

Uso de Internet y Situación del Comercio Electrónico en el sector del Mármol y la Piedra Natural de la Región de Murcia

diciembre de 2006



Región de Murcia
Consejería de Industria y
Medio Ambiente
Dirección General de Innovación
Tecnológica y Sociedad de la Información



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional



fundación
integra
integración de recursos y nuevas tecnologías
para la modernización de la Región de Murcia



Índice de contenidos

1.	Objetivos y alcance	3
2.	Metodología.....	3
3.	Situación actual del sector.....	3
4.	Estudio de la penetración de las TIC en el sector del Mármol y la Piedra Natural en la Región de Murcia	4
	a. Presencia en Internet	4
	b. Comercio Electrónico	9
5.	Ayudas e incentivos regionales para el uso de las TIC en el sector.....	10
6.	Conclusiones	10
7.	Anexo	11
8.	Fuentes	15

1. Objetivos y alcance

El presente estudio refleja el grado de presencia en Internet y el estado actual del Comercio Electrónico en las empresas extractoras de mármol y piedra natural de la Región de Murcia.

En la actualidad, un uso adecuado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y del Comercio Electrónico puede aportar grandes ventajas a las empresas y aumentar su competitividad. Este informe analiza algunos de los parámetros que miden el grado de desarrollo de estas tecnologías en el sector, como la presencia web o el índice de apuesta por la utilización de aplicaciones de compraventa.

Las conclusiones del informe constituyen una radiografía sectorial del uso que las empresas objeto de estudio realizan de las TIC y del Comercio Electrónico.

2. Metodología

Los resultados de este análisis proceden de una muestra de **71 empresas del sector del Mármol y la Piedra Natural de la Región de Murcia**, recogidas de diversas fuentes oficiales de referencia, tanto a nivel sectorial como a nivel regional: el Panel Empresarial del Instituto de Fomento de la Región de Murcia, el sitio web del Centro Tecnológico del Mármol y la Piedra de la Región de Murcia, www.ctmarmol.es, así como el portal de la Asociación de Empresarios del Mármol y de la Piedra de la Región de Murcia, www.marsa.es.

La presencia en Internet se ha analizado entre aquellas que disponen de una web propia y aquellas que a pesar de no tener una web particular están presentes a través de directorios empresariales o sectoriales.

Además, se ha analizado si las empresas objeto de estudio realizan Comercio Electrónico a partir de algún mecanismo de compraventa.

Por último, se muestra una serie de conclusiones en torno a la situación actual del uso de las TIC, la presencia web y el Comercio Electrónico en las empresas del Mármol y la Piedra Natural de la Región de Murcia.

3. Situación actual del sector

España es el segundo productor mundial de Mármol y el tercero de Piedra Natural, según datos recogidos en el estudio del Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX) ¹ y que cuenta con más de 1.500 empresas dedicadas a sus tres principales actividades (extracción, transformación y elaboración). La **investigación tecnológica** y la **innovación** en procesos y productos constituyen en la actualidad los dos ejes principales de valor.

¹ ICEX (2006). *España: sector de la piedra natural*.

URL: [www.spainbusiness.com/FicherosEstaticos/auto/0606/Nota%20PIEDRA%20NATURAL_15856 .pdf](http://www.spainbusiness.com/FicherosEstaticos/auto/0606/Nota%20PIEDRA%20NATURAL_15856.pdf)

La **exportación** juega un papel relevante y representó en el 2003 más del 35% del volumen de negocio del sector. En el 2004 las ventas al exterior superaron los 800 millones de euros, colocando a España entre los principales países de referencia. Francia, Estados Unidos, Alemania, Reino Unido y Portugal fueron los principales destinos. El Mármol y sus manufacturas representan el mayor volumen con valores superiores al 40%.¹

La **Región de Murcia** es una de las zonas más ricas en estos recursos a escala nacional. La mayoría de las empresas se concentran en la Comarca del Noroeste y en algunas zonas del interior. La industria se encuentra, en gran medida, inmersa en el mercado del recubrimiento de suelos y paredes y su principal mercado es el nacional, aunque la exportación ha crecido sustancialmente en los últimos años, superando el 20% de la facturación.²

Estados Unidos y los países asiáticos son los dos principales mercados de destino, lo que ha llevado a algunas empresas regionales a crear allí sus propias estructuras comerciales.

