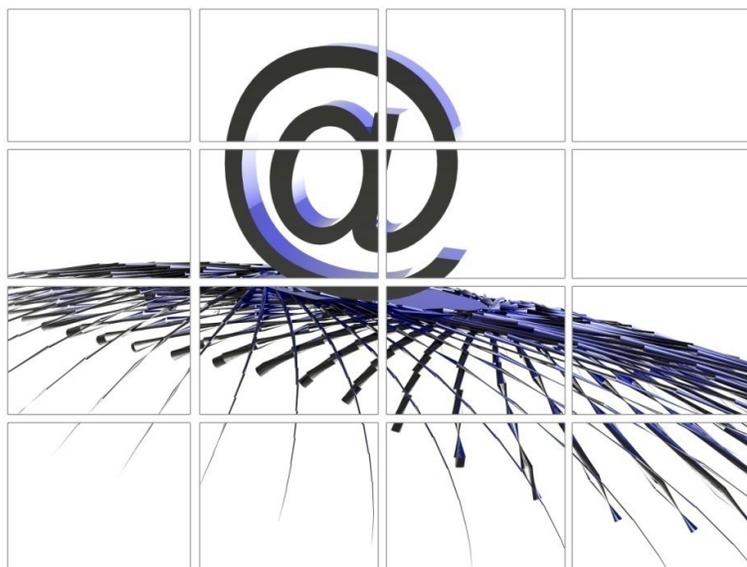


**“ESTUDIO SOBRE EL USO DEL COMERCIO  
Y LA BANCA ELECTRÓNICA POR LAS  
EMPRESAS DE LA REGIÓN DE MURCIA.  
2007”**



**Diciembre 2007**

© Copyright Fundación Integra, 2007

Publicación disponible en:  
<http://www.regmurcia.com/observatorios>

## ÍNDICE

---

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>3</b>
2.1 Universo Objeto de estudio, muestra y marco muestral.....	3
2.2 Cuestionario y trabajo de campo .....	6
2.3 Ficha Técnica.....	7
<b>3. RESULTADOS .....</b>	<b>8</b>
3.1 Equipamiento y uso de TIC .....	10
3.1.1 Ordenador .....	13
3.1.2 Red de Área Local (LAN o WLAN).....	17
3.1.3 Telefonía móvil .....	19
3.1.4 Correo electrónico .....	21
3.1.5 Página Web.....	22
3.1.6 Conexión a Internet .....	24
3.1.7 Factura electrónica .....	29
3.1.8 Certificado digital de persona jurídica y firma electrónica .....	34
3.2 Banca Electrónica.....	40
3.3 Comercio Electrónico .....	55
<b>4. CONCLUSIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXO I “SECTORES Y SUBSECTORES”</b>	
<b>ANEXO II “CUESTIONARIO”</b>	



# 1

## INTRODUCCIÓN

---

Las tecnologías y servicios de las comunicaciones electrónicas son piezas clave para facilitar el desarrollo empresarial y económico, siendo innegable el hecho de que la competitividad de la mayoría de las organizaciones es cada vez más dependiente del uso apropiado de las herramientas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

De entre el amplio espectro de los servicios citados, este estudio del Observatorio de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia se centra en dos de ellos, el Comercio Electrónico y la Banca Electrónica, que juegan un papel determinante en la dinamización y modernización de las empresas.

Así, con el presente trabajo se pretende obtener una fiel “fotografía” del tejido empresarial regional (autónomos, pymes y empresas) en lo relativo tanto a su nivel de equipamiento tecnológico existente como al uso que realiza del Comercio Electrónico y de los servicios de Banca Electrónica.

En las encuestas realizadas se profundiza además en las dificultades encontradas por las empresas que aún no conocen o no utilizan estos servicios electrónicos, lo que permitirá poder establecer futuras líneas de actuación que estimulen y fomenten la progresiva implantación y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las empresas de la Región de Murcia.

Fundación Integra



1



## **2** METODOLOGÍA

---

El estudio ha sido desarrollado por la empresa IMAES (Instituto de Marketing y Estudios), con un equipo de trabajo compuesto por Francisco Hernández Gómez (Director de la Investigación), Juan José García Escribano, Eugenio Martínez Concepción y Pilar Ortiz García.

### ***2.1 Universo Objeto de estudio, muestra y marco muestral***

El Universo Objeto de Estudio (UOE) lo constituyen las 92.877 empresas de la Región de Murcia (que incluyen cualquier tipo de asociación S.L., S.A., etc., así como personas físicas), empresas obtenidas del Directorio de Actividades Económicas publicado en el año 2004 del Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM).

La muestra se ha estratificado por los siguientes sectores de actividad:

- Industria
- Comercio y hostelería
- Construcción
- Servicios y otros

Para cada uno de los sectores, se ha realizado una submuestra específica y para cada submuestra (atendiendo a los sectores de actividad), se ha realizado una segunda estratificación atendiendo al número de trabajadores con los que cuenta la empresa, distinguiendo entre empresas con menos de 10 trabajadores y empresas con 10 o más trabajadores. En base a los datos facilitados en la siguiente tabla, se han realizado los cálculos de los errores muestrales y distribución del número de encuestas por sector.

2

MUESTRA REGIONAL (Universo)			
SECTORES EMPRESARIALES	TOTAL	NÚMERO DE EMPRESAS (ABSOLUTOS)	
		Menos de 10 trabajadores	10 o más trabajadores
INDUSTRIA	8.503	6.955	1.548
COMERCIO Y HOSTELERÍA	35.546	33.598	1.948
CONSTRUCCIÓN	13.173	11.662	1.511
SERVICIOS	35.655	33.961	1.694
TOTAL	92.877	86.176	6.701

Tal y como se observa en el cuadro siguiente, **el error muestral para cada uno de los sectores empresariales es de  $\pm 4,8 \%$**  para la columna de totales de la explotación sectorial.

SECTORES EMPRESARIALES	Nº EMPRESAS	ERROR MUESTRAL	NÚMERO ENCUESTAS
INDUSTRIA	8.503	$\pm 4,8 \%$	412
COMERCIO Y HOSTELERÍA	35.546	$\pm 4,8 \%$	429
CONSTRUCCIÓN	13.173	$\pm 4,8 \%$	420
SERVICIOS Y OTROS	35.655	$\pm 4,8 \%$	428
REGIÓN DE MURCIA	92.877	$\pm 2,4 \%$	1.689

Se han realizado por tanto, un total de 1.689 encuestas en empresas de la Región de Murcia de los cuatro sectores especificados, lo que supone trabajar con un **error muestral regional de un  $\pm 2,4 \%$**  para la columna de totales de la explotación ponderada regional.

Operativamente, las unidades de empresas acotadas constituyen el *marco muestral* que es de donde realmente se han seleccionado para realizar el trabajo de campo. En la práctica, el marco muestral se ha determinado a partir de los datos aparecidos en diferentes soportes públicos. Esta circunstancia implica asumir un pequeño sesgo de no cobertura, debido a la posibilidad de haber excluido empresas que no dispongan de servicio de telefonía.

Cabe llamar la atención sobre el hecho de que, a diferencia de otros análisis realizados por otros organismos y centros de estudio, el objeto del presente estudio comprende la totalidad del tejido empresarial de la Región de Murcia, incluyendo también a los autónomos. A efectos de análisis, se ha segmentado el tejido empresarial atendiendo a los dos siguientes criterios:

- Tamaño de la empresa:
  1. Las que cuentan con menos de 10 trabajadores (en las que se incluyen a los trabajadores autónomos)
  2. Las que tienen 10 o más trabajadores
  
- Sector de actividad principal de la empresa (aquella que genera mayor valor añadido, o en su defecto, mayor cifra de negocios), con lo que las distintas empresas existentes se han agrupado en cuatro grandes sectores:
  1. Industria
  2. Comercio y hostelería
  3. Construcción
  4. Servicios y otros

El anexo I muestra los distintos subsectores que conforman cada sector objeto de estudio.

Los resultados obtenidos en el presente estudio se muestran tanto a nivel global para el conjunto de la Región de Murcia, en base a la explotación ponderada de la matriz de datos resultante, como atendiendo a los sectores de actividad considerados.

Para la explotación regional se han tenido que ponderar los datos, ya que se hace necesario la asignación de pesos diferentes a las unidades de la muestra, con la finalidad de dotarles de una mayor o menor importancia según su representación en el Universo Objeto de Estudio. Para ponderar los datos regionales se han tenido que calcular los coeficientes de ponderación, necesarios para devolver a cada sector de actividad su peso real a nivel regional.

La ponderación se puede realizar aplicando distintos procedimientos. El utilizado en el presente estudio iguala las tasas de muestreo de toda la encuesta sin alterar el número de total de encuestas realizadas.

La siguiente tabla muestra los coeficientes de ponderación calculados en base al número de encuestas reales y ponderadas, de cada uno de los estratos que forman el cruce de las variables: Número de empresas en base al número de trabajadores y los sectores de actividad estudiados:



<b>COEFICIENTES DE PONDERACIÓN PARA EXPLOTACIÓN REGIONAL</b>			
<b>ESTRATOS PONDERADOS</b>	<b>NÚMERO DE ENCUESTAS</b>		<b>COEFICIENTES DE PONDERACIÓN</b>
	<b>PONDERADAS</b>	<b>REALES</b>	
Industria de menos de 10 trabajadores	127	337	0,373
Industria de 10 o más trabajadores	28	75	0,373
Comercio y hostelería de menos de 10 trabajadores	611	405	1,509
Comercio y hostelería de 10 o más trabajadores	35	24	1,458
Construcción de menos de 10 trabajadores	212	372	0,570
Construcción de 10 o más trabajadores	27	48	0,563
Servicios y otros de menos de 10 trabajadores	618	408	1,515
Servicios y otros de 10 o más trabajadores	31	20	1,550

## **2.2 Cuestionario y trabajo de campo**

Para alcanzar los objetivos establecidos, se ha realizado una encuesta mediante muestreo probabilístico a las empresas de la Región de Murcia, a través de un cuestionario de 22 preguntas, estructurado en base a tres bloques temáticos:

- Equipamiento y uso de las TIC (10 preguntas, P3-P12)
- Banca Electrónica (8 preguntas, P13-P20)
- Comercio Electrónico (4 preguntas, P21-P24)

Asimismo, se emplearon dos preguntas adicionales (P1, P2) para la identificación de la unidad de estudio (número medio de empleados y sector).

La mayor parte de las preguntas del cuestionario son de respuesta espontánea. La tipología de las variables finales básicamente son: categóricas, múltiples, numéricas y alfabéticas.

Con el objetivo de probar y validar los elementos y el sistema de trabajo diseñado se realizó un pretest con el 13,4% de la muestra (227 encuestas).

Una vez validado el pretest, se realizó el trabajo de campo de forma masiva, durante 16 días (desde el 29 de noviembre hasta el 20 de diciembre de 2007, ambos incluidos).

El cuestionario puede consultarse en el Anexo II del presente estudio.

## 2.3 Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA	
UNIVERSO	92.877 empresas de la Región de Murcia pertenecientes a los 4 sectores siguientes: Industria, Comercio y hostelería, Construcción y Servicios (Fuente: Centro Regional de Estadística de Murcia 2004). Se incluyen empresas de cualquier tipo de asociación, incluidas personas físicas.
ÁMBITO	Región de Murcia.
MUESTRA	1.689 encuestas, realizándose sólo una encuesta por empresa. Submuestras en los siguientes sectores: Industria = 412 encuestas, Comercio y hostelería = 429 encuestas, Construcción = 420 encuestas y Servicios y otros = 428 encuestas.
DISEÑO MUESTRAL Y MUESTREO	Estratificado con reparto proporcional por el número de trabajadores (menos de 10 trabajadores y empresas con 10 o más trabajadores). Submuestras de empresas por los cuatro sectores ya especificados, con selección aleatoria simple de las empresas.
PERSONA ENTREVISTADA	Aquella que la propia empresa designa tras realizar un contacto explicativo de la finalidad del estudio. Generalmente gerentes, responsables administrativos o similar.
TIPO DE ENCUESTA	Entrevista telefónica asistida por ordenador, sistema CATI.
CUESTIONARIO	Estructurado de 22 preguntas clasificadas en 3 bloques temáticos.
TRABAJO DE CAMPO	Realizado desde plataforma telefónica de IMAES, entre los días 29 de noviembre y 20 de diciembre del 2007, ambos días incluidos.
ERROR MUESTRAL	El error muestral REGIONAL es de $\pm 2,4\%$ , mientras que el error muestral de cada submuestra por SECTOR es de $\pm 4,8\%$ . En los errores anteriores se asumen los criterios de muestreo aleatorio simple, para el caso de máxima indeterminación [P (probabilidad del fenómeno) = Q (probabilidad complementaria) = 50%] y un nivel de confianza del 95,5% (k=2).
PONDERACIÓN	Para el análisis REGIONAL, o sea, de la totalidad de los sectores, la muestra se pondera atendiendo al peso real de los sectores anteriores en el conjunto de la Región de Murcia.



# 3

## RESULTADOS

---

Los resultados obtenidos en el estudio realizado sobre Comercio y Banca Electrónica en las empresas de la Región de Murcia se articulan en torno a tres grandes bloques o epígrafes, que se corresponden con las temáticas definidas en la investigación:

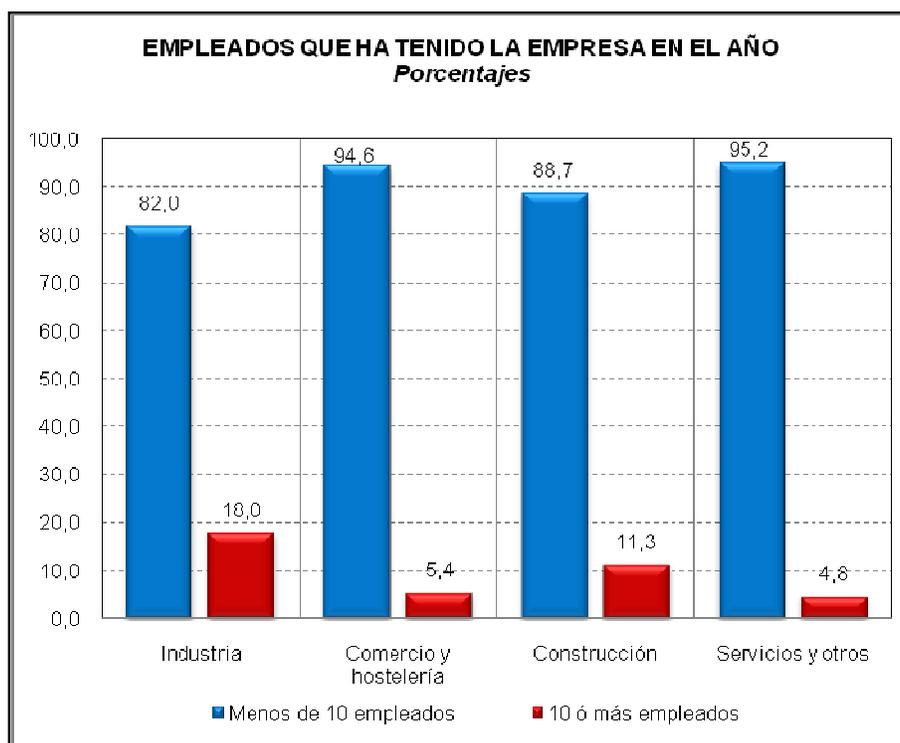
- a) Equipamiento y uso de TIC en las empresas de la Región de Murcia.
- b) Conocimiento, nivel de uso y valoración de la Banca Electrónica.
- c) Conocimiento, nivel de uso y valoración del Comercio Electrónico.

Tal y como puede observarse en el apartado metodológico, al trabajar con submuestras específicas para cada sector empresarial con la finalidad de disminuir el error muestral, se han ponderado las explotaciones regionales, para recuperar las proporciones reales que cada sector tiene en el conjunto de la Región de Murcia.

La muestra utilizada en el estudio se ha estratificado, en función de la realidad regional, por sectores de actividad. Esto significa que algunos sectores, como “Industria” y “Construcción”, tienen un mayor porcentaje de empresas con 10 empleados o más, mientras que otros, como “Comercio y hostelería” y “Servicios y

otros”, tienen mayores porcentajes de empresas con menos de 10 empleados. Esta distribución ha de ser tenida en cuenta a la hora del análisis sectorial, ya que algunas de las variables más importantes del presente estudio están vinculadas con el tamaño de la empresa.

Asimismo, para poder interpretar correctamente los resultados de este estudio a nivel sectorial, es necesario advertir que en las empresas con menos de 10 trabajadores están incluidos los trabajadores autónomos, para los que no sería de utilidad la posesión de algún equipamiento, como la Red de Área Local. Por tanto, es preciso tener en cuenta que en aquellos sectores de producción en los que existe un mayor número de autónomos, este hecho condicionará inevitablemente al resto de variables<sup>1</sup>.



3

<sup>1</sup> Según el Ministerio de Trabajo, en noviembre de 2007, el 64,8% de los autónomos operaban en el sector servicios, frente al 15,2% que lo hacía en la construcción, el 14,5% que se dedicaba a la agricultura y el 5,6% que trabajaba en la industria. Además, sólo dos de cada 10 autónomos tienen asalariados a su cargo, y el 4,7% simultanea su actividad con otra por cuenta ajena (pluriactividad).

### 3.1 Equipamiento y uso de TIC

Todo análisis sobre la penetración y uso de las Tecnologías de la Información en las empresas debe comenzar por abordar el equipamiento tecnológico de las mismas. Dicho equipamiento tecnológico, del que el ordenador es el elemento básico, condicionará cuestiones tales como la disponibilidad o no de acceso a Internet, uso que las empresas hacen del Comercio y Banca Electrónica, etc.

Uno de los indicadores básicos para afrontar las cuestiones planteadas por el presente estudio es partir del equipamiento en relación con las TIC que tienen las distintas empresas de los diferentes sectores Industriales de la Región de Murcia. Para ello se analizan las preguntas de respuesta múltiple<sup>2</sup> sobre equipamiento (P3), número de ordenadores (P4) y conexión a Internet (P5).

Por lo que se refiere al equipamiento en Nuevas Tecnologías de las empresas murcianas, cabe destacar que **el 87,3% de las empresas murcianas en estudio cuentan con ordenador**.

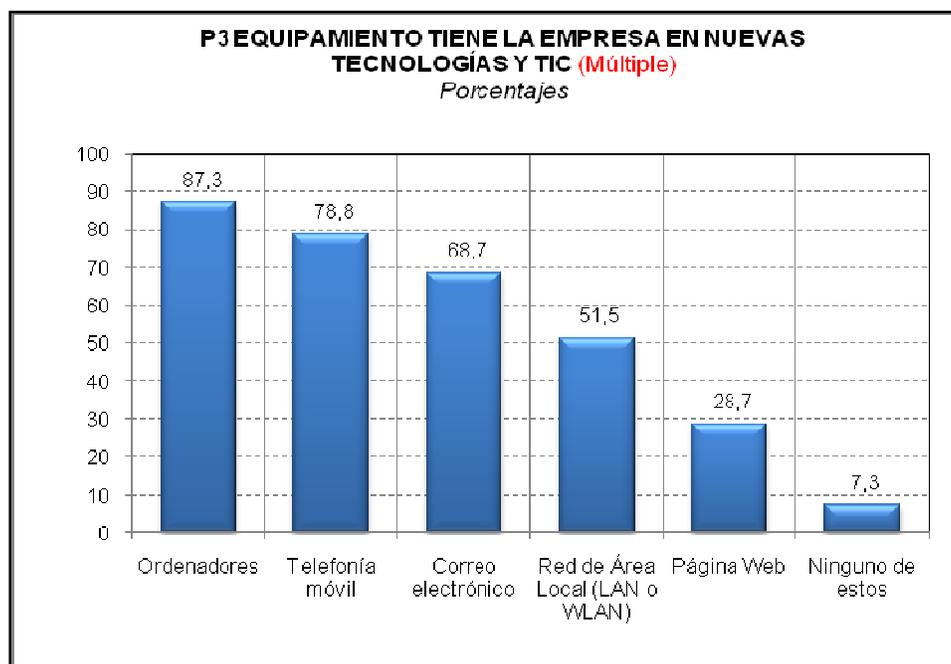
Los resultados del estudio ponen de manifiesto que, tras el ordenador, **el segundo elemento tecnológico más extendido entre las empresas murcianas es la telefonía móvil**. Así, **un 78,8% de las empresas consultadas disponen de telefonía móvil**, de manera que sólo una minoría de las mismas carece de este tipo de telefonía.

Por su parte, el **correo electrónico** está presente en el **68,7% de las empresas murcianas**, y las **redes de áreas locales**, con o sin hilos, es decir, inalámbricas o no, se encuentran presentes en un **51,5% de las empresas de la región**.

Finalmente, **un 28,7% de las empresas murcianas** declaran disponer de **página Web empresarial**.

---

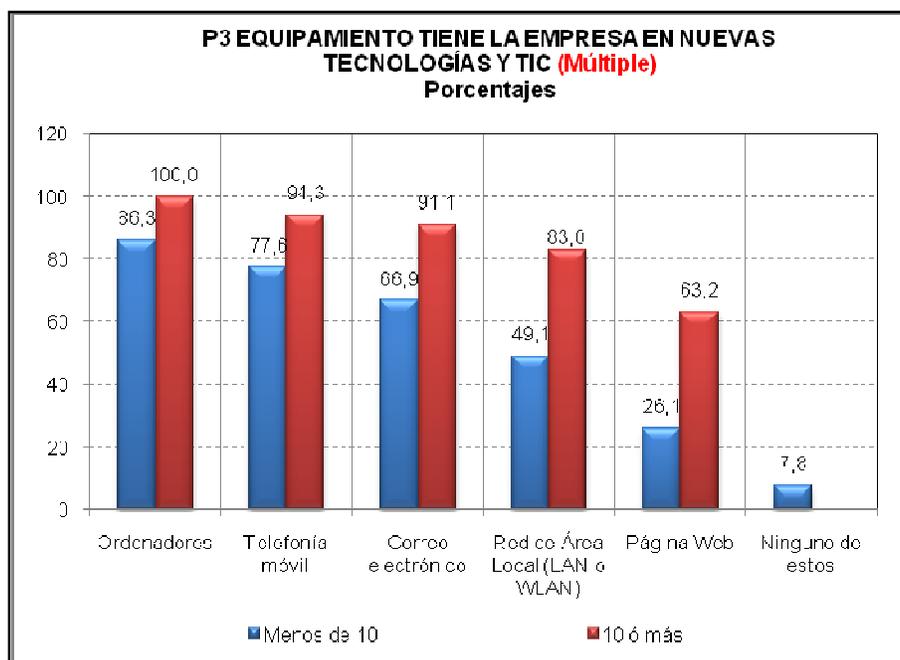
<sup>2</sup> Las preguntas de respuesta múltiple, por su propia condición, al aceptar más de una opción en la contestación, generan en los sumatorios finales de respuestas obtenidas un número superior al del 100% de los entrevistados, dato que hay que tener en consideración para la lectura del mismo. En cualquier caso, cada ítem de respuesta funciona a su vez como pregunta independiente sobre la cifra total de entrevistados.



## 3

Atendiendo al tamaño de la empresa, según el número de empleados con los que cuenta, **se distinguen dos grandes grupos**: las empresas pequeñas, con menos de 10 empleados, y las empresas grandes, en las que se incluyen aquellas que cuentan con 10 empleados o más. A este respecto, cabe destacar, que en la investigación llevada a cabo se ha adoptado como universo objeto de estudio (UOE) la totalidad del tejido empresarial murciano, incluyendo tanto empresas (de cualquier tipo) como personas jurídicas, es decir, autónomos.

