes de programas/aplicaciones informáticas  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El comercio minorista de informática  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Los servicios de asesoramiento externo contratados por la empresa (laboral, fiscal, legal, ...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Los fabricantes de equipamiento informático   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las Cámaras de Comercio y asociaciones sectoriales  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### 29. ¿Qué cree que debería cambiar para que adoptara las nuevas tecnologías?

### Selección de las 3 más importantes

- Precios más bajos
- Que fueran claramente rentables
- Que me dieran financiación o ayudas para su compra
- Que se adapten a las necesidades de mi actividad profesional.
- Que fueran más sencillas de utilizar
- Que me dieran formación
- Que conociera la utilidad de las tecnologías
- Que mi actividad crezca / tenga más clientes
- Que fueran más seguras