El tejido empresarial, teniendo en cuenta las actividades de extracción, elaboración de material para la construcción, talleres marmolistas y empresas auxiliares, está formado por **dos centenares de empresas**, con una facturación global que supera los 200 millones de euros anuales.

La Asociación de Empresarios del Mármol y la Piedra de la Región de Murcia (MARSA) es la entidad asociativa que engloba al tejido empresarial regional, junto al Centro Tecnológico del Mármol y la Piedra, que potencia el desarrollo tecnológico e innovador del sector, ofreciendo servicios de formación, asesoramiento técnico e investigación, seguridad, etc.

4. Estudio de la penetración de las TIC en el sector del Mármol y la Piedra en la Región de Murcia

El actual escenario de la Economía, caracterizado por una fuerte competencia y un cliente exigente, obliga a las empresas a sacar el máximo partido a las Nuevas Tecnologías para lograr mayor competitividad. Por tanto, se analizará el uso de Internet y el Comercio Electrónico en el sector del Mármol y la Piedra Natural. Las conclusiones de este análisis permitirán conocer las oportunidades que el sector está aprovechando o las ventajas de las que aún no está disfrutando.

a. Presencia en Internet

La presencia en Internet es uno de los aspectos claves para medir el nivel de uso de las TIC en las empresas. Dicha presencia se analiza en el presente informe desde dos enfoques diferenciados:

² *Mármol y Piedra Natural*. Folleto Sectorial. Plan de Promoción Exterior 2000-2006.

- Presencia a través de una página web propia.
- Presencia a través de directorios empresariales o sectoriales de referencia.

El resultado del análisis de estos dos aspectos mostrará el grado de presencia de las empresas del sector del Mármol y la Piedra de la Región de Murcia en Internet.

○ Presencia a través de página web propia

La presencia en Internet de una empresa desde una página web propia puede responder a distintas motivaciones u objetivos. Lo recomendable es que esté vinculada a la estrategia comercial de la empresa, pues podrá servir mejor a sus intereses y centrar su utilidad en aspectos concretos como la imagen corporativa, promoción y relaciones públicas, ventas, comunicación con clientes y proveedores, etc.

Para obtener un análisis comparativo se han contrastado los datos de las empresas murcianas del Mármol y la Piedra Natural en dos contextos: **nacional y de la UE**. De esta forma es posible situar a las empresas del sector de la Región de Murcia en el conjunto de empresas españolas y en el de empresas europeas con presencia en Internet.

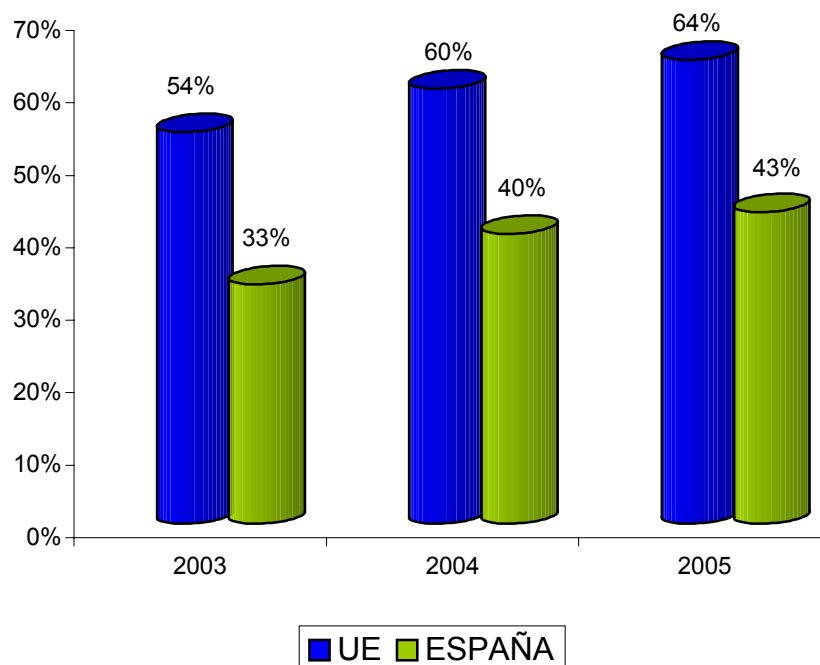


Gráfico 1. Porcentaje de empresas españolas que tienen un sitio o página web respecto a la media europea 2003-2005