Los resultados obtenidos en el estudio reflejan que **las empresas grandes cuentan con un nivel de equipamiento tecnológico muy superior al de las empresas pequeñas**, entre las que se incluyen a los trabajadores autónomos. De esta forma, tal y como se observa en el siguiente gráfico, **mientras que el 100% de las empresas con 10 o más trabajadores tienen ordenadores, en el caso de las empresas con menos de 10 empleados, el porcentaje desciende al 86,3%.**



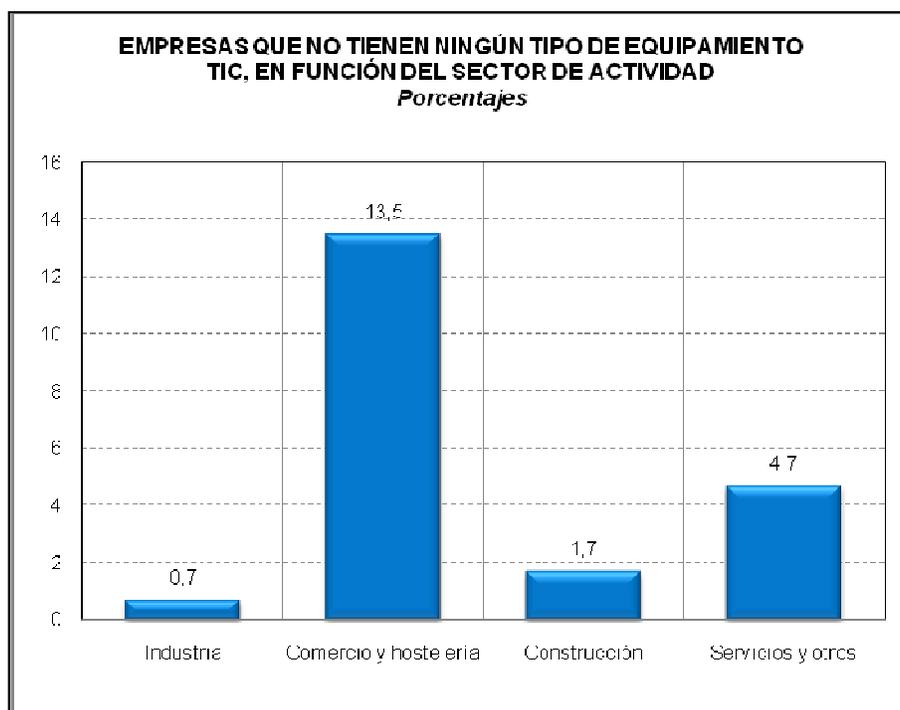
Estos resultados coinciden con los observados a nivel nacional (concretamente con los ofrecidos por el INE), respecto a las empresas de mayor tamaño, de manera que prácticamente la totalidad de las empresas con 10 empleados o más, tanto en la Región de Murcia como del conjunto de España, cuentan con algún ordenador.

En cambio, cabría llamar la atención sobre el hecho de que los resultados obtenidos referidos a **empresas con menos de 10 empleados** no coinciden con los del INE para el conjunto de España. En general, y para el conjunto de los resultados del estudio, hay que subrayar el hecho de que el Universo Objeto de Estudio utilizado (la totalidad del tejido empresarial murciano, incluyendo a los trabajadores autónomos) es más amplio que el considerado en otros estudios (tales como los desarrollados por el INE), que normalmente excluyen del análisis a los autónomos. Este hecho hace que **los datos no sean comparables**, dadas las particulares características de los trabajadores autónomos. No obstante, en el análisis que se hace atendiendo al número de empleados con los que cuenta la empresa, sí son comparables los datos que se refieren a empresas de 10 o más trabajadores.

Considerando los resultados atendiendo al sector de producción, las empresas con más trabajadores disponen, por lo general, independientemente del sector de producción al que pertenezcan, de un mayor equipamiento que las que tienen menos empleados. Así, por ejemplo, el 7,8% de las empresas murcianas con menos de 10 trabajadores no cuenta con ninguno de los equipamientos reseñados (ordenador, Red

de Área Local, teléfono móvil, correo electrónico o página web), mientras que todas las empresas de 10 o más trabajadores, cualquiera que sea el sector de producción, tienen algún ordenador, casi todas tienen telefonía móvil (94,3%) y correo electrónico (91,1%).

Por sectores, el 13,5% de las empresas murcianas del sector “Comercio y hostelería” declaran no tener ningún tipo de equipamiento relacionado con las Nuevas Tecnologías y las TIC. En otros sectores de producción este porcentaje se reduce bastante; así, el 4,7% de las empresas del sector “Servicios y otros”, el 1,7% del sector “Construcción” y el 0,7% del sector “Industria” señalan que no tienen ningún tipo de equipamiento o herramientas señaladas. Es muy posible que la explicación de este mayor porcentaje que se produce en los sectores “Comercio y hostelería” y “Servicios y otros”, sea la existencia en los mismos de un mayor número de autónomos.

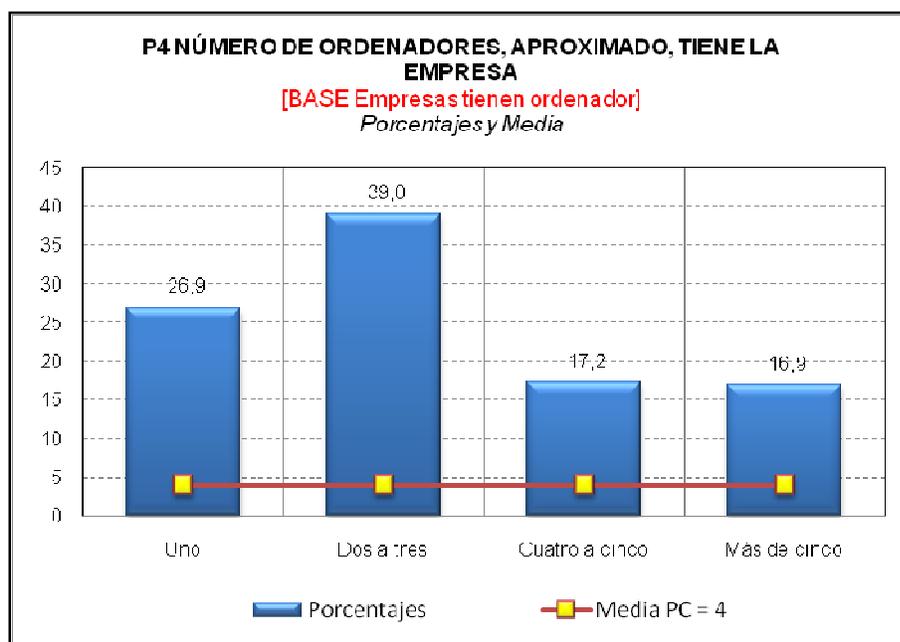


3

### 3.1.1 Ordenador

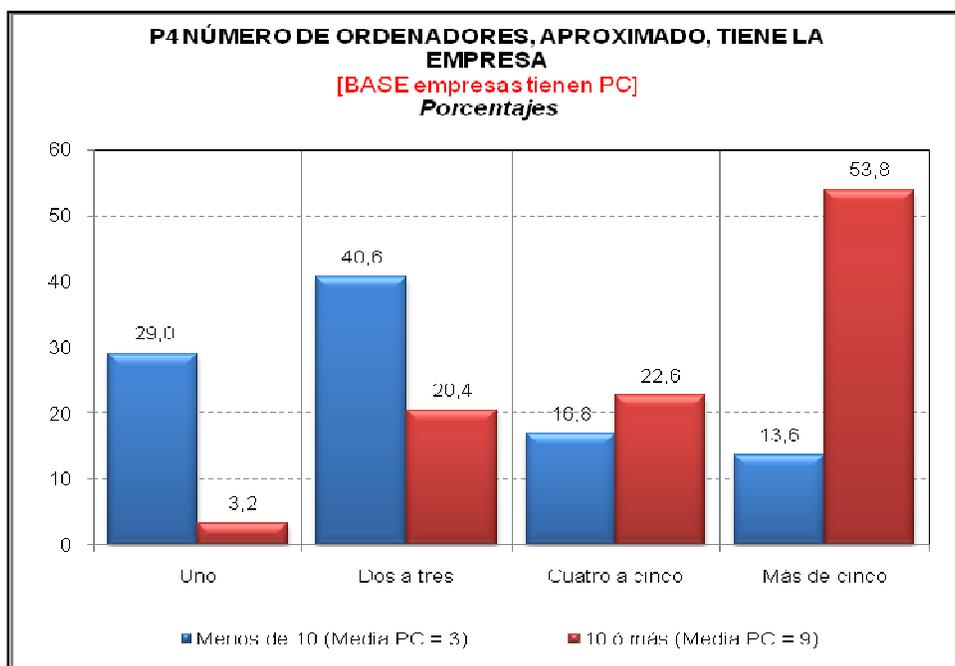
Entre las empresas murcianas que tienen ordenador, lo más frecuente es que cuenten con más de uno, de manera que, **por término medio, disponen de 4 ordenadores de media.**

No obstante, se producen situaciones diversas, de manera que mientras que un 26,9% de las empresas con ordenador disponen de una unidad, un 39% señala tener dos o tres unidades, un 17,2% cuenta con entre cuatro y cinco, y un 16,9% tiene más de cinco unidades.



Atendiendo al tamaño de las empresas en estudio, los resultados ponen de manifiesto que **el número medio de ordenadores en las empresas grandes triplica a la media de ordenadores existentes en las empresas pequeñas**, de manera que, mientras que las empresas con 10 o más trabajadores tienen una media de 9 ordenadores por empresa, en las de menor tamaño (menos de 10 trabajadores), el número medio de ordenadores es de 3 unidades.

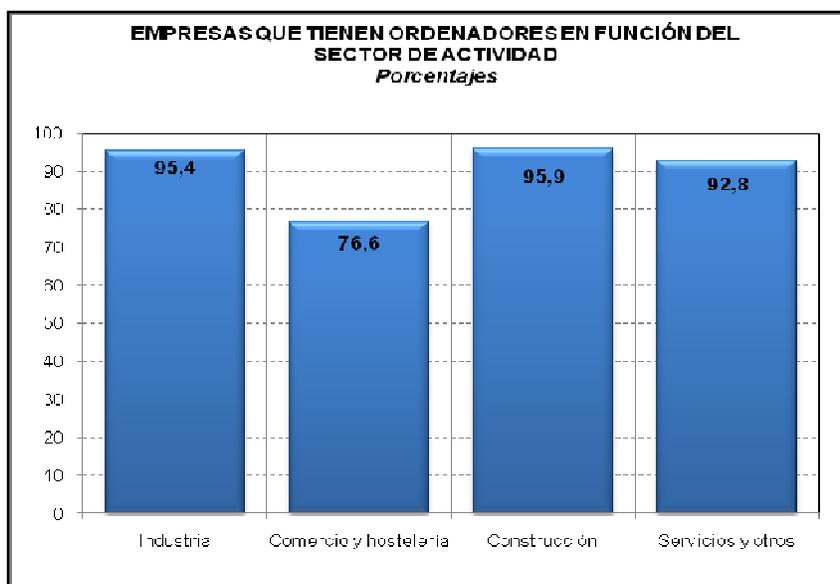
En este mismo sentido, cabe llamar la atención sobre el hecho de que mientras que la gran mayoría de las empresas pequeñas (cerca del 70%) no tienen más de tres ordenadores, en el 53,8% de las empresas con 10 o más trabajadores cuentan con aproximadamente más de cinco.



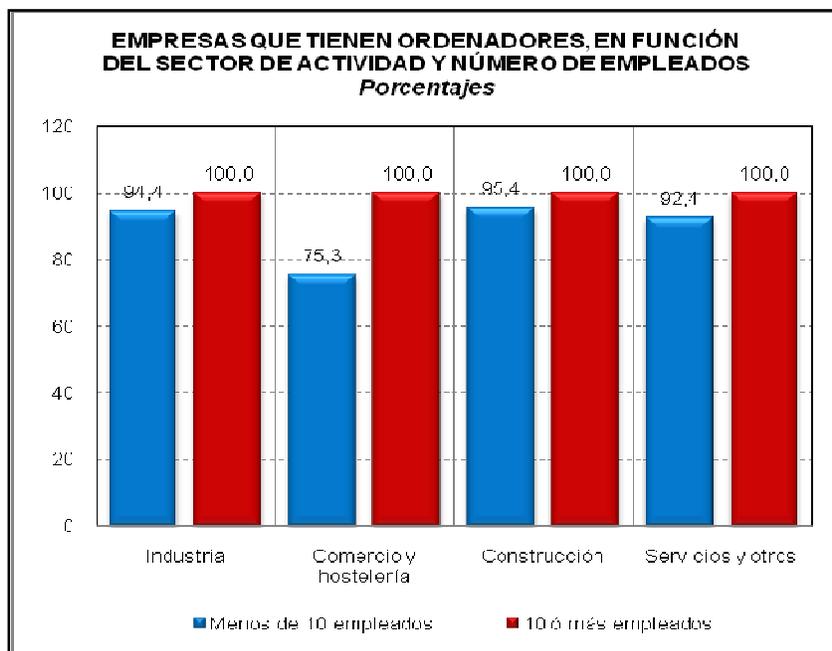
### 3

Estos resultados corroboran la existencia de una **clara relación entre nivel de equipamiento TIC de la empresa y tamaño o número de trabajadores con los que cuenta**, de manera que, **a medida que las empresas tienen mayor número de empleados, se incrementa el nivel de equipamiento tecnológico con el que cuentan.**

Si bien **el 87,3% de las empresas murcianas declaran tener ordenadores**, sin embargo, cuando se observan las cifras a nivel sectorial, **en el sector del “Comercio y hostelería” el porcentaje de empresas con ordenadores es bastante menor (76,6%)**, mientras que en el resto de sectores (“Industria”, “Construcción” y “Servicios y otros”) el porcentaje se sitúa por encima del 90%, siendo **el sector de la “Construcción” el que ofrece el mayor porcentaje de empresas que disponen de ordenadores (95,4%).**



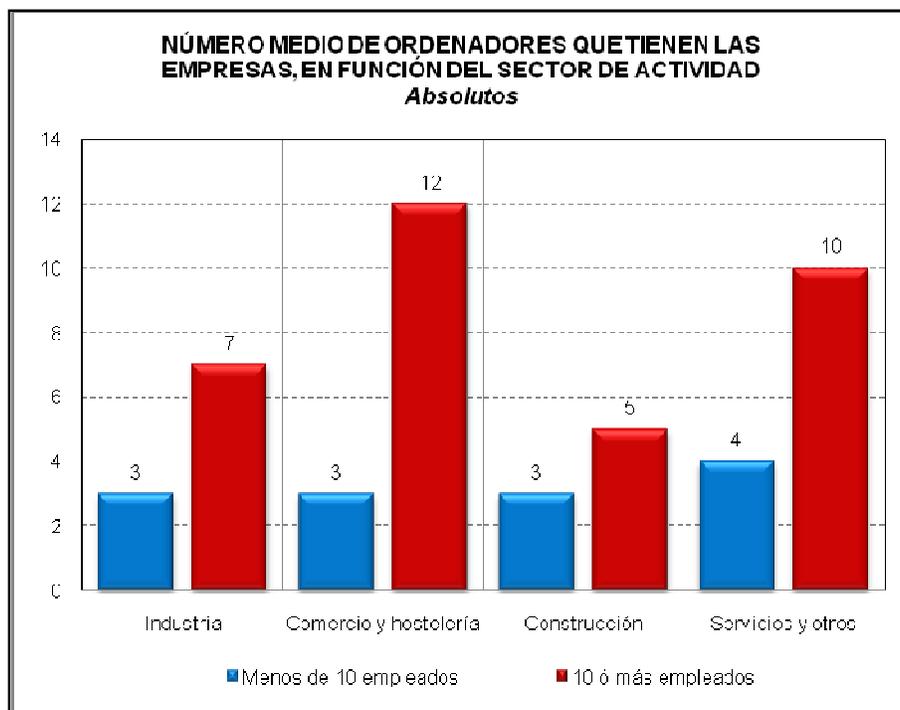
Además, se constata que la mayor diferencia en la tenencia de ordenadores en las empresas con 10 o más empleados y las que tienen menos, se produce en el sector “Comercio y hostelería”, donde aparece una distancia de casi 25 puntos porcentuales, mientras que en el resto de sectores las diferencias se sitúan entre 4,6 y 7,6 puntos.



El número medio de ordenadores que tienen las empresas murcianas en función de su pertenencia a uno u otro sector de producción es de tres o cuatro. **Las empresas de los sectores “Comercio y hostelería” y “Construcción” tienen tres**

**ordenadores de media, mientras que las empresas de los sectores “Industria” y “Servicios y otros” tienen cuatro.** No obstante, en relación con esta variable, hay que tener en cuenta el número medio de empleados que tiene la empresa, puesto que **en las empresas con 10 o más trabajadores el número medio de ordenadores se incrementa en todos los sectores de producción;** así, en el sector “Comercio y hostelería” se eleva hasta una media de 12 ordenadores por empresa, y en el sector “Servicios y otros” a 10 ordenadores de media.

3

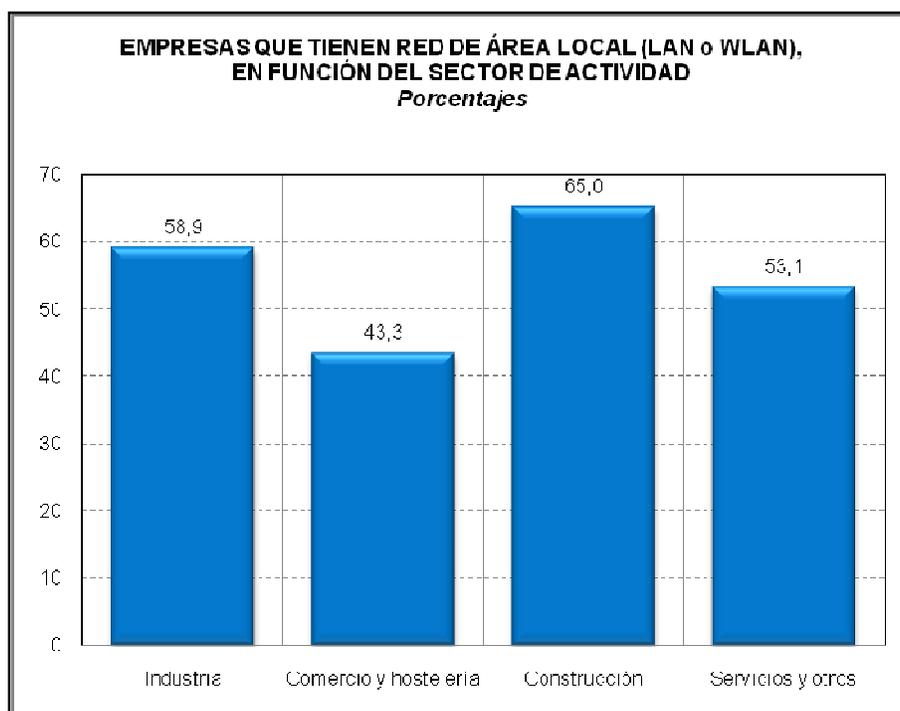


### 3.1.2 Red de Área Local (LAN o WLAN)

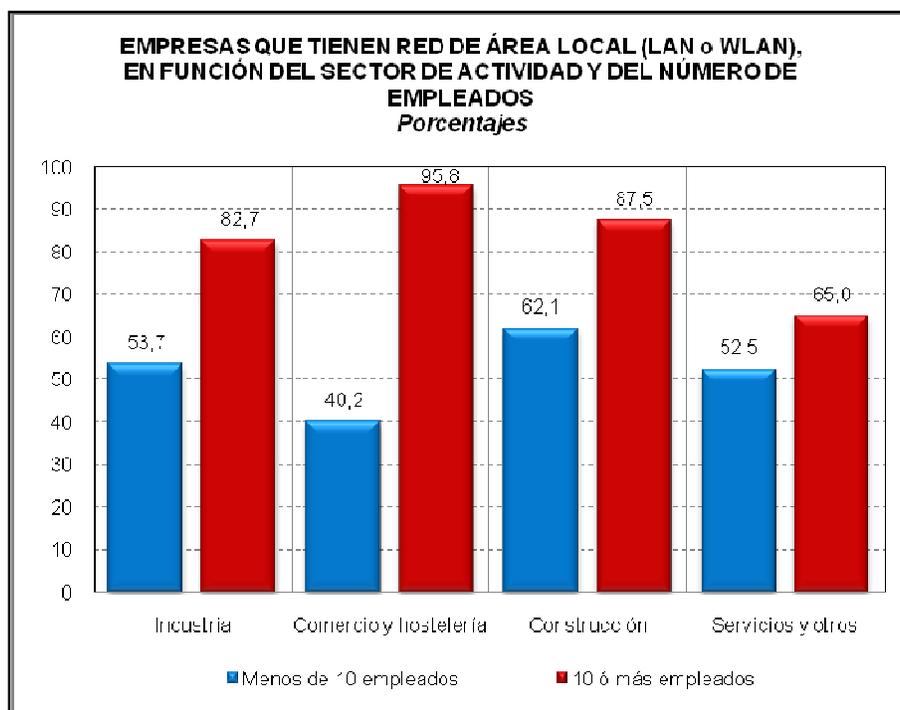
Las **Redes de Áreas Locales** (LAN -Local Area Network- o WLAN -Wireless Local Area Network-), con o sin hilos, es decir, inalámbricas o no, se encuentran presentes en un **51,5% de las empresas de la Región.**

En esta cuestión, las diferencias observadas entre empresas grandes y pequeñas son aún superiores a las vistas anteriormente. Así, por ejemplo, mientras que **las empresas con 10 empleados o más, en un 83% de los casos disponen de Red de Área Local,** entre las **empresas con menos de 10 empleados, el porcentaje es del 49,1%.**

Al igual que el ordenador, respecto de la disponibilidad de **Red de Área Local**, encontramos, de nuevo, que **es en el sector del “Comercio y hostelería” donde se produce el menor porcentaje de posesión de este tipo de equipamiento (43,3%)**, mientras que en el resto de sectores el porcentaje supera el 50%, llegando, en el caso del sector de la “Construcción” al 65,0% y el de la “Industria” al 58,9%. Hay que tener en cuenta, que eran estos últimos, los dos sectores de actividad con un mayor porcentaje de empresas con 10 o más empleados, y que este tipo de equipamiento no tiene sentido en los autónomos.

**3**

Por otro lado, se comprueba que la mayor diferencia entre la tenencia de Red de Área Local (LAN o WLAN) de las empresas con más empleados y las que tienen menos, se produce en el sector “Comercio y hostelería”, donde aparece una distancia de casi 56 puntos porcentuales.



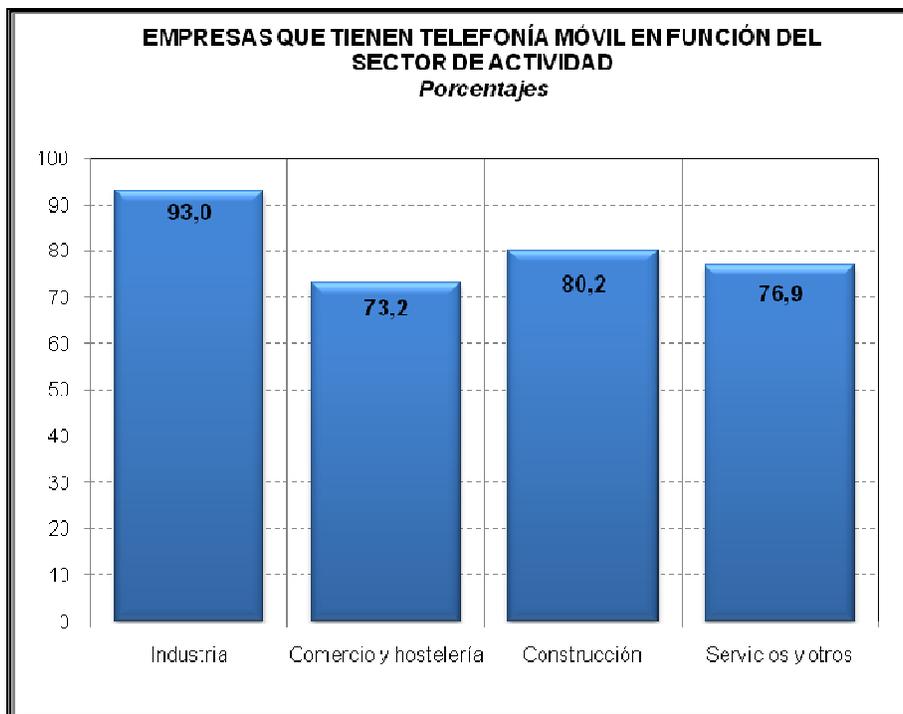
### 3.1.3 Telefonía móvil

3

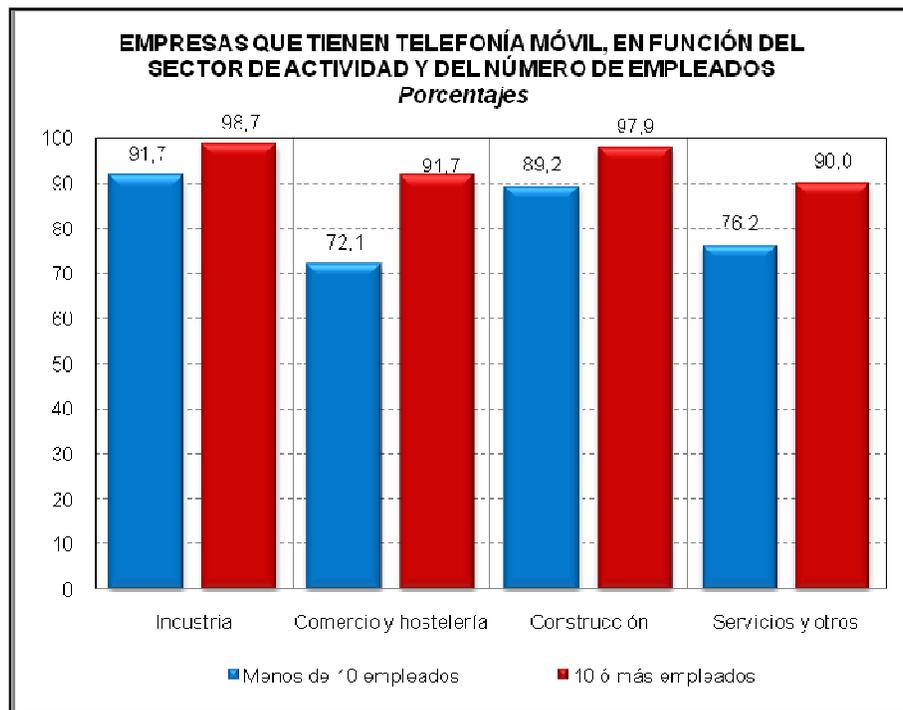
Tras el ordenador, **el segundo elemento tecnológico más extendido entre las empresas murcianas**, tanto grandes como pequeñas, es la **telefonía móvil**, de manera que hasta **un 78,8% de las empresas consultadas señalan disponer de la misma en su empresa**.

Considerando los resultados atendiendo al número de empleados de la empresa, **casi todas las empresas con 10 o más empleados disponen de telefonía móvil, de manera que hasta un 94,3% declaran disponer de ella**; en cambio, entre las **empresas con menos de 10 trabajadores**, el porcentaje, si bien es mayoritario, se reduce hasta el **77,6% de las empresas consultadas**.

Atendiendo al sector productivo, **el menor porcentaje de posesión se produce en el sector del “comercio y la hostelería” (73,2%)**, si bien el sector de “Servicios y otros” no tiene un porcentaje de posesión mucho mayor (76,9%). Por el contrario, más del 90% de las empresas de los sectores “Industria” y “Construcción” declaran tener telefonía móvil.



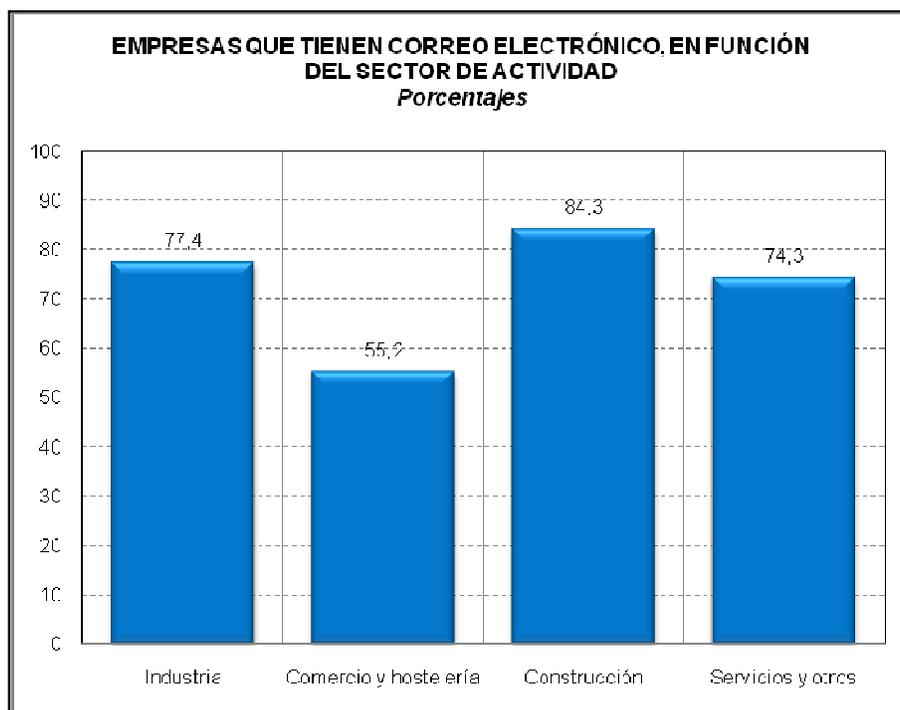
Asimismo, se comprueba que la mayor diferencia entre la posesión de telefonía móvil en las empresas en función del número de empleados, se produce en el sector “Comercio y hostelería”, con una distancia de casi 20 puntos porcentuales.



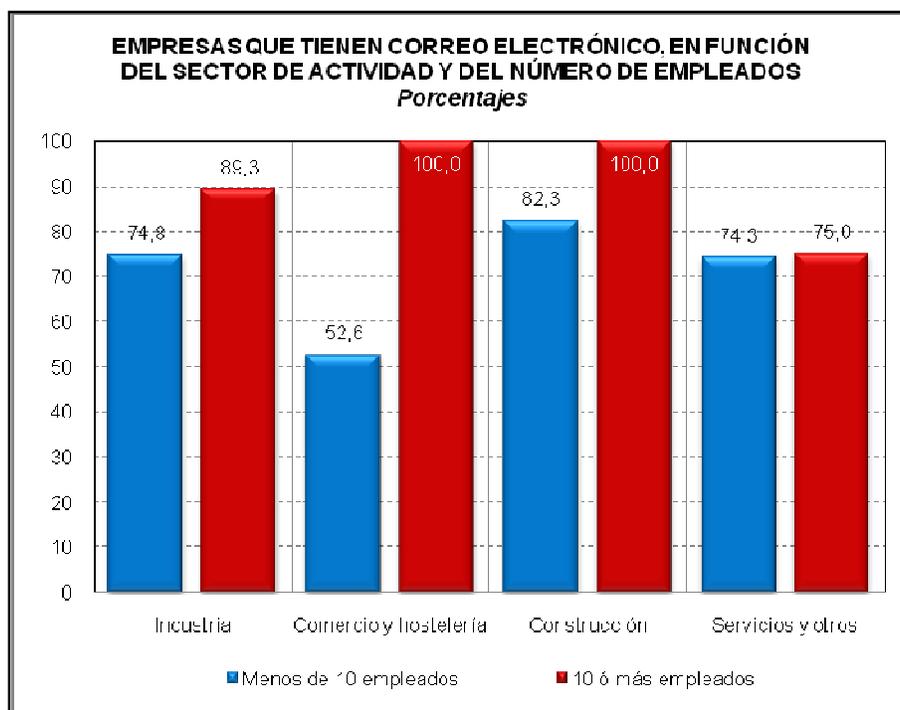
### 3.1.4 Correo electrónico

El **correo electrónico** está presente en el **68,7% de las empresas murcianas**. Continuando con las diferencias observadas entre empresas grandes y pequeñas, en lo que se refiere a equipamiento en Nuevas Tecnologías, cabe destacar que mientras que **el correo electrónico es muy utilizado entre las empresas con 10 o más empleados**, tal y como lo señala un 91,1%, en cambio, en el caso de las **empresas pequeñas, con no más de 10 empleados, el porcentaje se reduce al 66,9%**.

Atendiendo al sector productivo, **el sector con menor porcentaje de posesión de correo electrónico es el “comercio y la hostelería” (55,2%)**, mientras que **el resto de sectores se sitúan por encima del 70%**, siendo la “Construcción” el que se sitúa en cabeza con un porcentaje que asciende hasta el 84,3%.



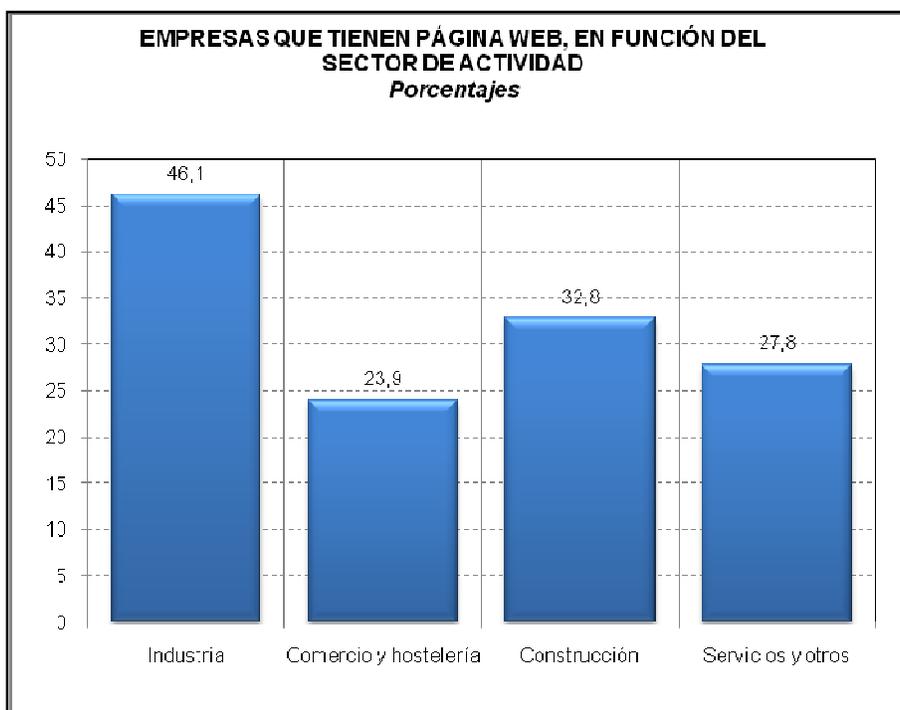
**La mayor diferencia entre la posesión de correo electrónico de las empresas en función del número de empleados, se observa en el sector “Comercio y hostelería”, en el que existe una diferencia de 47,4 puntos porcentuales.**



### 3.1.5 Página Web

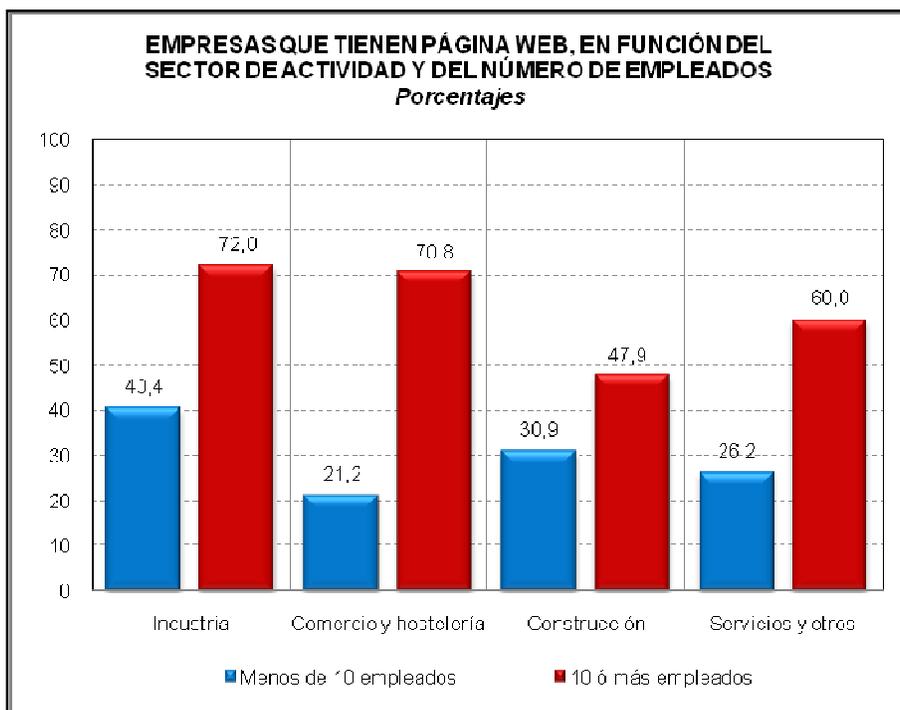
Los resultados del sondeo ponen de manifiesto que **un 28,7% de las empresas murcianas** declaran disponer de **página Web empresarial**. Este es otro elemento tecnológico en el que se observan diferencias significativas entre las distintas empresas estudiadas, atendiendo a su distinto tamaño: **un 63,2% de las empresas con 10 o más trabajadores declaran disponer de Web**, mientras que entre las empresas más pequeñas, con menos de 10 trabajadores, el porcentaje se reduce hasta el 26,1% del total.

Del equipamiento preguntado, los menores porcentajes son los relativos a la **página Web**. **En los todos los sectores de actividad son menos de la mitad las empresas que la tienen**, apareciendo nuevamente las empresas del sector “Comercio y hostelería” (23,9%) y “Servicios y otros” (27,8%) con los menores porcentajes, mientras que, en este caso, es el sector de la “Industria” el que se sitúa con un mayor porcentaje de posesión (46,1%).



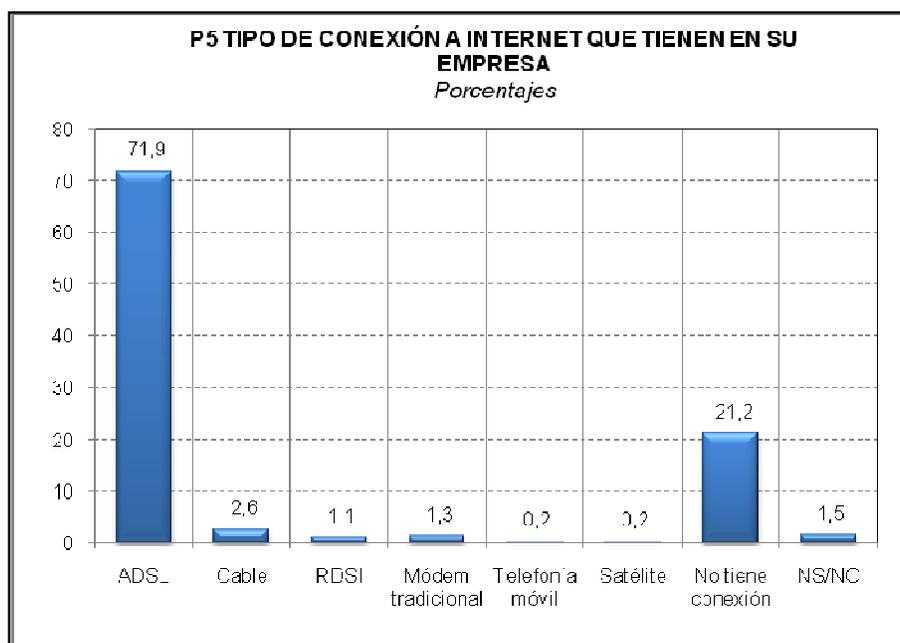
3

La mayor diferencia de tenencia de página Web en función del número de empleados se produce en el sector “Comercio y hostelería”, con una distancia de casi 50 puntos porcentuales.



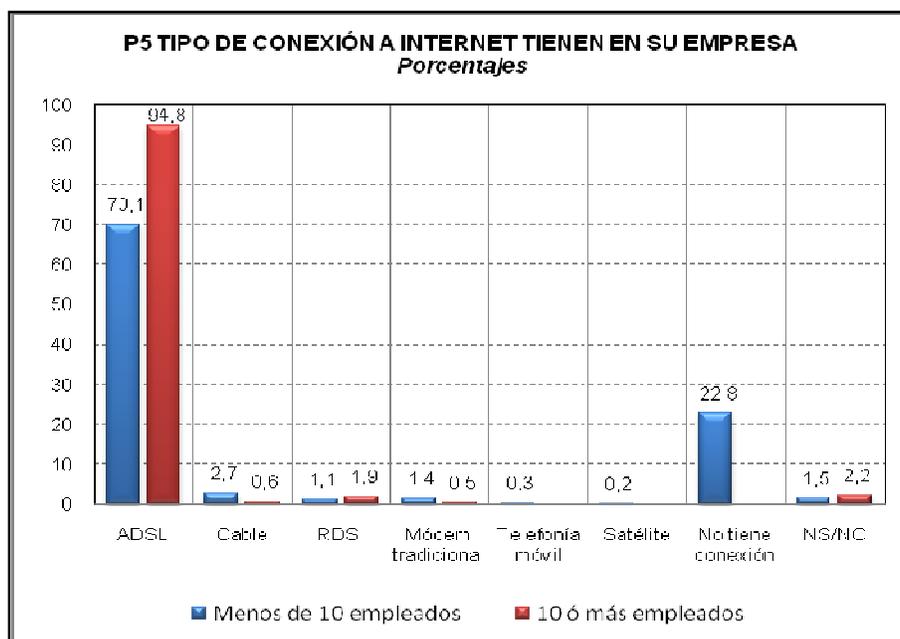
### 3.1.6 Conexión a Internet

Por lo que a la conexión a Internet se refiere, destacar que **el 78,8% de las empresas murcianas tienen conexión a Internet**. La mayoría de las empresas que tienen conexión a Internet acceden **a través de ADSL** (*Asymmetric Digital Subscriber Line*), en concreto **el 71,9% del total de las empresas murcianas**.



3

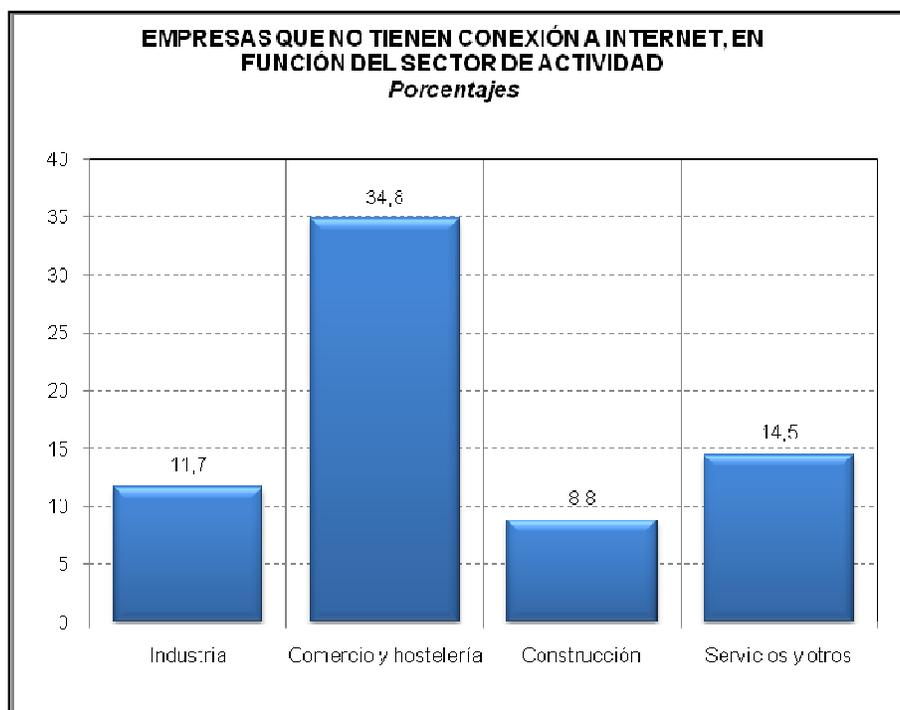
El tamaño de la empresa introduce significativas diferencias en cuanto al equipamiento que las empresas tienen en TIC, de manera que **mientras que prácticamente la totalidad de las empresas con 10 o más trabajadores disponen de conexión a Internet, entre las empresas con menos de 10 empleados, el porcentaje desciende a poco más del 75%**.



El acceso a Internet a través de cable, RDSI (*Red Digital de Servicios Integrados*), módem tradicional, móvil o satélite se produce en un porcentaje minoritario, de manera que en conjunto, **apenas un 5,4% de las empresas murcianas tienen conexión a Internet a través de un medio diferente al ADSL.**

### 3

El 21,2% de las empresas murcianas no tiene **conexión a Internet**. Sin embargo, al analizar los datos de los distintos sectores de actividad, se comprueba que, en concordancia con los datos de disposición de ordenadores, algunos sectores tienen un menor porcentaje de conexiones a Internet que otros; así, se comprueba que **el 34,8% las empresas del sector de “Comercio y hostelería” no tienen conexión a Internet, porcentaje que disminuye en el resto de sectores: 14,5% en el sector “Servicios y otros”; 11,7% en el sector “Industria” y 8,8% en el sector “Construcción”.**



De las empresas que tienen conexión a Internet, una amplia mayoría en todos los sectores de actividad utiliza ADSL para conectarse a la Red; le sigue la conexión por cable, la RDSI, el módem tradicional, la telefonía móvil y el satélite.