Fuente: Informe/Encuesta: EuroStat (newcronos) 'Information Society Statistics', 2005

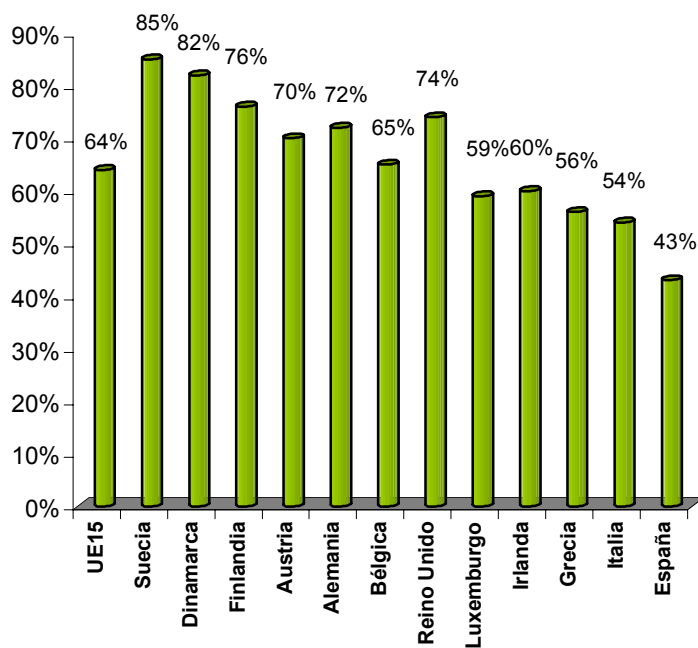


Gráfico 2. Porcentaje de empresas que tienen un sitio o página web en 2005

Fuente: Informe/Encuesta: EuroStat (newcronos) 'Information Society Statistics', 2005

A lo largo de estos tres últimos años, se observa un crecimiento sostenido en el número de empresas que cuentan con un sitio web, tanto en España como en la UE. A finales del año pasado, el **43% de las empresas españolas disponían de página web.**

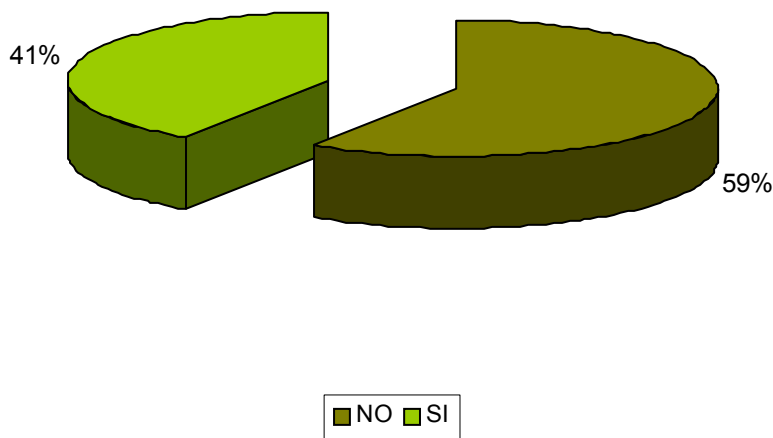


Gráfico 3. Empresas con página web en el Sector del Mármol y la Piedra de la Región de Murcia

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico 3, **el 41% de las empresas del Mármol y la Piedra en la Región de Murcia disponen de una página web propia** como medio para tener presencia en Internet.

Estos datos evidencian un interés por parte de las empresas del sector a estar presentes en la Red y una predisposición óptima para comenzar a realizar negocios en el medio digital.

Por otra parte, el análisis cualitativo permite evaluar los objetivos en Internet, así como determinar su carácter estratégico.

Para ello, se han establecido una serie de parámetros de análisis:

- Imagen corporativa.
- Idioma.
- Catálogo.
- Atención al cliente.
- Pedidos / Ventas.