3

**CUADRO 1. Tipo de conexión a Internet que tienen las empresas murcianas, en función del sector de actividad**

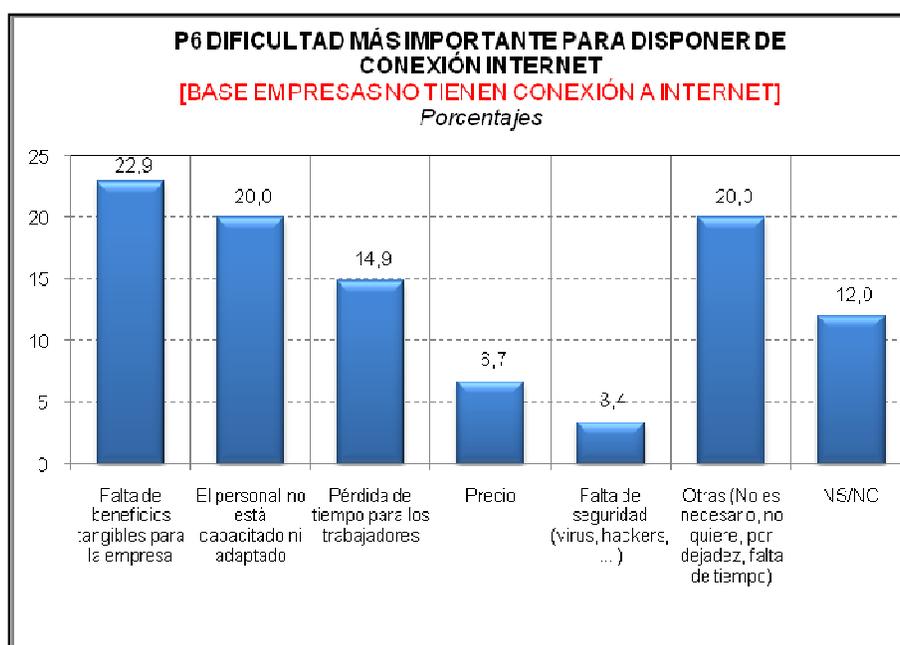
Conexión a Internet	Industria	Comercio y hostelería	Construcción	Servicios y otros
ADSL	91,7	92,1	93,6	93,8
Cable	2,2	4,3	1,9	3,4
RDSI	2,5	1,4	1,6	1,1
Módem tradicional	1,1	1,8	2,1	1,7
Telefonía móvil	1,4	0,4	0,3	0,0
Satélite	1,1	0,0	0,5	0,0

Entre las empresas que no tienen conexión a Internet, que representan un **21,2% del total de empresas murcianas**, varias son las **dificultades** señaladas, destacando dos: en primer lugar, un **22,9%** indican como principal obstáculo para contar con conexión a Internet **la ausencia de beneficios tangibles para la empresa**, es decir, perciben que Internet no les proporciona ventajas suficientes como para que decidan conectarse.

Una segunda razón aducida por un significativo porcentaje de empresas consultadas que no disponen de conexión a Internet, es que consideran que **el**

**personal de la empresa no está suficientemente capacitado y adaptado para hacer uso de Internet, tal y como sugiere hasta un 20% de las empresas.**

Esta falta de capacidad técnica entre el personal de la empresa, entre quienes así lo señalan, está estrechamente relacionada con la razón aducida en primer término (la falta de beneficios tangibles), en la medida en que, dado que no se perciben beneficios tangibles para la empresa, no hay una demanda formativa hacia el personal de la empresa, formación que, en la situación actual de desarrollo tecnológico y extensión de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, resulta absolutamente indispensable para que las empresas puedan seguir siendo competitivas.



En menor medida, otra razón aducida por las empresas en estudio como dificultad observada para poder disponer de conexión a Internet, es la **“pérdida de tiempo para los trabajadores”**, tal y como señala un **14,9% de las empresas**.

Finalmente, en niveles minoritarios, otras dificultades sugeridas para no disponer de conexión a Internet son el **precio** (señalado por un 6,7% de las empresas que no disponen de conexión) y la **falta de seguridad** (sugerida por un reducido 3,4%). En todo caso, se pone de manifiesto que precio y falta de seguridad no son, en absoluto, cuestiones que retraigan de forma significativa a las empresas para conectarse a

Internet. Las razones de mayor peso para no conectarse vienen referidas a la capacidad técnica y formativa, así como a la percepción de beneficios.

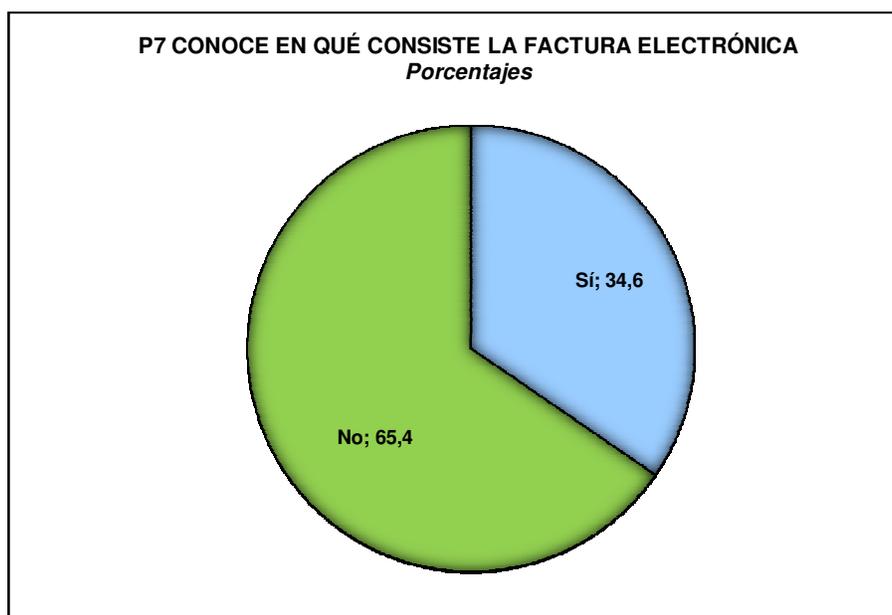
La **principal dificultad** de las empresas murcianas con menos de 10 empleados<sup>3</sup> para disponer de conexión a Internet no parece que sea el precio, ya que sólo el 6,7% de las mismas alegan esta causa. Por sectores de actividad, aunque en “Construcción” y “Servicios” este porcentaje asciende un poco (8,1% y 9,7%, respectivamente), tampoco es este el principal argumento esgrimido por las empresas. **En los sectores “Industria” y “Comercio y hostelería” la principal dificultad argüida, con porcentajes del 39,6% y del 25,5% respectivamente, es la “falta de beneficios tangibles” para la empresa, mientras que el sector “Construcción” un 35,1% de las empresas señala como principal obstáculo la “pérdida de tiempo para los trabajadores”.** En el sector “Servicios” las causas están menos polarizadas, siendo la principal dificultad destacada por un 21,1% de las empresas que “el personal no está capacitado ni adaptado”. Otras causas, como la “pérdida de tiempo para los trabajadores”, la “falta de seguridad”, la “falta de tiempo”, “no necesidad”, etc., son apuntadas en menor proporción.

<b>CUADRO 2 Dificultad más importante para disponer de Conexión a Internet, en función del sector de actividad (P6)</b>				
<b>Dificultad</b>	<b>Industria</b>	<b>Comercio y hostelería</b>	<b>Construcción</b>	<b>Servicios y otros</b>
Falta de beneficios tangibles para la empresa	39,6	25,5	10,8	16,1
El personal no está capacitado ni adaptado	25,0	20,1	10,8	21,0
Pérdida de tiempo para los trabajadores	12,5	14,8	35,1	11,3
Precio	6,3	5,4	8,1	9,7
Falta de seguridad (virus, hackers, ...)	-	4,0	8,1	1,6
Otras (No es necesario, no quiere, por dejadez, falta de tiempo)	14,6	17,4	18,9	27,4
NS/NC	2,1	12,8	8,1	12,9

<sup>3</sup> Todas las empresas de más de 10 empleados tienen conexión a Internet.

### 3.1.7 Factura electrónica

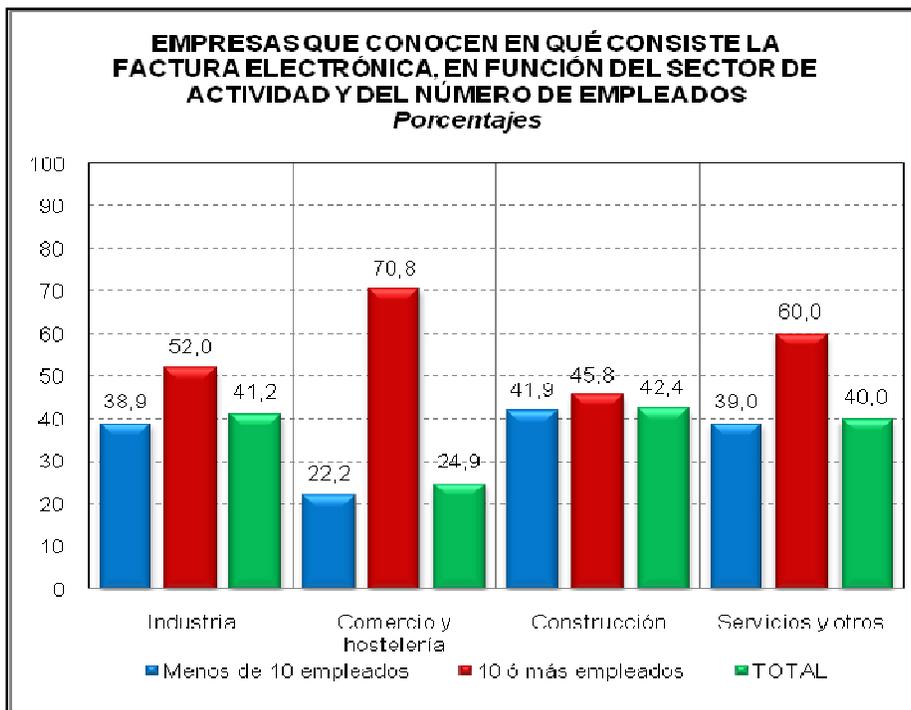
Los resultados del estudio ponen de manifiesto que **la factura electrónica es conocida por el 34,6% de las empresas murcianas**. Nivel de conocimiento que aumenta hasta **el 58,1% entre las empresas de mayor tamaño**, es decir, aquellas que cuentan con 10 o más empleados. Los resultados obtenidos muestran un mayor nivel de tecnificación e información en las empresas grandes que en las de menos de 10 empleados.



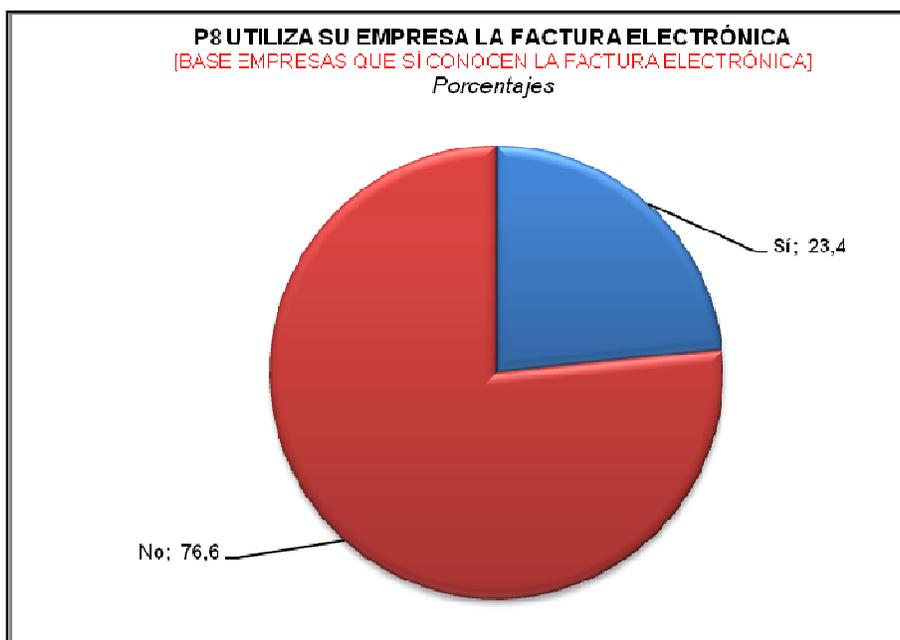
Al tratarse de un instrumento que todavía está comenzando a aplicarse en algunos ámbitos, no es de extrañar que el 65,4% de las empresas murcianas desconozcan en qué consiste la **factura electrónica**<sup>4</sup>. En este caso, una vez más, como sucede con el resto de elementos tecnológicos considerados, **además del sector de actividad, el tamaño de la empresa incide claramente en el conocimiento de la factura electrónica**. La mayor diferencia, en función del tamaño de la empresa, se produce en el sector “Comercio y hostelería”, donde **la factura electrónica es conocida por el 70,8% de las empresas de 10 o más empleados y por el 22,2% de las empresas con menos de 10 trabajadores**. Por el contrario, la mayor igualdad se produce en el sector “Construcción”, donde el grado de

<sup>4</sup> La reciente Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de *Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información*, en su artículo 1 define qué se entiende por facturación electrónica y establece que la misma “en el marco de la contratación con el sector público estatal será obligatoria en los términos que se establezcan en la Ley reguladora de la contratación en el sector público y en su normativa de desarrollo”.

conocimiento de la factura electrónica es similar entre las empresas con más o con menos de 10 empleados.

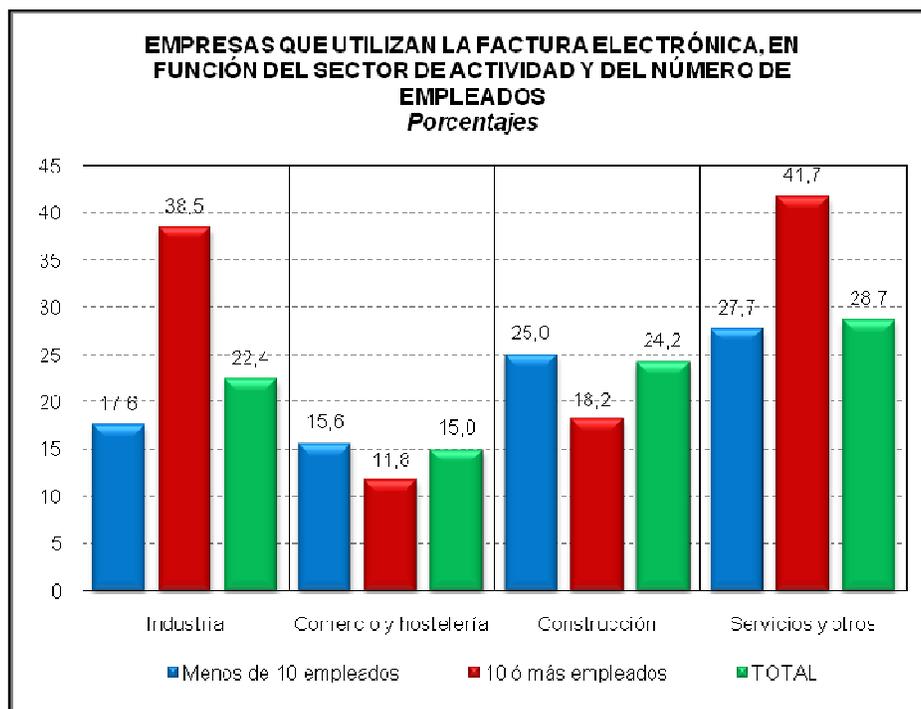


Considerando únicamente a aquellas empresas que conocen la existencia de la factura electrónica, un 23,4% declaran utilizarla en su empresa, en tanto que el resto no lo hace.

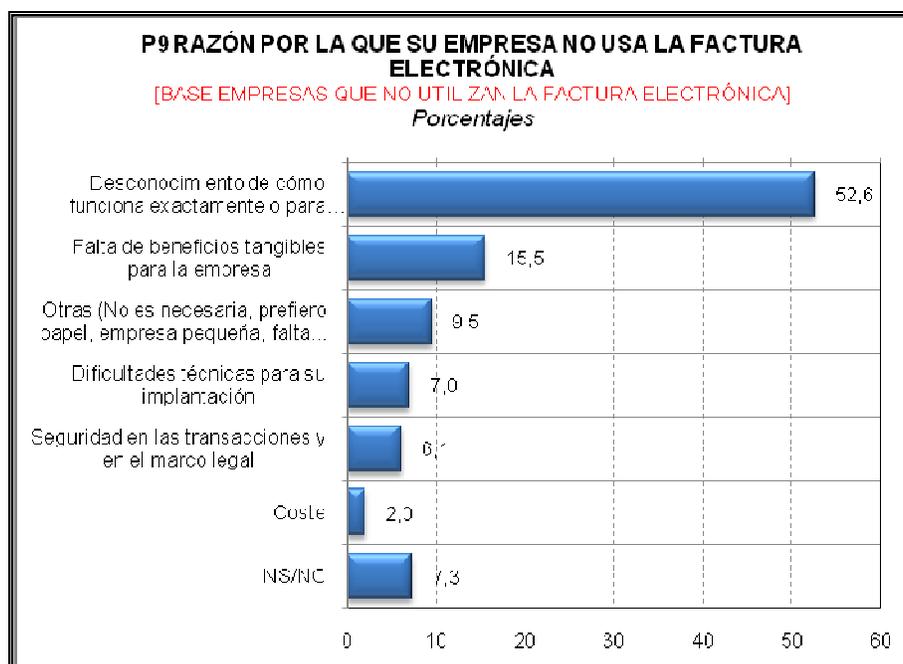


Recalculando estos resultados, **considerando a la totalidad de las empresas en estudio, conozcan o no la existencia de la factura electrónica**, los datos obtenidos ponen de manifiesto que **un 8,1% de las empresas murcianas utilizan la factura electrónica**.

Si analizamos los resultados en función de los diferentes sectores y del número de empleados, se observa que, en esta ocasión, en los sectores “Comercio y hostelería” y “Construcción” el porcentaje de utilización de la factura electrónica de las empresas con menos de 10 empleados es superior -aunque no exista una gran distancia- al de las empresas con más empleados. Sin embargo, esto no sucede en los sectores “Industria” y “Servicios”, donde se utiliza en mayor media la factura electrónica y, principalmente, por las empresas con 10 o más empleados.

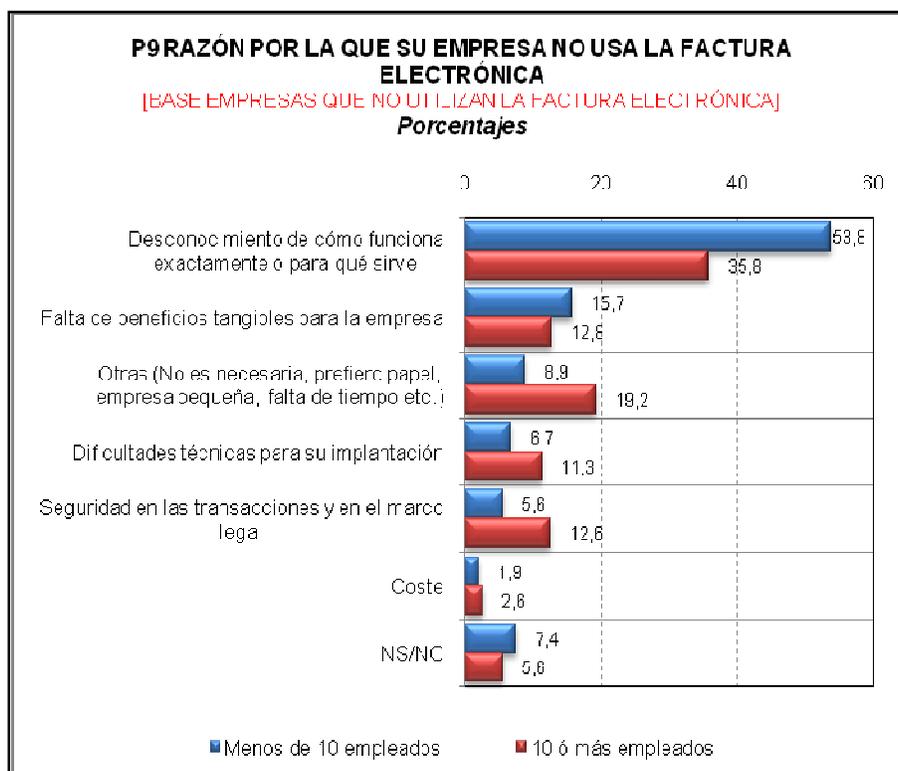


Por su parte, entre las empresas que no utilizan la factura electrónica, la conozcan o no, la mayoría aducen como principal razón el **desconocimiento de cómo funciona exactamente, o no saber para qué sirve**, tal y como sugiere hasta un **52,6% de las empresas**.



Aunque en menor medida, otras razones, aducidas para justificar que las empresas no utilicen la factura electrónica, vienen referidas a la **falta de beneficios tangibles observados para la empresa**, tal y como señala un **15,5% de las empresas consultadas**. Finalmente, un porcentaje aún menor de empresas justifican el no usar la factura electrónica en base a las **dificultades técnicas para su implantación** (7%), por motivos de **seguridad en las transacciones** y en el **marco legal** (6,1%).

En sintonía con los resultados observados hasta ahora, que muestran importantes diferencias en equipamiento tecnológico e información entre empresas grandes y pequeñas, **el desconocimiento del funcionamiento de la factura electrónica se produce en mayor medida entre las empresas de menor tamaño, con menos de 10 empleados**, de manera que mientras que más de la mitad de este tipo de empresas señalan como razón para no usarla el desconocimiento de su funcionamiento, entre las empresas con 10 o más empleados, el porcentaje de empresas que así se expresan se reduce hasta el 35,8%.



3

En todos los sectores productivos considerados, la principal razón por la que las empresas murcianas no usan la factura electrónica es el “desconocimiento de cómo funciona exactamente o para qué sirve”. Entorno a la mitad de las empresas de los diferentes sectores utilizan este argumento para explicar por qué no la utilizan; en segundo lugar, y con porcentajes que difieren en función del sector considerado, aparece la “falta de beneficios tangibles para la empresa” (argumento utilizado por una cuarta parte de las empresas del sector “Industria” y por aproximadamente un 15% del resto de sectores). Señaladas en menor medida en los cuatro sectores aparecen otras razones, tales como “dificultades técnicas para su implantación”, “seguridad en las transacciones y en el marco legal”, “falta de tiempo”, “no necesidad”, etc. Por último, reseñar que entre las razones de no utilización de la factura electrónica aparece un pequeño porcentaje (entre el 1% y el 3%) de respuestas que señalan el “coste” como argumento.

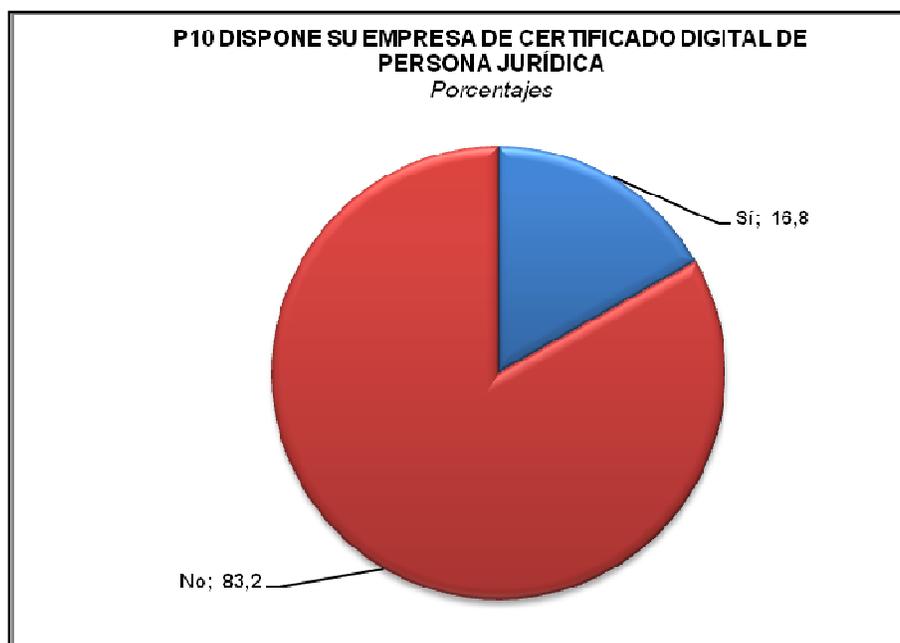
**CUADRO 3. Razón por la que las empresas no usan la factura electrónica, en función del sector de actividad (P9)**

Razón	Industria	Comercio y hostelería	Construcción	Servicios y otros
Desconocimiento de cómo funciona exactamente o para qué sirve	47,9	55,2	56,8	49,3
Falta de beneficios tangibles para la empresa	25,4	14,1	14,6	15,0
Otras (No es necesaria, prefiero papel, empresa pequeña, falta de tiempo, etc.)	8,8	8,5	9,0	11,1
Dificultades técnicas para su implantación	9,1	5,1	7,4	8,4
Seguridad en las transacciones y en el marco legal	6,1	8,4	6,9	3,2
Coste	0,8	3,2	1,1	1,3
NS/NC	1,9	5,6	4,2	11,6

### 3.1.8 Certificado digital de persona jurídica y firma electrónica

Un 16,8% de las empresas murcianas disponen de firma electrónica o certificado digital de persona jurídica, porcentaje que, en el caso de las empresas de mayor tamaño, con 10 o más empleados, se eleva hasta el 32% de las empresas consultadas. Así pues, los niveles de equipamiento tecnológico en las empresas de mayor tamaño (en este caso en cuanto a la disponibilidad de firma electrónica) superan ampliamente a los existentes en las empresas de menor tamaño.

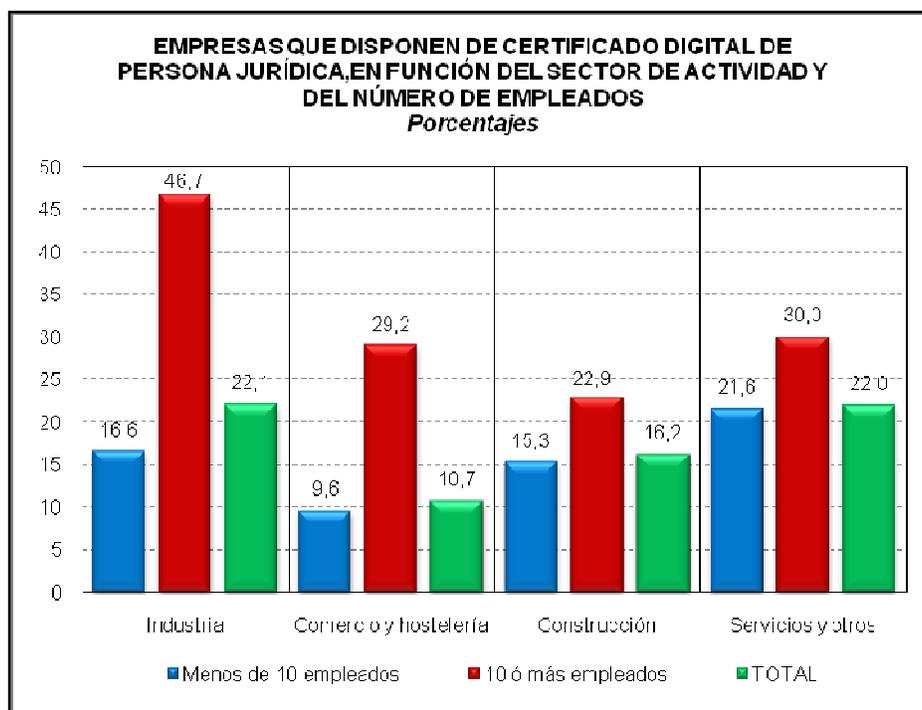




## 3

Dado que un certificado digital<sup>5</sup> de persona jurídica permite identificarla en el ámbito de su actividad, y que las personas jurídicas en el ámbito empresarial suelen ser las empresas de mayor tamaño, no es de extrañar que, una vez más, **el número de empleados tenga importancia en relación con el conocimiento y la utilización del certificado digital y la firma electrónica**. Es en el sector Industrial donde este instrumento es más utilizado: casi un 50% de las empresas con 10 o más empleados disponen de certificado digital de persona jurídica; sin embargo, este porcentaje desciende 30 puntos porcentuales en las empresas con menos de 10 empleados de dicho sector (16,6%). En los sectores “Comercio y hostelería” y “Servicios” el 30% de las empresas con 10 o más empleados tiene certificado digital de persona jurídica, descendiendo drásticamente, sobre todo en el primer sector, el número de empresas con menos de 10 trabajadores que disponen del mismo. Por último, en el sector de la “Construcción” este instrumento lo tiene el 22,9% de las empresas con más empleados y el 15,3% de las empresas con menos.

<sup>5</sup> Un certificado digital es el equivalente electrónico a un Documento de Identidad que, emitido a favor de una entidad jurídica, permite identificarla, firmar y cifrar electrónicamente documentos y mensajes.



Tal y como puede comprobarse en los resultados obtenidos, las empresas que disponen de certificado digital de persona jurídica **realizan diversos servicios a través de la firma electrónica** (cada empresa podía escoger dos servicios). Entre los más utilizados por las empresas habría que destacar dos: **servicios bancarios** y **gestiones con las Administraciones Públicas**. No obstante, si bien en menor medida, realizan otro tipo de servicios. Concretamente, la totalidad de los servicios utilizados señalados por las empresas que disponen de certificado digital son:

3

- Hasta un **51,6%** de las empresas que disponen de certificado digital manifiestan que realizan **servicios bancarios, domiciliaciones, extractos, etc., con la firma electrónica**. Porcentaje que se da en niveles similares tanto en empresas con menos de 10 empleados como en aquellas otras que tienen 10 o más.
- Un **49,1%** de las empresas que cuentan con firma electrónica realizan **trámites con las Administraciones Públicas**.
- Un **29,7%** de las empresas que cuentan con firma electrónica la utilizan para **pagar impuestos**.
- En niveles inferiores a los vistos anteriormente, cabría señalar también **otros servicios que realizan las empresas murcianas con la firma electrónica**, si bien los realizan de forma minoritaria, tales como **factura electrónica** (13,9%),

trámites con empresas privadas (6,5%) o trámites con la Seguridad Social (6,4%).



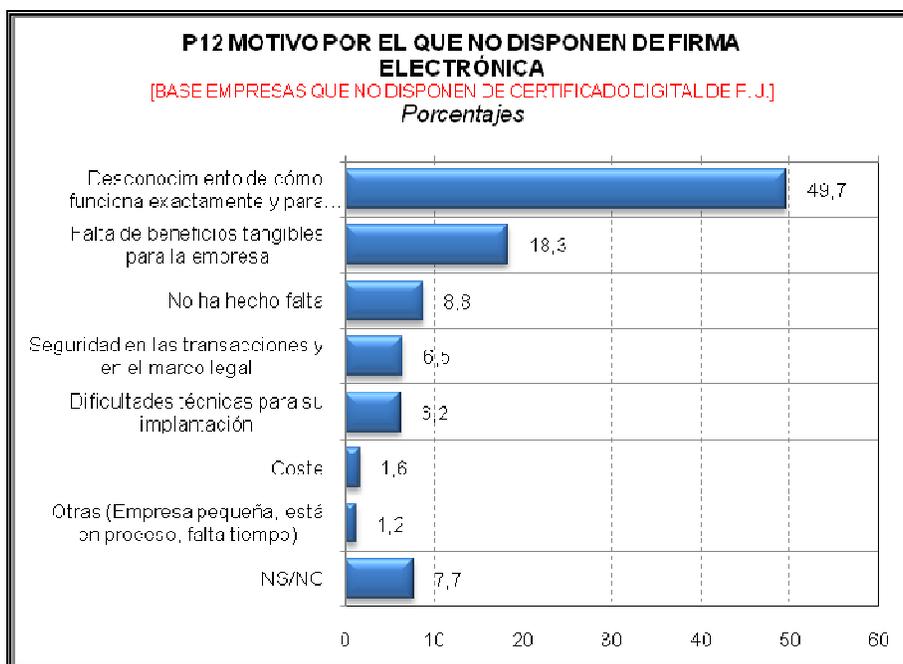
### 3

En función del sector de actividad, los tres principales servicios señalados son los mismos que para el total regional, pero el orden cambia. De este modo, **en el sector “Industria”** los principales servicios que realizan las empresas utilizando la firma electrónica **son la “realización de trámites con las administraciones públicas” (53,9%), “operaciones bancarias” (43,9%) y el “pago de impuestos” (40,7%)**. Estos tres tipos de servicios, aunque variando el orden, son los principalmente realizados por las empresas del resto de sectores. Así, **en el sector “Comercio y hostelería” un 54,6% de las empresas destaca las “operaciones bancarias”, un 52,1% “pagar impuestos” y un 39,1% la “realización de trámites con las administraciones públicas”**; **en el sector de la “Construcción”, un 51,4% señala las “operaciones bancarias”, un 39,7% la “realización de trámites administrativos” y un 26,5% el “pago de impuestos”**; y **en el sector “Servicios”, un 55,2% la “realización de trámites con las administraciones públicas”, un 52,1% las “operaciones bancarias” y un 17,1% el “pago de impuestos”**. El resto de servicios (factura electrónica, trámites con empresas privadas y trámites con la Seguridad Social) es puesto de manifiesto en menor medida.

CUADRO 4. Dos servicios que realizan las empresas con firma electrónica, en función del sector de actividad (pregunta múltiple P11)				
Servicio	Industria	Comercio y hostelería	Construcción	Servicios y otros
Bancarios, domiciliaciones, extractos	43,9	54,6	51,4	52,1
Trámites con las Administraciones Públicas	53,9	39,1	39,7	55,2
Pagar impuestos	40,7	52,1	26,5	17,1
Factura electrónica	18,7	8,7	7,4	17,1
Trámites con empresas privadas	4,4	6,6	16,2	4,2
Trámites con la Seguridad Social	6,6	6,6	5,9	6,4
NS/NC	1,1	4,4	7,4	9,6

Finalmente, a las **empresas que no disponen de certificado digital de persona jurídica** se les interroga acerca del motivo por el que no disponen de firma electrónica. De entre las razones aducidas, cabría destacar que el **49,7% desconocen su funcionamiento y para qué sirve.**

En un porcentaje inferior de casos, **un 18,3% de las empresas que no disponen de certificado digital**, señalan como motivo por el que no disponen de firma electrónica la **falta de beneficios tangibles para la empresa.**

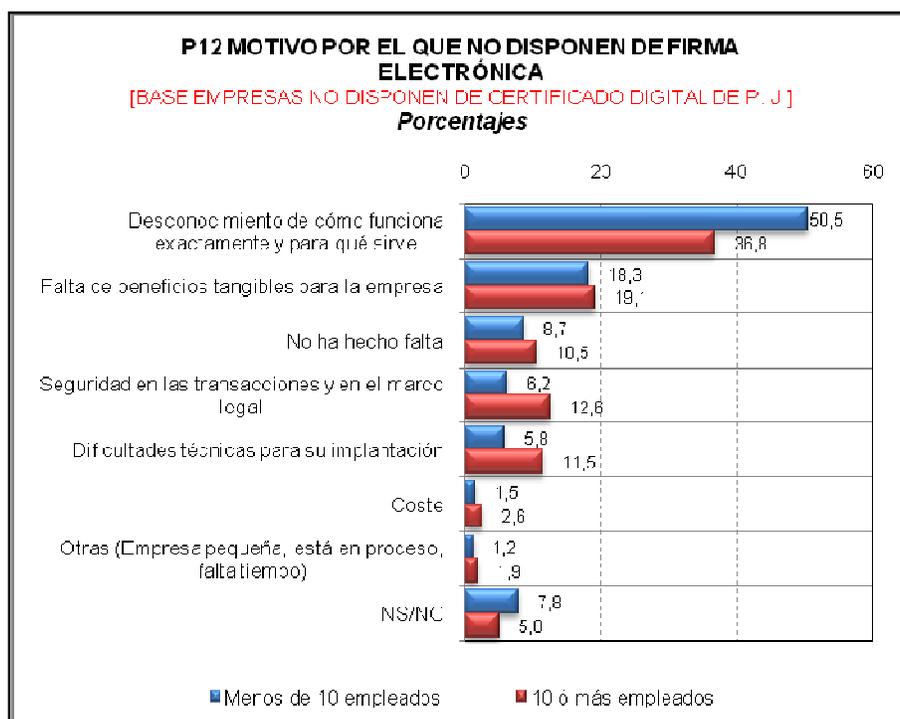


Ambas razones, desconocimiento del funcionamiento del certificado digital y falta de beneficios tangibles para la empresa, pueden estar interrelacionadas, en la medida en que, en muchas ocasiones, es la falta de información y formación sobre las Nuevas Tecnologías lo que hace que el potencial usuario de las mismas no perciba con claridad los beneficios que pueden proporcionar.

Finalmente, en niveles inferiores, otros motivos aducidos por las empresas consultadas para no disponer de firma electrónica son que **no les ha hecho falta** (tal y como señala un 8,8%), la **seguridad en las transacciones y en el marco legal** (6,5%), las **dificultades técnicas para su implantación** (6,2%) o el **coste** (1,6%).

Atendiendo al tamaño de la empresa, entre aquellas que no disponen de certificado digital, las que cuentan con menos de 10 empleados son las que presentan un mayor porcentaje que señalan como motivo el desconocimiento de cómo funciona exactamente y para qué (un 50,5% en el caso de las empresas de menos de 10 empleados, frente al 36,8% de las que cuentan con 10 o más empleados), resultados que confirman que **el nivel de formación en Nuevas Tecnologías entre las empresas de mayor tamaño es superior al que se da entre las empresas más pequeñas**, que tienen mayor dificultad para adaptarse a los cambios tecnológicos.

# 3



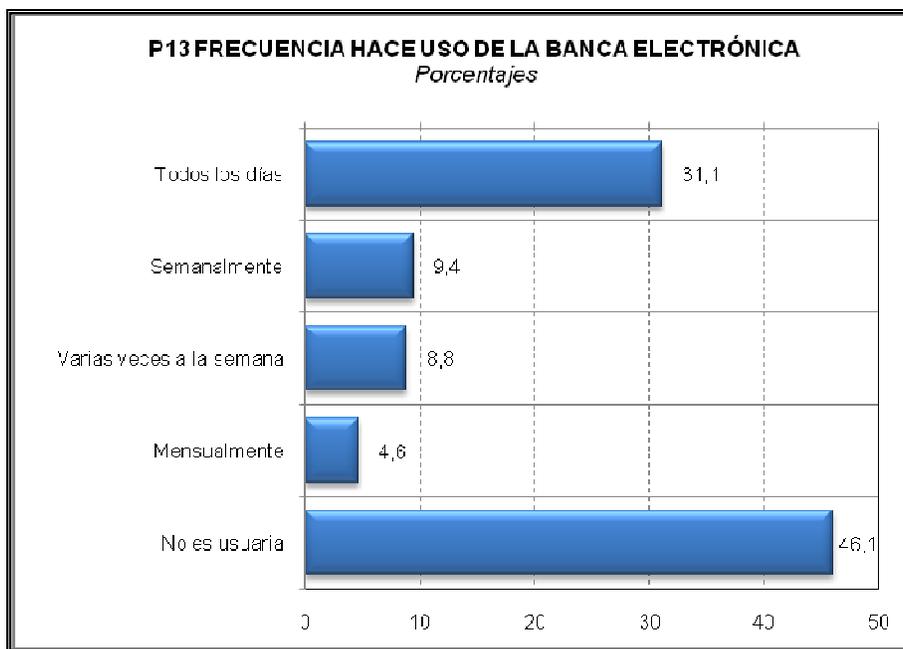
Considerando los resultados atendiendo al sector de actividad de las empresas, los **principales motivos** argüidos por las empresas que **no disponen de firma electrónica pueden observarse en la siguiente tabla.**

<b>CUADRO 5. Motivo por el que las empresas no disponen de firma electrónica, en función del sector de actividad (pregunta múltiple P12)</b>				
<b>Motivo</b>	<b>Industria</b>	<b>Comercio y hostelería</b>	<b>Construcción</b>	<b>Servicios y otros</b>
Desconocimiento de cómo funciona exactamente y para qué sirve	46,7	54,1	48,0	46,1
Falta de beneficios tangibles para la empresa	24,9	14,6	16,8	21,6
No ha hecho falta	7,8	8,1	10,8	9,0
Seguridad en las transacciones y en el marco legal	8,4	7,8	8,5	3,9
Dificultades técnicas para su implantación	9,0	5,2	6,3	6,6
Coste	0,9	1,8	0,8	1,8
Otras (Empresa pequeña, está en proceso, falta tiempo)	0,6	1,3	0,6	1,5
NS/NC	1,6	7,1	8,2	9,6
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### **3.2 Banca Electrónica**

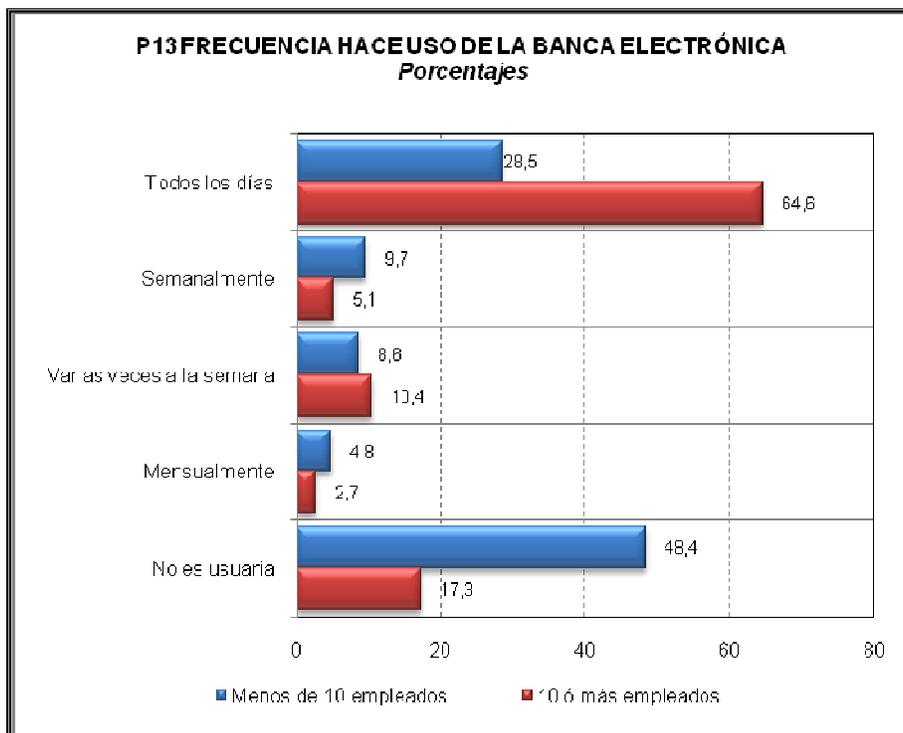
El sector bancario es uno de los que más se está transformando como consecuencia del desarrollo de Internet. La **Banca Electrónica** es, cada vez más una realidad, entre los ciudadanos y las empresas murcianas.

Los resultados del estudio ponen de manifiesto que **el 53,9% de las empresas murcianas son usuarias de Banca Electrónica**. Por lo que se refiere a la frecuencia de uso, cabe destacar que hasta **un 31,1% de las empresas de la región hacen uso diario de la Banca Electrónica**, un 9,4% semanalmente, en tanto que un 8,8% acceden a Banca Electrónica varias veces a la semana. Finalmente, la frecuencia de uso ocasional se produce de forma minoritaria, en la medida en que apenas un 4,6% de las empresas de la región acceden mensual a los servicios de Banca Electrónica.

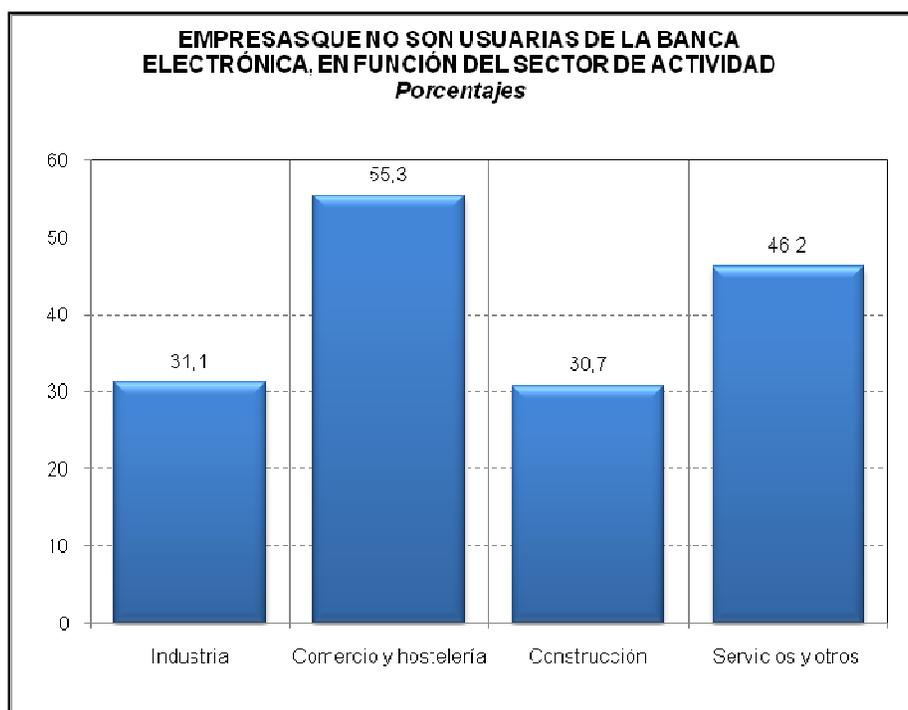


3

Atendiendo al tamaño de las empresas, se constata que **las de 10 o más empleados, en mayor medida que las empresas con menos de 10 empleados, son usuarias de la Banca Electrónica**, de manera que mientras que **las primeras en un 82,7% de los casos utilizan la Banca Electrónica**, en las segundas, el porcentaje es del 51,6%.