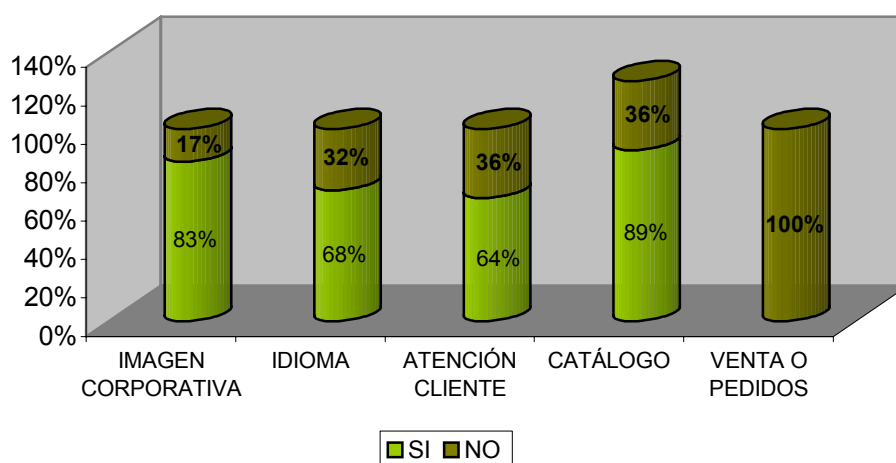


Gráfico 4. Objetivos de las páginas web de las empresas murcianas del sector del Mármol y la Piedra de la Región de Murcia

Fuente: Elaboración propia

A la vista del gráfico 4, el **aspecto más destacable** es la **homogeneidad existente entre los sitios web de la mayor parte de las empresas murcianas del Mármol y la Piedra** en cuanto a concepción y objetivos.

Casi todas **las empresas del sector** utilizan la web para ofrecer información de su compañía (historia, filosofía empresarial), mostrar el catálogo de sus productos o facilitar al cliente un canal de comunicación y contacto directo.

Asimismo, un porcentaje elevado de empresas del Mármol y la Piedra considera Internet un medio para acceder a otros mercados. A la vista de los datos obtenidos, el **68%** de las empresas que disponen de web propia traducen sus páginas a otros idiomas.

Sin embargo, las empresas del Mármol y la Piedra todavía no han incorporado a sus modelos de negocio el uso de Internet como canal de compraventa. En concreto, ninguna de las empresas estudiadas ofrece esta opción.

○ **Presencia a través de directorios empresariales**

Puede ocurrir que una empresa no haya optado aún por tener un sitio web propio, lo que no implica necesariamente que sea invisible para potenciales clientes. Estar presente en un directorio empresarial o sectorial de referencia es otra forma de aparecer en Internet.

Por esta razón, se ha estudiado la presencia de las empresas objeto de estudio en tres directorios bien posicionados en buscadores y relacionados con el sector y el entorno regional: Europages (directorio europeo), el directorio del Centro Tecnológico del Mármol y la Piedra Natural, así como el directorio de la Feria Virtual de la Región de Murcia (www.murcia-expo.com), que reúnen a la mayoría de empresas murcianas del sector.

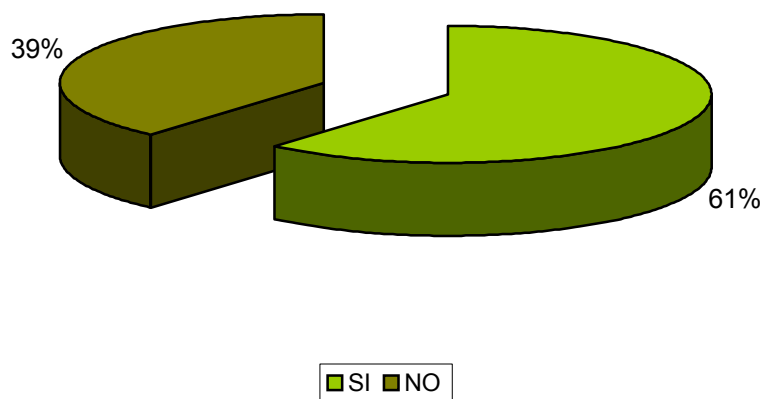


Gráfico 5. Empresas del sector del Mármol y la Piedra con presencia en directorios empresariales y sectoriales

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico 5, más de la mitad de las empresas del sector del Mármol y la Piedra de la Región de Murcia, en concreto el **61%**, están presentes en Internet a través de un directorio empresarial o sectorial de referencia.

b. Comercio Electrónico

Según datos del Observatorio Español de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, el **32,6% de las empresas españolas realizaron operaciones de Comercio Electrónico en el año 2005**, lo que marca un crecimiento sostenido con respecto a años anteriores. Las pertenecientes a industrias básicas, como el Mármol, se encuentran levemente por debajo de la media, en torno a un **27%**.