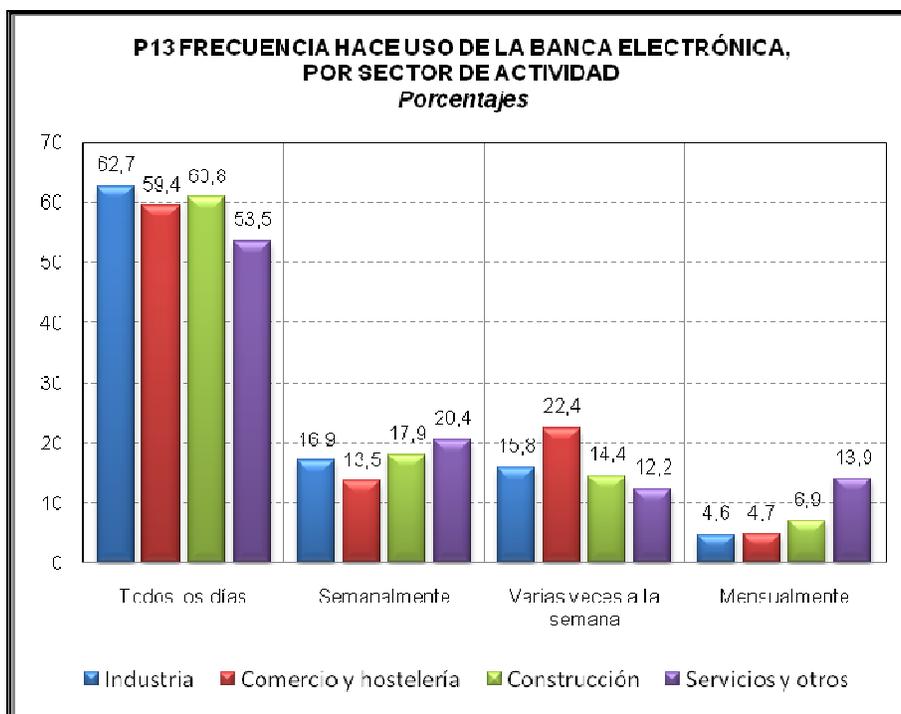


Al analizar los datos por sector de actividad, se comprueba que algunos de ellos tienen un menor porcentaje de utilización que otros; así, **el 55,3% de las empresas del sector de “Comercio y hostelería” se declaran como no usuarias de la Banca Electrónica**, mientras que las empresas del resto de sectores lo señalan en menor medida: 46,2% en el sector “Servicios y otros”; 31,1% en el sector “Industria” y 30,7% en el sector “Construcción”.

**3**

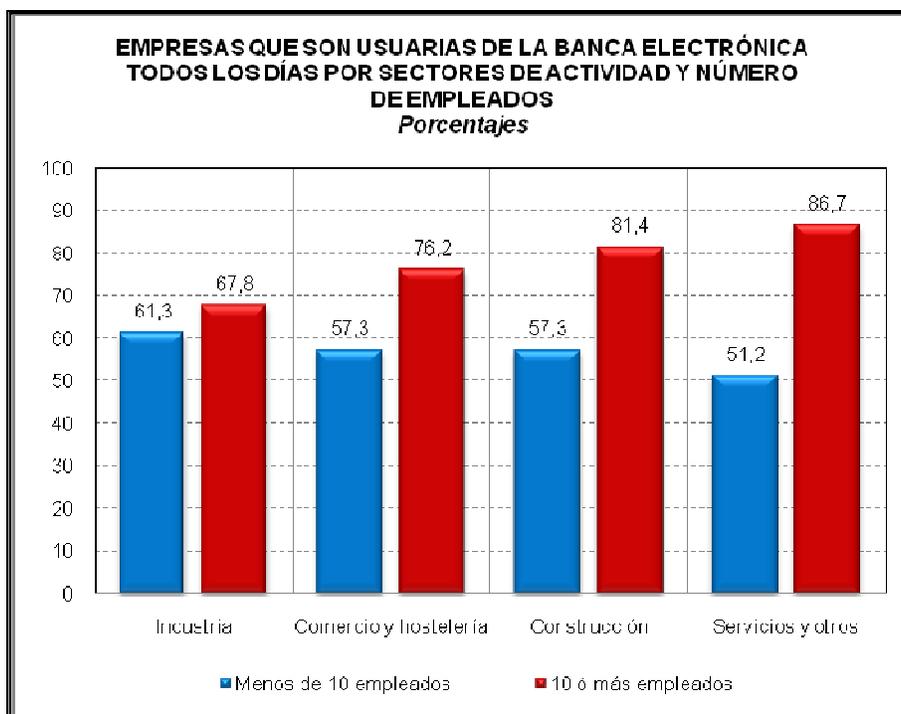
También se observan diferencias entre empresas grandes y pequeñas respecto a la **frecuencia con la que hacen uso de la Banca Electrónica**, de manera que mientras que en el caso de las primeras **hasta un 64,6% acceden todos los días**, en el caso de las empresas de menor tamaño, el porcentaje desciende al 28,5%.

Por sectores de actividad, **el sector “Servicios” es el que menos frecuentemente hace uso de la Banca Electrónica** (un 13,9% de las empresas sólo la utiliza mensualmente), mientras que en el resto de sectores esta frecuencia de uso únicamente la expresa aproximadamente un cinco o seis por ciento de las empresas.



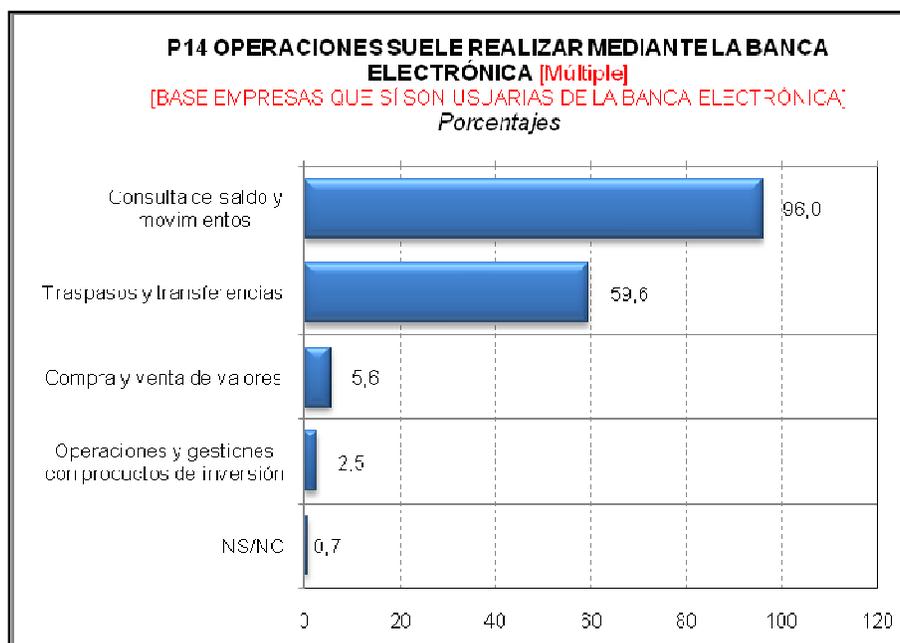
### 3

Por otro lado, **además del sector de actividad, el tamaño de la empresa incide claramente en la utilización de la Banca Electrónica. La mayor diferencia, en función del tamaño de la empresa, se produce en el sector “Comercio y hostelería”, donde el 86,7% de las empresas de 10 o más empleados utilizan la Banca Electrónica todos los días y sólo el 51,2% de las empresas con menos de 10 trabajadores.** Por el contrario, la mayor igualdad se produce en el sector “Industria”, donde el grado de utilización diaria de la Banca Electrónica es similar independientemente del número de empleados.



Considerando únicamente a aquellas empresas que declaran ser usuarias de Banca Electrónica (el 53,9% del total de las empresas murcianas), prácticamente la totalidad de ellas (hasta **un 96% de las usuarias de Banca Electrónica**) consultan **saldo y movimientos**, constituyéndose estas dos las operaciones más realizadas por las empresas a través de la banca *online*.

3



Otro significativo porcentaje de empresas usuarias de Banca Electrónica, el **59,6%**, señala que entre las operaciones que realizan a través de ella se encuentra la **realización de traspasos y transferencias**.

3

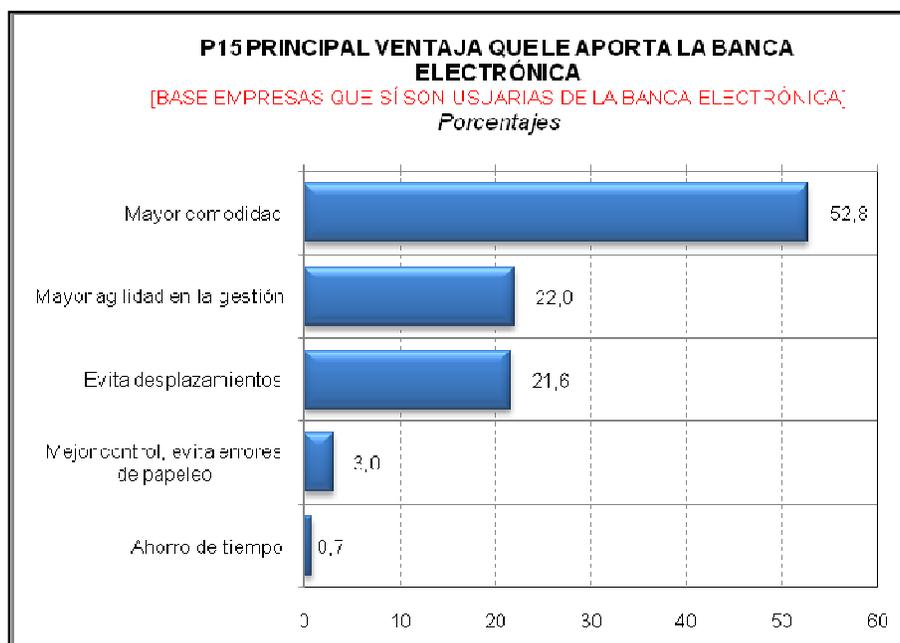
Finalmente, en términos minoritarios, cabe señalar que un reducido porcentaje de empresas usuarias de Banca Electrónica realiza operaciones diferentes a la consulta de saldo y movimientos o a traspasos y transferencias. Apenas un 5,6% efectúan compra y venta de valores, en tanto que un 2,5% realizan operaciones y gestiones con productos de inversión.

En esta ocasión, a diferencia de ocasiones anteriores, las diferencias en función del sector de actividad o del número de empleados son poco significativas.

**CUADRO 6. Operaciones que suelen realizar las empresas mediante la Banca Electrónica, en función del sector de actividad (pregunta múltiple P14)**

Operación	Industria	Comercio y hostelería	Construcción	Servicios y otros
Consulta de saldo y movimientos	97,9	96,9	95,9	94,8
Traspasos y transferencias	57,0	60,5	51,6	63,5
Compra y venta de valores	2,5	9,4	2,7	4,8
Operaciones y gestiones con productos de inversión	1,8	4,7	0,7	1,7
NS/NC	0,3	0,5	0,7	0,9

La principal ventaja que destacan las empresas de la Región de Murcia usuarias de Banca Electrónica es la mayor comodidad, tal y como refleja el **52,8%** de las mismas.



**Otras ventajas** percibidas de la **Banca Electrónica**, señaladas por un significativo porcentaje de empresas entrevistadas, vienen referidas a la **mayor agilidad en la gestión** (sugerida por un **22% de las empresas consultadas**) y a que **evita desplazamientos** (tal y como señala un **21,6%**).

Finalmente, sólo en niveles minoritarios, hay empresas que destacan como ventajas de la Banca Electrónica un mejor control y evitar errores de papeleo (señalado por un 3%) o el ahorro de tiempo (sugerido por un 0,7%), cuestión esta última, en todo caso, que incide sobre la mayor agilidad de las gestiones.

Considerando los resultados en función del sector productivo, la principal ventaja que aprecian las empresas en la utilización de la Banca Electrónica es la “mayor comodidad”, argumento señalado por el 62,6% de las empresas del sector “Servicios”, casi por un 50% de las empresas de los sectores “Comercio y hostelería” y “Construcción” y por casi un 40% del sector “Industria”. El segundo argumento utilizado depende del sector de actividad: en el “Industrial” y en el de “Comercio y hostelería” señalan que la utilización de la Banca Electrónica “evita desplazamientos”, mientras que en los sectores “Construcción” y “Servicios” se indica que la utilización de

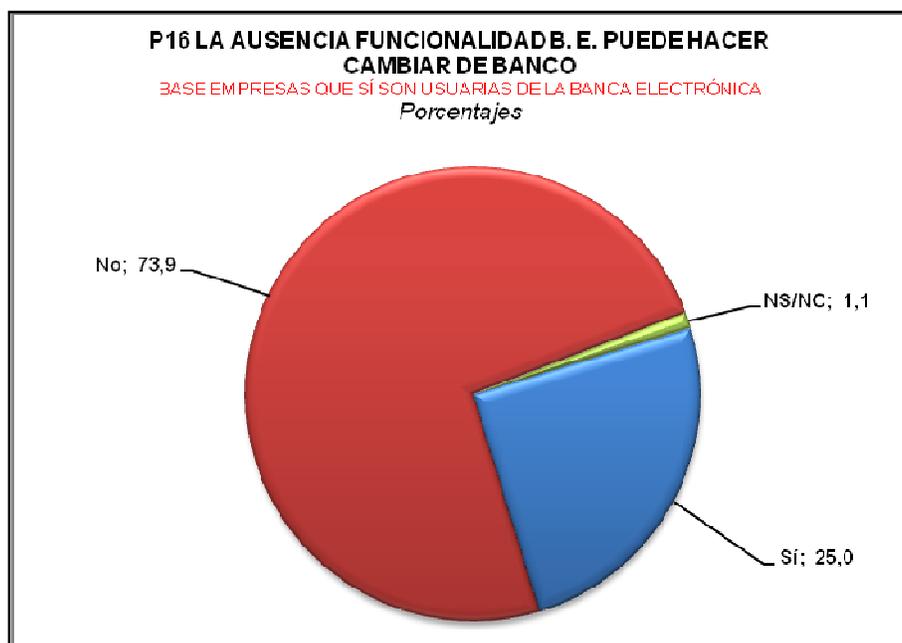
la Banca Electrónica contribuye a conseguir una “mayor agilidad en la gestión”. A mayor distancia, hay algunas empresas en los cuatro sectores de actividad que señalan como principal ventaja el “mayor control” y el “ahorro de tiempo”.

<b>CUADRO 7. Principal ventaja que aporta a las empresas la Banca Electrónica, en función del sector de actividad (pregunta múltiple P15)</b>				
<b>Ventaja</b>	<b>Industria</b>	<b>Comercio y hostelería</b>	<b>Construcción</b>	<b>Servicios y otros</b>
Mayor comodidad	38,7	49,0	48,1	62,6
Mayor agilidad en la gestión	28,1	19,2	27,8	19,6
Evita desplazamientos	28,9	25,5	21,3	16,1
Mejor control, evita errores de papeleo	3,9	4,7	2,1	1,7
Ahorro de tiempo	0,4	1,6	0,7	0,0

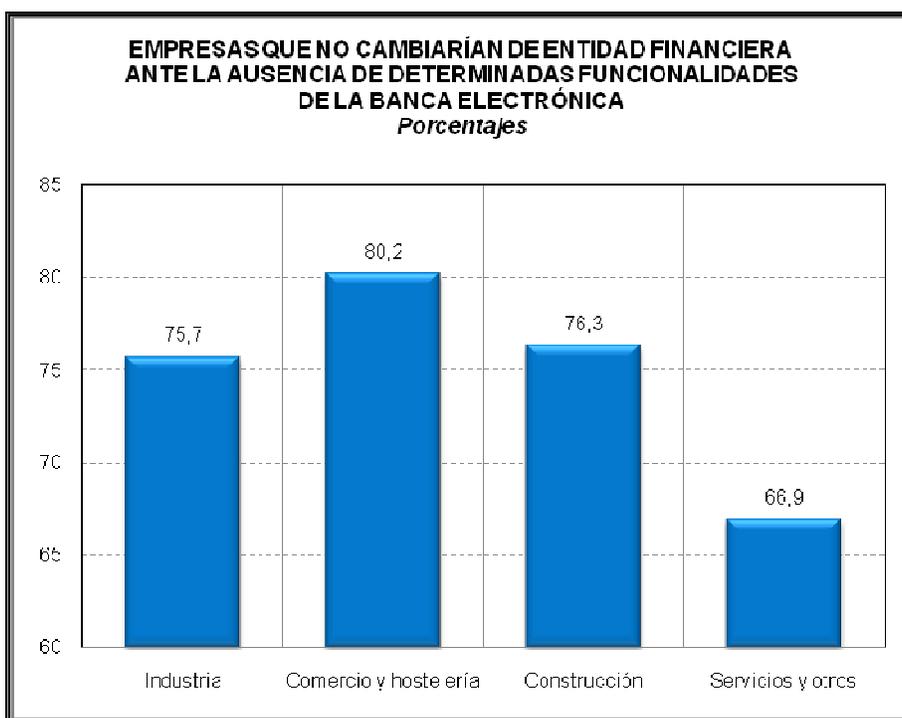
Continuando con el análisis del uso, valoración y percepción que las empresas murcianas tienen de los servicios de Banca Electrónica, se pregunta sobre el nivel de fidelidad de éstas a las entidades bancarias que les ofrecen los servicios. En este sentido, como un elemento de valoración más, es relevante para el estudio saber si la ausencia de determinados servicios *online* constituye un motivo suficiente para cambiar de entidad financiera.

3

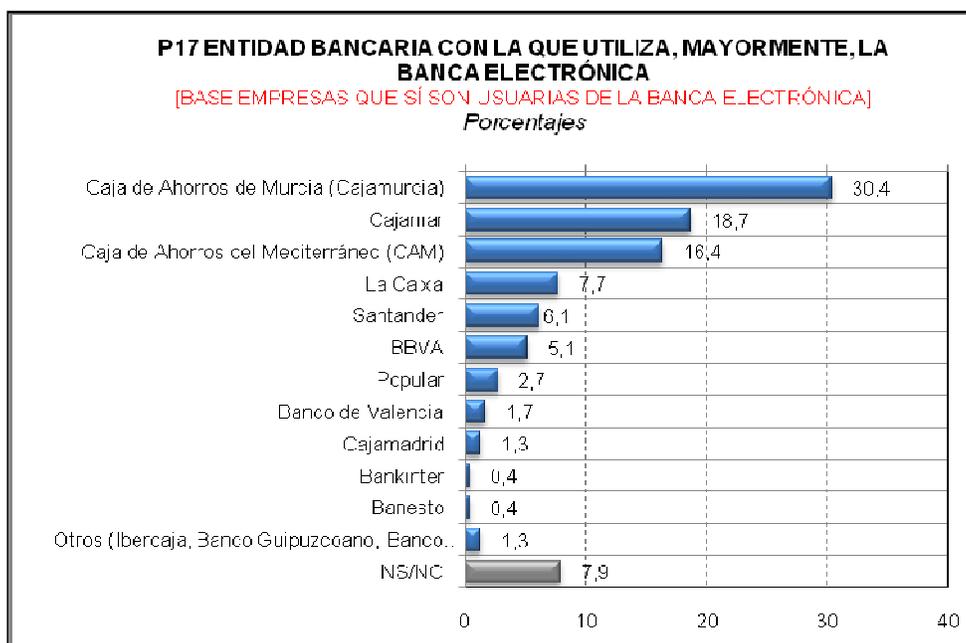
Así, pues, por lo que se refiere a la fidelidad, cabe destacar que, según señala el **25% de las empresas usuarias de Banca Electrónica, la ausencia de determinadas funcionalidades o servicios electrónicos en su entidad puede ser motivo suficiente para hacerles cambiar de Banco o Caja de Ahorros.**



Para aproximadamente tres cuartas partes de las empresas murcianas, la ausencia de determinadas funcionalidades de la Banca Electrónica no les haría cambiar de entidad financiera. Por sectores de actividad, esta negativa es mantenida por un menor porcentaje en el sector “Servicios” (66,9%) y un mayor porcentaje en el sector “Comercio y hostelería” (80,2%).



Los resultados del estudio reflejan que **tres entidades bancarias reúnen el 65% de empresas usuarias de Banca Electrónica en la región**, entidades financieras que son Cajas de Ahorro.



3

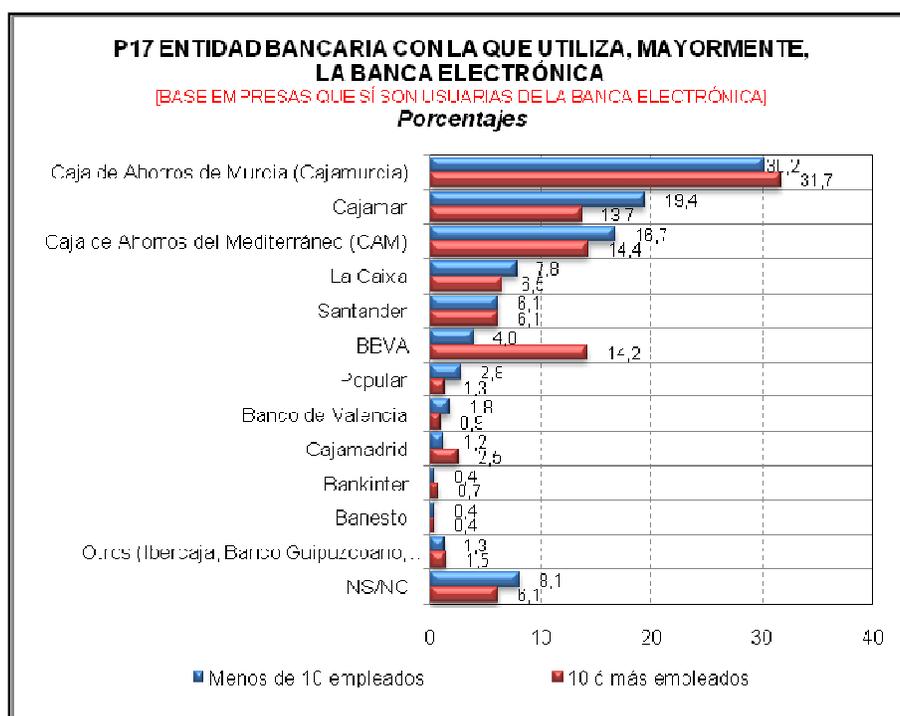
Como se observa en el gráfico anterior, **hasta un 30,4% de las empresas usuarias de servicios de Banca Electrónica utilizan mayoritariamente Cajamurcia en sus gestiones electrónicas.**

Tras Cajamurcia, las dos entidades más señaladas son **Cajamar**, con un **18,7%** de las empresas consultadas, y la **Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM)**, tal y como sugiere un **16,4%** de las empresas en estudio.

Tras estas tres Cajas de Ahorros, otras entidades financieras señaladas por las empresas usuarias de Banca Electrónica de la región, si bien en un porcentaje inferior, son La Caixa (tal y como sugiere un 7,7% de los consultados), el Banco de Santander (el 6,1%) y el BBVA (apuntado por un 5,1% de las empresas consultadas).

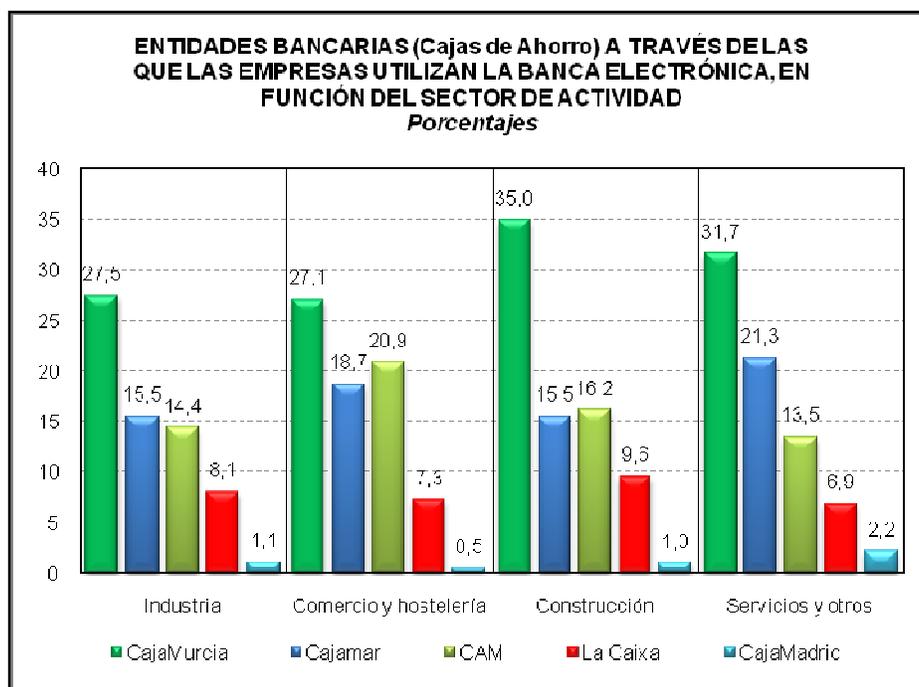
En niveles aún menores se encontrarían el Banco Popular (2,7%), el Banco de Valencia (1,7%), Cajamadrid (1,3%) o Bankinter (0,4%), entidades que son señaladas por un porcentaje reducido de las empresas en estudio.

Atendiendo al tamaño de la empresa, los resultados que se observan son similares, de manera que **Cajamurcia es, tanto para las empresas grandes como pequeñas, y en niveles similares en ambos casos, la principal entidad bancaria con la que hacen uso de servicios de Banca Electrónica, señalada en ambos casos por algo más del 30%**. La principal diferencia observada en este aspecto entre empresas con menos de 10 empleados y las que tienen 10 o más empleados se basa en el porcentaje de usuarios del BBVA, que mientras que en las empresas pequeñas representa el 4%, entre las empresas con mayor número de empleados el porcentaje se incrementa hasta el 14,2%.



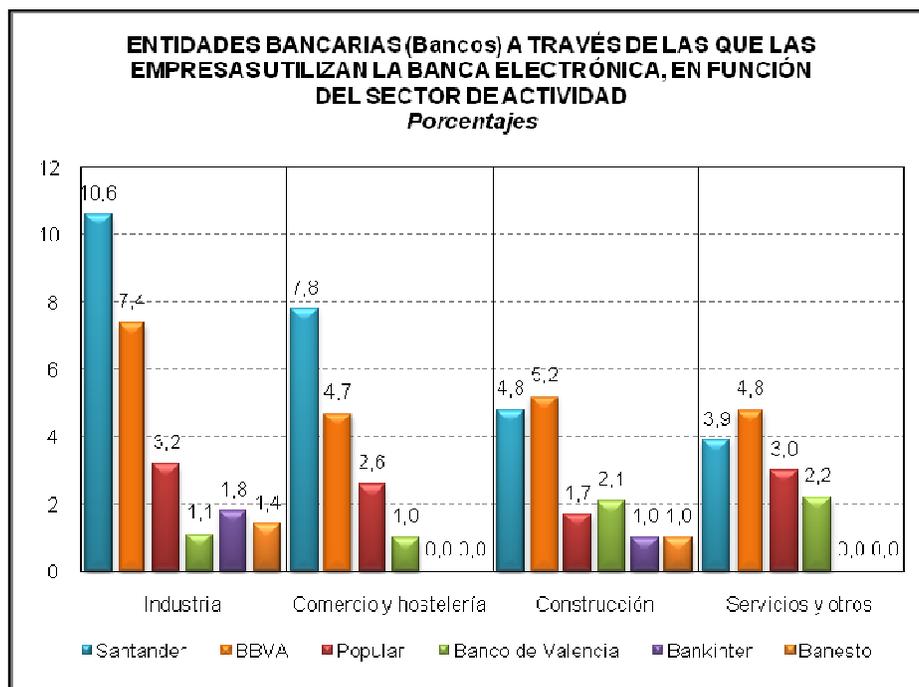
De igual forma, cabe señalar que el porcentaje de empresas grandes que son usuarias de la Banca Electrónica en las entidades de Cajamar y CAM es inferior al porcentaje de empresas pequeñas.

Por sectores de actividad, Cajamurcia sigue siendo la entidad más utilizada por las empresas murcianas para Banca Electrónica, principalmente en los sectores “Construcción” (35,0%) y “Servicios” (31,7%) y un poco menos en “Industria” (27,5%) y “Comercio y hostelería” (27,1%). En segundo lugar, en los sectores “Construcción” y “Comercio y hostelería” se coloca la Caja de Ahorros del Mediterráneo, mientras que en los sectores “Servicios” e “Industria” lo hace Cajamar.



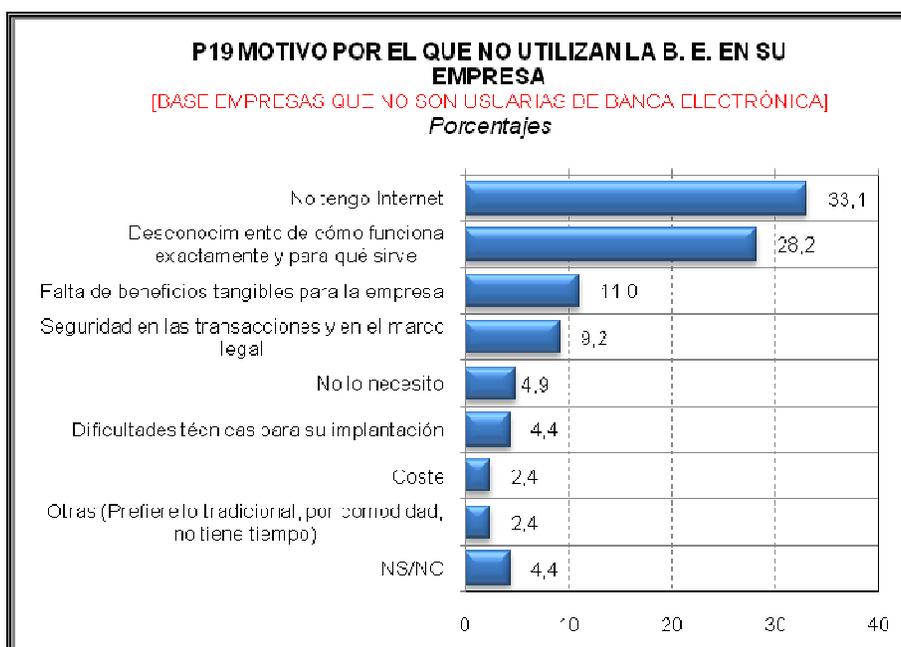
3

Respecto a los Bancos, el Banco de Santander es al que más se accede a través de la Banca Electrónica por las empresas murcianas en los sectores “Industria” (10,6%) y “Comercio y hostelería” (7,8%), mientras que el BBVA lo es en los sectores “Construcción” y “Servicios”.



Por otra parte, sólo una minoría de las empresas entrevistadas que son usuarias de banca por Internet, señala algún servicio con el que actualmente no cuenten pero que les gustaría disponer, siendo estas sugerencias muy diversas (cancelar movimientos de la tarjeta de crédito, cargar recibos, duplicados de recibos y abonos, límite de los traspasos entre cuentas, limitación a la hora de hacer extractos, exportar movimientos de la cuenta a una hoja de cálculo, extracto del año fiscal, identificar mejor a los proveedores, información sobre pagos del día, mayor rapidez, información más detallada de la cuenta, etc.).

Considerando únicamente aquellas **empresas que no son usuarias de Banca Electrónica**, los principales motivos aducidos para no utilizarla es que **no cuentan con conexión a Internet** (señalado por un 33,1% de las empresas que no son usuarias de Banca Electrónica) y que **desconozcan cómo funciona exactamente y para qué sirve** (tal y como señala un 28,2% de las empresas en estudio).

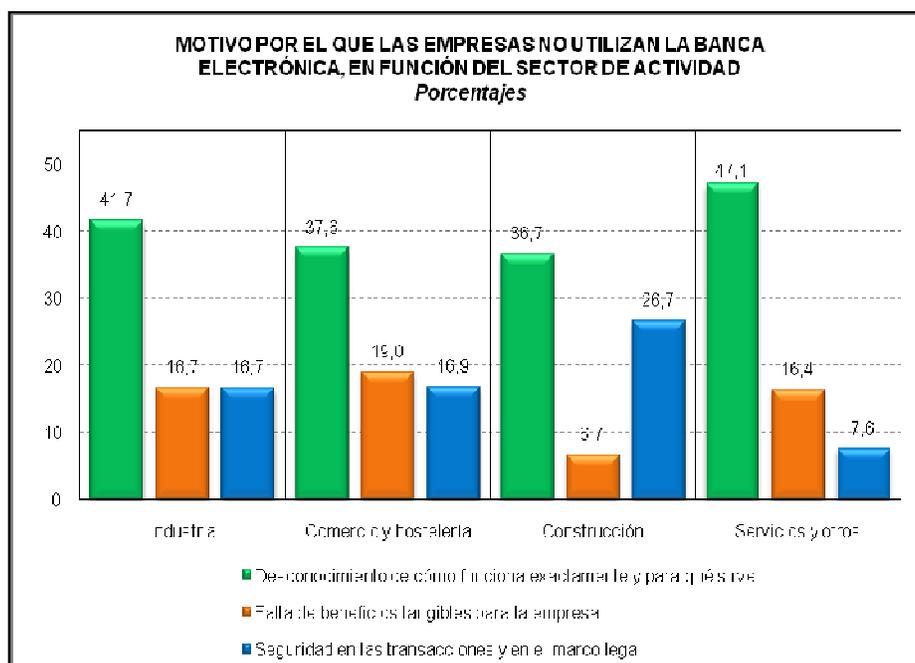


Es decir, entre las empresas que no son usuarias de Banca Electrónica, los dos motivos en mayor medida señalados para justificar que no hagan uso de ella vienen referidos a **carencias materiales y ausencia de conocimientos técnicos**, lo que supone que desconozcan los servicios que ofrece la Banca Electrónica, con lo que no sólo no lo utilizan, sino que incluso tienen dificultades para percibir su utilidad.

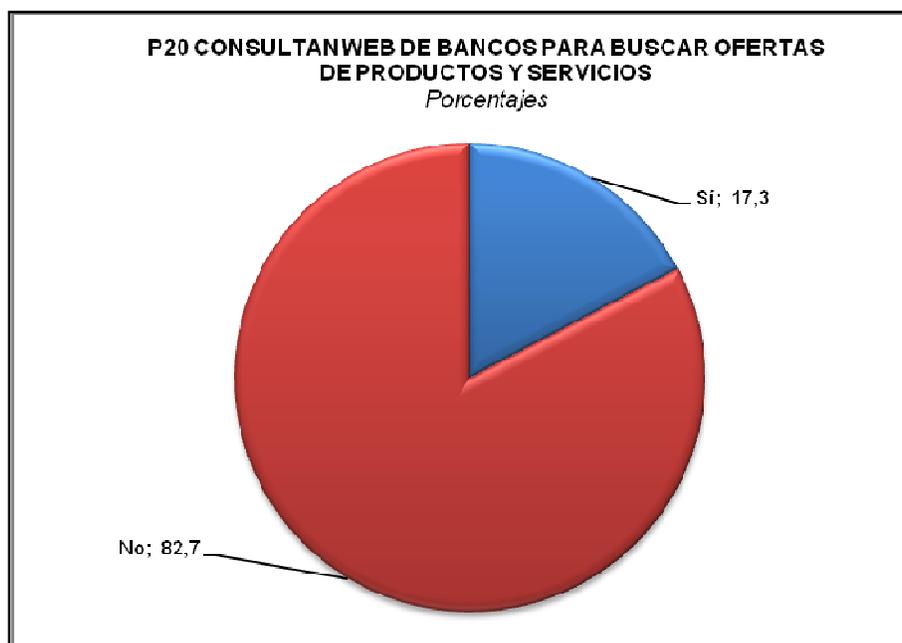
Otras razones señaladas por las empresas como motivos para no utilizar la Banca Electrónica en su empresa son la **falta de beneficios tangibles para la empresa** (tal y como sugiere un 11%), **seguridad en las transacciones y en el marco legal** (9,2%), **no necesitarlo** (4,9%), **dificultades técnicas para su implantación** (4,4%) y el **coste** (2,4%).

Si eliminamos aquellas empresas que no tienen Internet y que, por tanto, no pueden utilizar los servicios de la Banca Electrónica, el motivo principal argüido por alrededor del 40% de las empresas murcianas para no utilizar la Banca Electrónica es el “desconocimiento de cómo funciona exactamente o para qué sirve”. A este motivo, le siguen con un 16,5% la “falta de beneficios tangibles para la empresa”, y con un 13,8%, la “seguridad en las transacciones y en el marco legal”. Por sectores de actividad, **el desconocimiento es el principal argumento para no utilizar la Banca Electrónica en todos los sectores** (en el sector “Servicios” alcanza a casi la mitad de las empresas). La preocupación por la “seguridad en las transacciones y en el marco legal” aparece como segundo motivo en el sector “Construcción” y, sin embargo, aparece lejos del primer y segundo motivo en el sector “Servicios”.

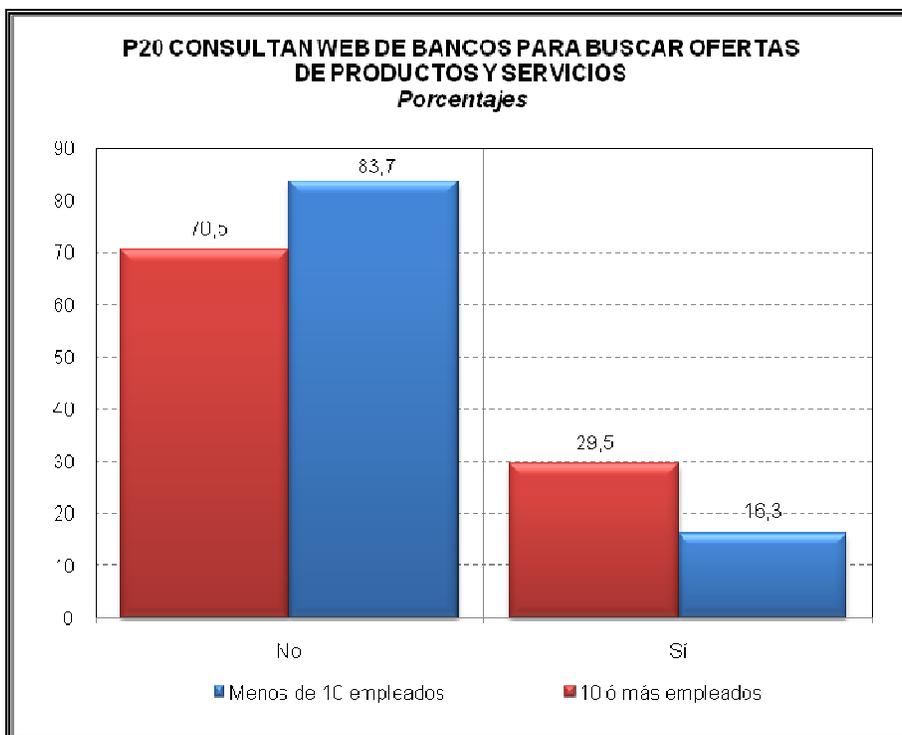
### 3



Un **17,3%** de las empresas de la Región de Murcia señalan que, con independencia de que sean o no usuarias de banca por Internet, **consultan los portales Web de las entidades bancarias para buscar ofertas de productos y servicios**.

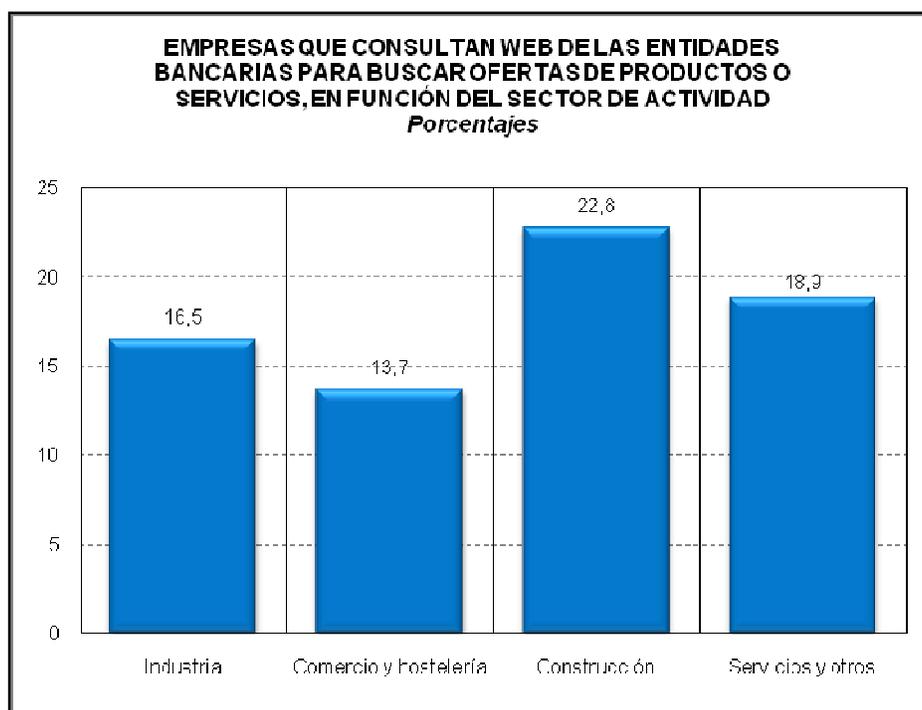


El porcentaje de empresas que consultan las Webs de las entidades bancarias en busca de ofertas es superior entre aquellas empresas con 10 o más empleados (un 29,5%) que entre las de tamaño más reducido (un 16,3% de las que cuentan con menos de 10 empleados).



Por sectores de actividad, el sector de la “Construcción” es el que más consulta (el 77,2% de las empresas de este sector contesta en sentido negativo),

mientras que el sector del “comercio y la hostelería” es el que menos lo hace (el 86,3% de las empresas de este sector contesta en sentido negativo).

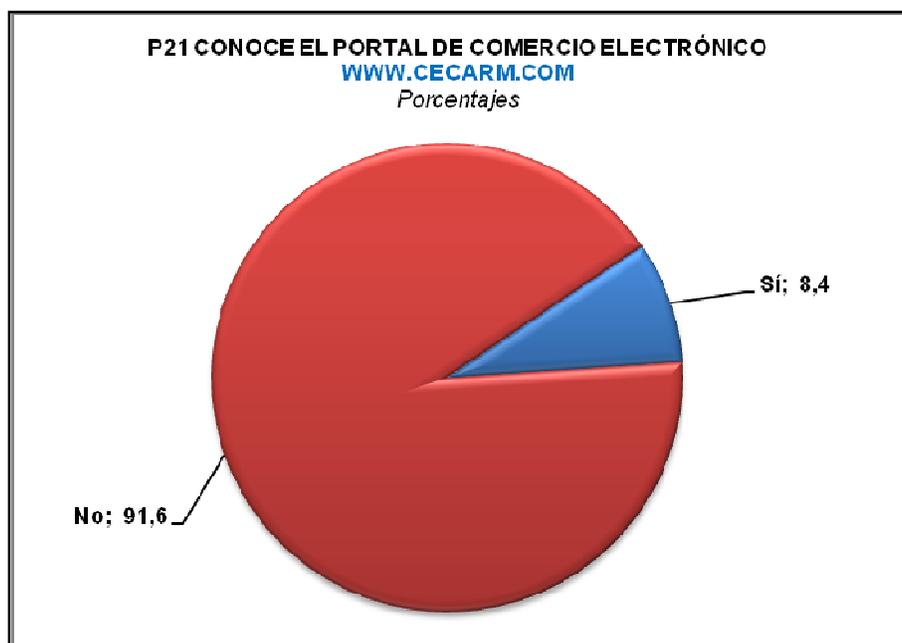


# 3

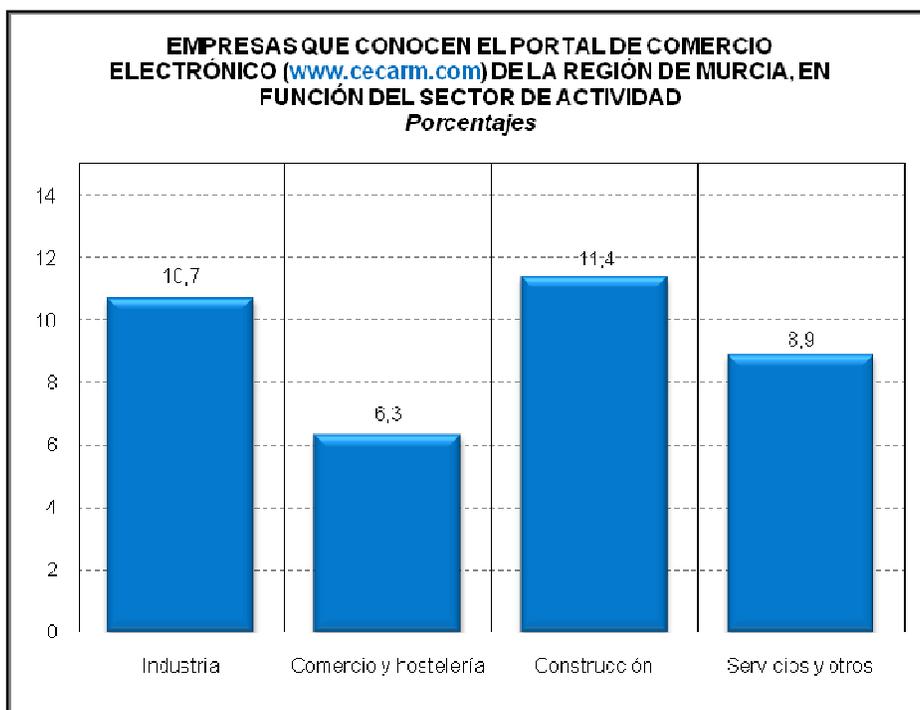
## 3.3 Comercio Electrónico

El portal de **Comercio Electrónico en la Región de Murcia**, [www.cecarm.com](http://www.cecarm.com), es una de las acciones de la Dirección General de Sociedad de la Información del gobierno regional incluidas en el Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (regióndemurciaSI), con el fin de dar a conocer las ventajas y posibilidades de negocio que supone el Comercio Electrónico para cualquier emprendedor, comercio o empresa, así como apoyar la incorporación de las empresas al negocio online.

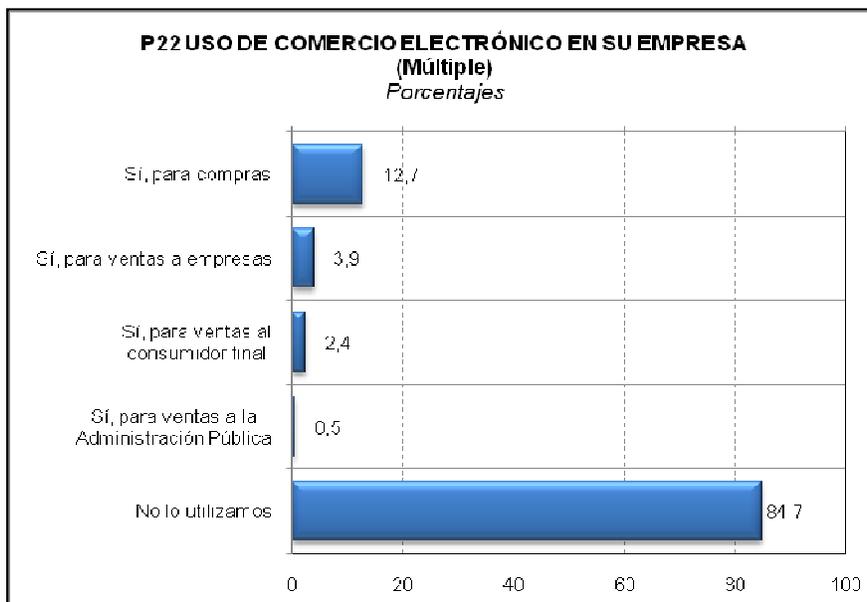
Cecarm, proyecto coordinado por la Fundación Integra y que cuenta con la financiación de la Consejería de Economía, Empresa e Innovación y de los Fondos Europeos para el Desarrollo Regional (FEDER), es conocido por un 8,4% de las empresas murcianas.