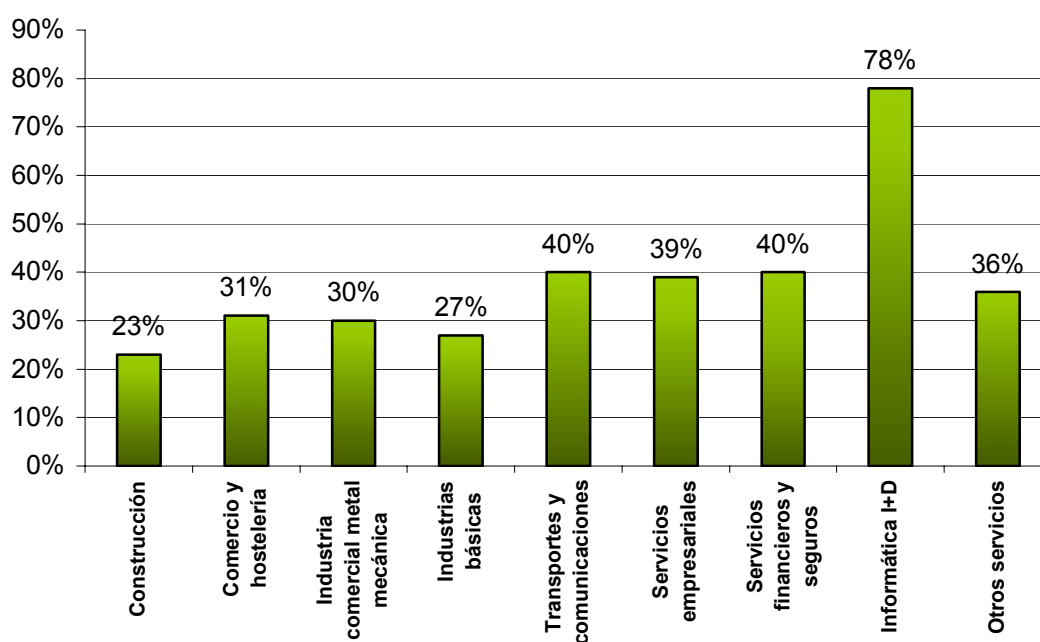


Gráfico 6. Porcentaje de empresas que realizan Comercio Electrónico por sectores (2005)

Fuente: DMR / AETIC

En el **sector del Mármol y la Piedra Natural**, de las empresas consultadas que cuentan con página web, ninguna comercializa sus productos directamente desde este canal, es decir, aún no han contemplado la posibilidad de habilitar herramientas propias de comercio online en sus sitios web de empresa.

Sin embargo, esto no significa que el Comercio Electrónico sea nulo en este sector, pues algunas industrias del Mármol y la Piedra de la Región de Murcia están utilizando **otros canales de Internet** para llevar a cabo su actividad comercial, como por ejemplo los mercados electrónicos.

En concreto, empresas de este sector están realizando operaciones comerciales en marketplaces de referencia, como www.alibaba.com y

www.marbleintheworld.com, donde las compañías del Mármol y de la Piedra están encontrando nuevos clientes y proveedores.

5. Ayudas e incentivos regionales para el uso de las TIC en el sector

Actualmente, existen dos líneas de ayuda en la Región de Murcia destinadas a la incorporación de las TIC y el uso del Comercio Electrónico en las pymes, contempladas en el **Plan de Consolidación y Competitividad de la Pyme** [<http://www.ifrm-murcia.com/contenido/ayudas/principal.html>]:

- Desarrollo de una estrategia de Comercio Electrónico.
- Fomento de las tecnologías de la información.

Por otra parte y dentro del II Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, **regióndemurciaSI**, existen diferentes acciones que contribuyen a potenciar el uso de las TIC y del Comercio Electrónico en los sectores productivos de la Región.

Entre ellas destaca el Servidor Regional de Comercio Electrónico, **www.cecarm.com** que ofrece asesoramiento a empresas y emprendedores de la Región para la puesta en marcha de su negocio electrónico, así como información a los consumidores sobre las ventajas del uso de Internet como canal de transacción.

6. Conclusiones

Las empresas del Mármol y la Piedra de la Región de Murcia se encuentran en una fase de progresiva incorporación de las Tecnologías de la Información a sus estrategias empresariales, sobre todo, en cuanto a presencia de estas compañías en Internet se refiere.

En concreto, el **66%** de las empresas consultadas tiene **presencia en la Red**, ya sea a través de una página web propia o indirectamente desde un directorio sectorial o especializado de referencia a partir de una ficha informativa.

Por tanto, esta cifra demuestra que un porcentaje significativo de las empresas murcianas del sector del Mármol y la Piedra Natural están aprovechando las **ventajas competitivas de Internet**, como canal de **comunicación con sus clientes, escaparate de promoción de su imagen corporativa y catálogo de productos**, así como una ventana abierta a **nuevos mercados y clientes**.

De hecho, la mayoría de las empresas que cuentan con un dominio propio, lo utilizan para transmitir imagen, proporcionar una descripción detallada de sus productos, ofrecer los datos de contacto básicos y comunicarse con los clientes.

Esta situación, caracterizada por una óptima predisposición de las empresas murcianas del Mármol y la Piedra Natural a estar presentes en Internet, además, muestra un futuro esperanzador en cuanto al **uso del Comercio Electrónico** que, aunque escaso en el término de las ventas, sí que está adquiriendo cierta relevancia en la opción de compras o aprovisionamiento, sobre todo, a través de mercados electrónicos.

7. Anexo

a. Casos de éxito

Ámbito Nacional

Los siguientes casos, a nivel nacional, corresponden con el modelo de Comercio Electrónico de tienda online y muestran algunos aspectos generales y de interés para el sector del Mármol.

➤ **Cera Bronce.** URL: www.cerabronce.com

Cera Bronce S.L., es una empresa con más de 10 años de experiencia en la distribución de artículos de mármol y cerámica. Actualmente está presente en Asia, Australia, Norte de África y Europa, y tienen la intención de introducirse en el mercado norteamericano.

Su web es otro canal de venta que complementa su actividad exportadora. La tienda virtual dispone de un sistema sencillo e intuitivo de compra, un amplio catálogo de productos e información detallada de la empresa. Asimismo, facilita la comunicación e interactividad con el cliente, ya que dispone de una lista de correo y un buzón para opinar sobre la web.

El comercio combina un sistema de venta directa con servicios de valor añadido, con el fin de crear en el consumidor una experiencia de compra satisfactoria.

Por ejemplo, la web dispone de una sección que guía al cliente en su proceso de compra facilitando posibles alternativas o consejos. La web está traducida al inglés y al valenciano, lo que evidencia el aprovechamiento de Internet por alcanzar nuevos mercados y clientes.

b. Principales sitios web del sector

Se han seleccionado los sitios web que se detallan a continuación por su posicionamiento en buscadores y/o por el interés que denotan algunos aspectos de la web en relación con el sector del Mármol.

PORTALES Y DIRECTORIOS SECTORIALES

- **Piedras B2B.** Portal especializado con amplia información que dispone de un completo directorio de empresas, productos y asociaciones del sector. Asimismo, incluye una zona de negocios o Marketplace.
URL: www.piedrasb2b.com
- **Murcia Trade Expo.** Feria virtual de la Región de Murcia, una iniciativa del Instituto de Fomento de la Región de Murcia y de las Cámaras Oficiales de Comercio de Murcia, Cartagena y Lorca. Su objetivo es facilitar a importadores y distribuidores de todo el mundo el contacto con empresas de la Región. Se puede acceder a un listado de empresas murcianas del sector del Mármol y la Piedra Natural.
URL: www.murcia-expo.com
- **Lítica.** Portal web que ofrece información relacionada con el mundo de la piedra, desde datos técnicos, hasta los últimos avances en diseño y tecnología.
URL: www.litica.com
- **Europages.** Directorio empresarial europeo.
URL: www.europages.es
- **Alway Stone.** Portal de la piedra natural. Dispone de un directorio de empresas con noticias del sector.
URL: www.alwaystone.com

ASOCIACIONES

- **FEV.** Federación Española de la Piedra Natural. Reúne un amplio número de servicios: ferias, información sectorial, legislación, notas de prensa, boletines, foros, tablón de anuncios, directorio de empresas, etc.
URL: www.fdp.es
- **MARSA.** Asociación de Empresarios del Mármol y de la Piedra de la Región de Murcia. Portal sectorial orientado a los empresarios del Mármol que cuenta con una gran variedad de servicios para asociados y profesionales: noticias, información sobre ferias y jornadas, directorio de asociados.
URL: www.marsa.es
- **Asociación de la Piedra de la Comunidad de Madrid.** Información de interés sobre la actividad del Mármol en la Comunidad de Madrid.
URL: www.piedrademadrid.com
- **Asociación de Empresarios del Mármol de Macael.** La web cuenta con un directorio de empresas productores y extractores de mármol de la comarca de Macael.
URL: www.marmolesdemacael.com

- **Techstone.** Asociación italiana del Mármol y la Piedra Natural.
URL: www.techstone.it

MARKETPLACES

- **Always Stone.** Mercado electrónico orientado a la comercialización de piedra natural. Está dirigido al mercado global, aunque centrado en España y Latinoamérica. Está traducido al idioma español. Se pueden realizar pedidos en línea, pero es necesario el registro previo.
URL: www.alwaystone.com
- **Xstone.** Marketplace que comercializa productos realizados con piedra natural. Se dirige al mercado global, prestando especial atención a Europa. Está traducido al inglés, francés, alemán, italiano y español. Los negocios solo están permitidos a los profesionales de la industria de la piedra. Es necesario registrarse para realizar cualquier operación.
URL: www.xstone.com

FERIAS DE INTERÉS PARA EL SECTOR

- **Salón Internacional de la Piedra Natural.** Feria dedicada a la piedra natural en la que se reúne una amplia oferta de piedra natural, maquinaria y afines. Es de periodicidad anual.
URL: www.marmol.feriavalencia.com
Email: feriavalencia@feriavalencia.com
Tel: 902 747 330
- **Feria Internacional de la Piedra Natural.** Organizada por IFEMA y promovida por la Federación Española de la Piedra Natural, este encuentro representa una magnífica oportunidad para realizar negocios, no solo en el mercado español, sino también en el internacional.
URL: www.piedra.ifema.es
- **Marmomacc.** Exhibición Internacional del Mármol. Se celebra en Verona (Italia).
URL: www.marmomacc.com

c. Estudios

- **Estudio sobre Comercio Electrónico B2C 2006.** Estudio elaborado por la Asociación Española de Comercio Electrónico y Red.es. Incluye los últimos datos sobre Comercio Electrónico minorista entre empresa y consumidor en España.
URL: observatorio.red.es/estudios/documentos/B2C2006.pdf

- **Informe de la Sociedad de la Información en España 2005**, elaborado por Telefónica. Incluye amplia información y datos sectoriales de la situación del Comercio Electrónico entre empresas y consumidores.
URL: www.telefonica.es/sociedaddeinformacion/html/informes_home.shtml
- **Diagnóstico Tecnológico del sector del comercio minorista**. Elaborado por el Observatorio de Red.es. 2006.
URL: observatorio.red.es/estudios/documentos/diag_cminoristav1.3.pdf
- **Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en las empresas**. Elaborado por el INE. 2006.
URL: www.ine.es
- **Inventario de indicadores para la evaluación comparada de Europa 2005**.
URL: www.ine.es/docutrab/tic/inventario_in05.pdf
- **El Comercio Electrónico en España a través de entidades de medios de pago**. Elaborado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. 3º Trimestre de 2005.
URL: www.cmt.es
- **La Sociedad de la Información en la Empresa**. Estudio que analiza el grado de avance de la incorporación de las nuevas tecnologías a la empresa. Julio de 2006.
URL: observatorio.red.es/estudios/documentos/si0707estudio.pdf

8. Fuentes

- *Mármol y Piedra Natural en la Región de Murcia*. Colección “Folletos Sectoriales”. Plan de promoción exterior 2000-2006. Instituto de Fomento de la Región de Murcia.
URL: www.ifrm-murcia.com
- *El sector del Mármol en la provincia de Almería*. 2003.
URL: www.cajamarfundacion.com/descargas/inf03.pdf
- Guía Empresarial de ESADE.
URL: www.guame.net
- *España: sector de la piedra natural*.
URL: www.spainbusiness.com/FicherosEstaticos/auto/0606/Nota%20PIEDRA%20NATURAL_15856_.pdf
- CECARM, portal sobre Comercio Electrónico en la Región de Murcia.
URL: www.cecarm.com
- Centro Tecnológico del Mármol de la Región de Murcia.
URL: www.ctmarmol.es