Por sectores de actividad, es en la “Construcción” donde se produce un mayor conocimiento, con un 11,4% de empresas, mientras que en el sector “Comercio y hostelería”, con sólo un 6,3% de empresas, es donde se manifiesta un mayor nivel de desconocimiento.



Respecto al **uso del Comercio Electrónico**, un **15,3% de las empresas de la Región lo realizan**. El **84,7%** de las empresas todavía no lo usa.

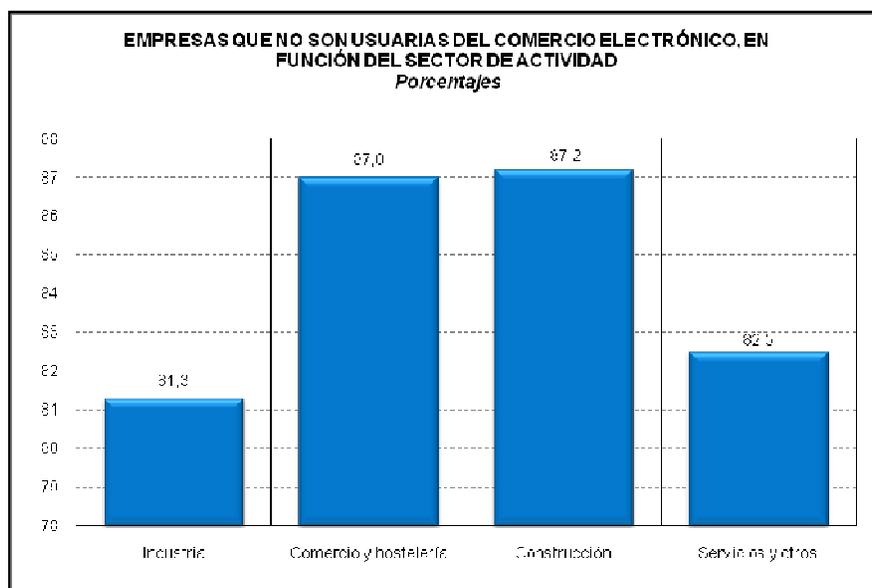


### 3

Tal y como puede observarse en los resultados obtenidos en el sondeo, **la mayor utilidad que se le da al Comercio Electrónico entre las empresas de la región es para la realización de compras**, tal y como señala un **12,7%** de las empresas murcianas. En cambio, el porcentaje de empresas que utilizan el Comercio Electrónico para ventas se reduce significativamente, de manera que **un 3,9% de las empresas en estudio señalan utilizarlo para ventas a empresas**, en tanto que **un 2,4% lo hace para ventas al consumidor final**, y un **0,5%** indica que utiliza el Comercio Electrónico en su empresa para ventas a la Administración Pública.

El uso del Comercio Electrónico entre las empresas murcianas varía **atendiendo a su tamaño**, de manera que mientras que las más pequeñas, con menos de 10 empleados, en un **14,4%** de casos lo utilizan, entre las empresas de mayores dimensiones (con 10 o más empleados), el uso del Comercio Electrónico alcanza el **26,9%**.

Por sectores de actividad, **las empresas murcianas que en mayor medida declaran no utilizar el Comercio Electrónico son las pertenecientes a los sectores “Construcción” y “Comercio y hostelería”** y las que menos las de los sectores **“Industria” y “Servicios”**.



De las empresas murcianas que utilizan el Comercio Electrónico, la mayoría en todos los sectores de actividad lo hacen para realizar compras (en el sector “Servicios” alcanza el 72%); en segundo lugar, las empresas recurren al Comercio Electrónico para realizar ventas a empresas (alrededor de una quinta parte de las actividades de Comercio Electrónico en todos los sectores de actividad) y, en tercer lugar, sobre todo en los sectores “Industria”, “Comercio y hostelería” y “Construcción”, para ventas al consumidor final. Además, aunque en porcentajes reducidos en todos los sectores de actividad, las empresas también utilizan el Comercio Electrónico para ventas a la Administración Pública.

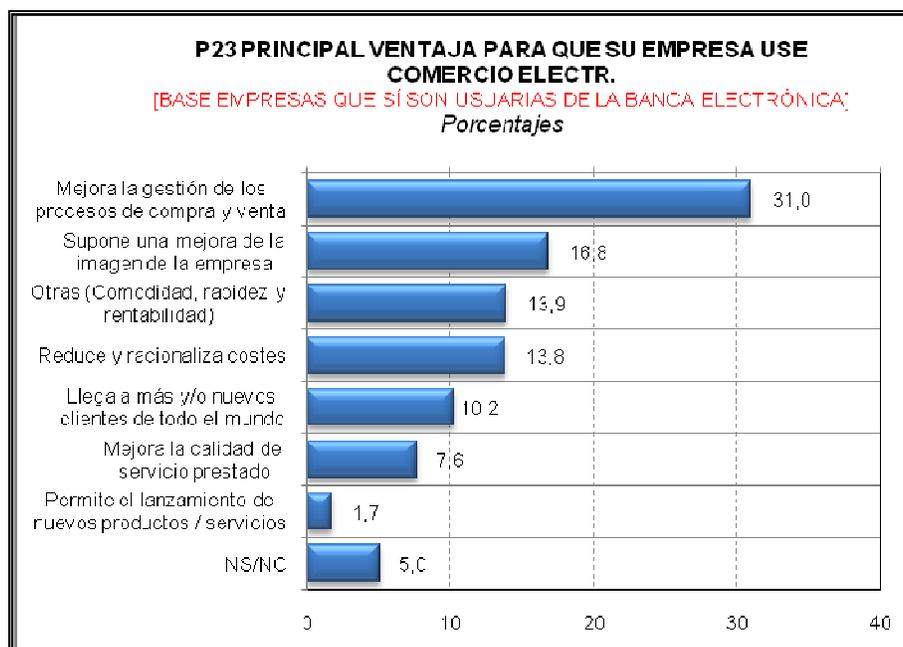
3

**CUADRO 8. Principales usos del Comercio Electrónico por parte de las empresas, en función del sector de actividad (pregunta múltiple P22)**

Uso	Industria	Comercio y hostelería	Construcción	Servicios y otros
Compras	53,5	61,0	64,7	71,9
Ventas a empresas	23,3	20,3	17,6	19,3
Ventas al consumidor final	20,9	16,9	14,7	4,4
Ventas a la Administración Pública	2,3	1,7	2,9	4,4

Considerando únicamente a las empresas que declaran hacer uso del Comercio Electrónico (un 15,3% del total de empresas murcianas), hay una gran diversidad de opiniones en cuanto a la principal ventaja que aporta para su empresa.

Destaca, de entre todas las ventajas, la consideración de que **el Comercio Electrónico “mejora la gestión de los procesos de compra y venta”**, señalada por un **31% de las empresas que hacen uso del Comercio Electrónico**.



### 3

Otras ventajas sugeridas por las empresas que utilizan el Comercio Electrónico, si bien apuntadas en menor medida que la señalada anteriormente, se refieren al hecho de que, bajo su punto de vista, **el Comercio Electrónico “supone una mejora de la imagen de la empresa”** (tal y como indica un **16,8%**), **“reduce y racionaliza costes”** (**13,8%**), **se “llega a más y/o nuevos clientes”** (**10,2%**). En niveles inferiores, otras ventajas señaladas son que **“mejora la calidad del servicio prestado”** (sugerida por un **7,6%**) y que **“permite el lanzamiento de nuevos productos y servicios”** (**1,7%**).

Por sectores de actividad, la ventaja de **“mejorar la gestión de los procesos de compra y venta”** es utilizada principalmente por las empresas de los sectores **“Industria”** (**46,8%**) y **“Comercio y hostelería”** (**37,6%**). En segunda posición, las empresas señalan como beneficio que **“supone una mejora de la imagen de la empresa”**. Este motivo es señalado fundamentalmente por las empresas de los sectores **“Comercio y hostelería”** (**19,6%**) y **“Servicios”** (**18,7%**). En tercer lugar, las empresas murcianas indican como ventaja la **“reducción y racionalización de costes”**. Esta razón es argüida especialmente por los sectores **“Construcción”** (**18,5%**), **“Servicios”** (**17,4%**) e **“Industria”** (**14,3%**). Además, se esgrimen, aunque en menor media, otras ventajas: **“llegar a más clientes”** o **“mejora de la calidad del servicio”**.

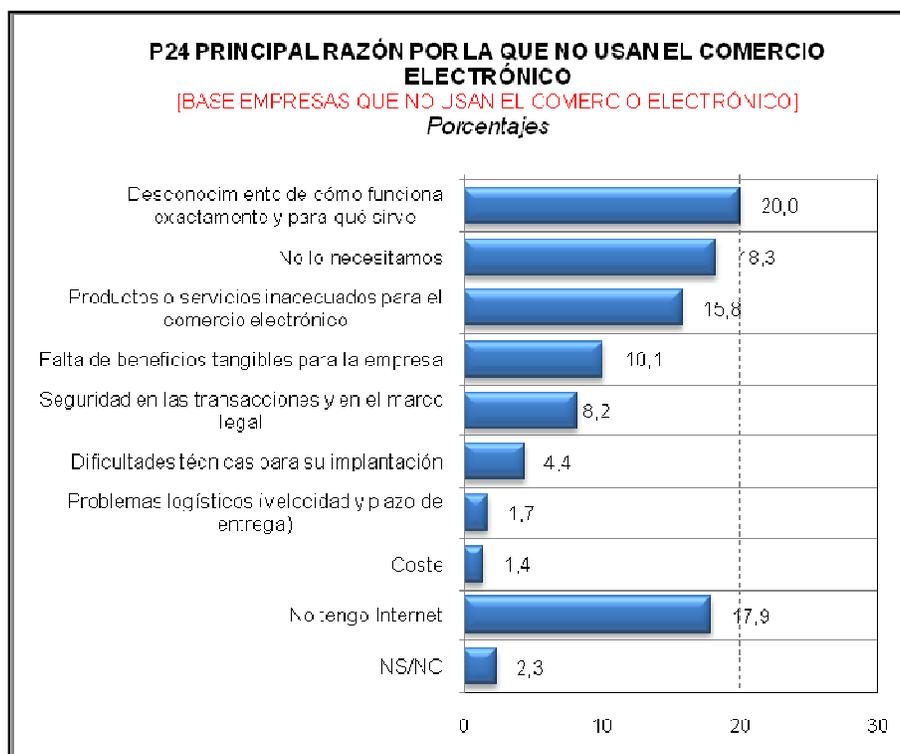
**CUADRO 9. Principal ventaja de utilizar el Comercio Electrónico por parte de las empresas, en función del sector de actividad (P23)**

Ventaja	Industria	Comercio y hostelería	Construcción	Servicios y otros
Mejora la gestión de los procesos de compra y venta	46,8	37,6	24,1	24,0
Supone una mejora de la imagen de la empresa	9,1	19,6	9,3	18,7
Otras (Comodidad, rapidez y rentabilidad)	3,9	10,7	9,2	20,0
Reduce y racionaliza costes	14,3	7,2	18,5	17,4
Llega a más y/o nuevos clientes de todo el mundo	15,6	8,9	16,7	8,0
Mejora la calidad del servicio prestado	3,9	14,3	11,1	2,7
Permite el lanzamiento de nuevos productos / servicios	1,3	1,7	3,7	1,3
NS/NC	5,2	0,0	7,4	8,0

Por su parte, el resto de empresas consultadas, aquellas que **no utilizan el Comercio Electrónico**, es decir, el 84,7% de las empresas de la Región de Murcia, indican diversas **razones para justificar que sus empresas aún no hagan uso del Comercio Electrónico**. De entre las distintas razones aducidas, las más señaladas, si bien todas ellas de forma minoritaria, son:

- **Desconocimiento de cómo funciona exactamente y para qué sirve**, tal y como sugiere un **20% de las empresas que no utilizan Comercio Electrónico**.
- Un **18,3%** de las empresas que no usan Comercio Electrónico lo justifican **porque “no lo necesitan”**.
- En niveles similares a la razón anterior, **un 17,9% de las empresas** lo justifican **por no tener Internet**.
- Para **un 15,8%** la principal razón para no utilizarlo es que cuentan con productos o servicios inadecuados para la realización del Comercio Electrónico.
- Un 10,1% señalan que observan falta de beneficios tangibles para la empresa.
- Un 8,2%, por su parte, aducen como principal razón para no utilizar Comercio Electrónico la seguridad en las transacciones y en el marco legal.

Finalmente, sólo en un reducido porcentaje de casos se señalan como razones las dificultades técnicas para su implantación (4,4%), problemas logísticos (1,7%) o el coste (1,4%).



### 3

Por sectores de actividad, las principales razones esgrimidas para la no utilización del Comercio Electrónico varían de uno a otro sector. Así, **en el sector “Construcción” el principal argumento señalado es que los “productos de estas empresas son inadecuados para el Comercio Electrónico” (36,9%)**. Sin embargo, **para las empresas de los sectores “Servicios” o “Comercio y hostelería” la principal razón es el “desconocimiento de cómo funciona exactamente y para qué sirve” (26,6% y 24,9%, respectivamente)**. Por último, **para las empresas del sector “Industria”, las razones para no utilizar el Comercio Electrónico son el “desconocimiento” y la “no necesidad” (ambas con el 23,7%)**. Otras razones, como el “coste”, las “dificultades técnicas” o los “problemas logísticos”, son señaladas como argumentos en todos los sectores de actividad en menor proporción.

<b>CUADRO 10. Principal razón de la no utilización del Comercio Electrónico por parte de las empresas, en función del sector de actividad (P24)</b>				
<b>Razón</b>	<b>Industria</b>	<b>Comercio y hostelería</b>	<b>Construcción</b>	<b>Servicios y otros</b>
Desconocimiento de cómo funciona exactamente y para qué sirve	23,7	24,9	17,9	26,6
No lo necesitamos	23,7	23,4	13,8	24,3
Productos o servicios inadecuados para el Comercio Electrónico	19,3	13,5	36,9	16,9
Falta de beneficios tangibles para la empresa	9,6	11,4	7,7	15,6
Seguridad en las transacciones y en el marco legal	13,2	10,4	17,4	5,7
Dificultades técnicas para su implantación	5,3	5,8	2,1	6,3
Problemas logísticos: velocidad y plazo de entrega	1,8	4,3	1,5	0,6
Coste	-	1,8	1,5	1,9
NS/NC	3,5	4,6	1,0	1,9



# 4

## CONCLUSIONES

---

De forma general se puede concluir que el equipamiento tecnológico en las grandes empresas de la Región de Murcia, se contempla como esencial para su funcionamiento, estando la práctica totalidad de ellas dotadas de alguna infraestructura tecnológica, con independencia del sector de producción al que pertenecen.

Este porcentaje baja sensiblemente para las empresas pequeñas, algo más en el sector de “Comercio y hostelería”, que no consideran que dicho equipamiento les suponga una ventaja o beneficio empresarial. De igual forma, del estudio se desprende que el principal impedimento para la no utilización de servicios novedosos (Comercio Electrónico, Banca Electrónica, Firma y Factura Electrónica), no se debe fundamentalmente al coste de su implantación sino al desconocimiento de estas tecnologías.

Con algo más de detalle las principales conclusiones y porcentajes de las diferentes partes del estudio son las siguientes:

### **Equipamiento Tecnológico**

- El 87,3% de las empresas murcianas dispone de ordenador, contando con una media de 4 ordenadores por empresa. El 100% de las empresas de 10 o más empleados tienen ordenador y el 86,3% de las de menos de 10 empleados.
- El segundo elemento tecnológico más extendido es la telefonía móvil, disponible en el 78,8% de las empresas murcianas.
- También el 78,8% de las empresas murcianas tienen conexión a Internet y un 71,9% del total de empresas acceden a Internet a través de ADSL.

Entre las empresas que no tienen conexión a Internet, señalan como dificultades para conectarse la ausencia de beneficios tangibles para la empresa (22,9%), y que el personal de la empresa no está suficientemente capacitado y adaptado para hacer uso de Internet (20,0%).

- Por su parte, el correo electrónico está presente en el 68,7% de las empresas murcianas.
- Las Redes de Área Local, tanto por cable como inalámbricas, se encuentran presentes en un 51,5% de las empresas de la Región.
- Un 28,7% de las empresas murcianas disponen de página Web.

### **Factura Electrónica**

- La factura electrónica es conocida por el 34,6% de las empresas murcianas, nivel de conocimiento que aumenta hasta el 58,1% entre las empresas de mayor tamaño, es decir, aquellas que cuentan con 10 o más empleados. En cambio, el nivel de uso es inferior, reduciéndose al 8,1% de las empresas de la Región de Murcia.

Entre las empresas que no utilizan la factura electrónica, la principal razón para no hacer uso de ella es el desconocimiento de cómo funciona exactamente o para qué sirve, tal y como señala el 52,6% de las no usuarias; desconocimiento que se produce en mayor medida entre las empresas pequeñas.

### **Firma Electrónica**

- Un 16,8% de las empresas murcianas dispone de firma electrónica o certificado digital de persona jurídica, porcentaje que, en el caso de las empresas de mayor tamaño, con 10 o más empleados, se eleva hasta el 32,0% de las empresas consultadas

La principal razón por la que las empresas no cuentan con certificado digital es el desconocimiento de su funcionamiento y utilidad, tal y como lo señala el 49,7% de las empresas. En menor medida, se señala también la falta de beneficios tangibles para la empresa (18,3%).

- Entre las empresas que cuentan con certificado digital, los principales servicios que realizan con él son bancarios, domiciliaciones, etc. (51,6%), así como trámites con las Administraciones Públicas (49,1%).

### **Banca Electrónica**

- El 53,9% de las empresas murcianas son usuarias de Banca Electrónica.

La ausencia de conexión a Internet y el desconocimiento de cómo funciona son los principales motivos para no utilizar la Banca Electrónica, tal y como señala un 33,1% y un 28,2% de las empresas que no disponen de Banca Electrónica.

## **4**

- La principal operación que realizan las empresas murcianas usuarias de Banca Electrónica es la consulta de saldo y movimientos (96%), seguida por los trasposos y transferencias (59,6%).
- El 31,1% de las empresas de la región utilizan a diario la Banca Electrónica y un 9,4% semanalmente.
- Para el 25,0% de las empresas que son usuarias de Banca Electrónica, la ausencia de determinadas funcionalidades o servicios electrónicos en su entidad puede ser motivo suficiente para hacerles cambiar de Banco o Caja de Ahorros.

- Para las empresas usuarias de Banca Electrónica, las principales ventajas señaladas son, por este orden, la comodidad (52,8%), la mayor agilidad en la gestión (22,0%) y que evita desplazamientos (21,6%).
- Las tres entidades bancarias más utilizadas por las empresas murcianas usuarias de Banca Electrónica son Cajas de Ahorro, en concreto y por orden de preferencia: Cajamurcia (30,4%), Cajamar (18,7%) y la Caja de Ahorros del Mediterráneo (16,4%).
- Un 17,3% de las empresas de la Región de Murcia consultan los portales Web de las entidades bancarias para buscar ofertas de productos y servicios.

### **Comercio Electrónico**

- Un 15,3% de las empresas en estudio usan el Comercio Electrónico, fundamentalmente para realizar compras.

El principal impedimento para no usar el Comercio Electrónico reside en el desconocimiento de cómo funciona y para qué sirve (20,0%).

- Las ventajas que aporta a las empresas murcianas el uso del Comercio Electrónico son la mejora de la gestión en los procesos de compra y venta (31,0%) y de la imagen de la empresa (16,8%).
- El portal de Comercio Electrónico en la Región de Murcia, [www.cecarm.com](http://www.cecarm.com), es conocido por un 8,4% de las empresas murcianas, porcentaje que es superior en las empresas regionales de mayor tamaño.



## **ANEXO I**

# **“SECTORES Y SUBSECTORES”**



**Anexo I: Sectores y subsectores**

SECTORES	SUBSECTORES		
<b>INDUSTRIA</b>	C. Industrias extractivas	13. Extracción de minerales metálicos.	
		14. Extracción de minerales no metálicos ni energéticos	
	D. Industria manufacturera		15. Industria de productos alimenticios y bebidas.
			17. Industria textil
			18. Industria de la confección y de la peletería
			19. Preparación, curtido y acabado del cuero; fabricación de artículos de marroquinería y viaje; artículos de guarnicionería, talabartería y zapatería
			20. Industria de la madera y del corcho, excepto muebles; cestería y espartería
			21. Industria del papel
			22. Edición, artes gráficas y reproducción de soportes grabados
			23. Coquerías, refino de petróleo y tratamiento de combustibles nucleares
			24. Industria química
			25. Fabricación de productos de caucho y materias plásticas
			26. Fabricación de otros productos minerales no metálicos
			27. Metalurgia
			28. Fabricación de productos metálicos, excepto maquinaria y equipo
			29. Industria de la Construcción de maquinaria y equipo mecánico
			30. Fabricación de maquinas de oficina y equipos de oficina y equipos informáticos
	31. Fabricación de maquinaria y material eléctrico		
	32. Fabricación de material electrónico; fabricación de equipo y aparatos de radio, televisión y comunicaciones		
	33. Fabricación de equipo e instrumentos médico-quirúrgicos, de precisión, óptica y relojería		
	34. Fabricación de vehículos de motor, remolques y semirremolques		
	35. Fabricación de otro material de transporte		
	36. Fabricación de muebles; otras Industrias manufactureras		
	37. Reciclaje		
<b>CONSTRUCCIÓN</b>	E. Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	40. Producción y distribución de energía eléctrica, gas, vapor y agua caliente	
	F. Construcción	41. Captación, depuración y distribución de agua	
		45. Construcción	
<b>COMERCIO Y HOSTELERÍA</b>	G. Comercio; reparación de vehículos a motor, motocicletas y ciclomotores y art. Personales	50. Venta, mantenimiento y reparación de vehículos de motor, motocicletas y ciclomotores; venta al por menor de vehículos de motor	
		51. Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas	
		52. Comercio al por menor, excepto comercio de vehículos de motor, motocicletas y ciclomotores; reparación de efectos personales y enseres domésticos	
	H. Hostelería	55. Hostelería	
<b>SERVICIOS Y OTROS</b>	I. Transporte, almacenamiento y comunicaciones	60. Transporte terrestre; transporte por tuberías	
		61. Transporte marítimo, de cabotaje y por vías de navegación interiores	
		62. Transporte aéreo espacial	
		63. Actividades anexas a los transportes; actividades de agencias de viajes	
		64. Correos y telecomunicaciones	
	J. Intermediación financiera	65. Intermediación financiera, excepto seguros y planes de pensiones	
		66. Seguros y planes de pensiones, excepto seguridad social obligatoria	
		67. Actividades auxiliares a la intermediación financiera	
	K. Actividades	70. Actividades inmobiliarias	

	inmobiliarias y de alquiler, servicios empresariales	71. Alquiler de maquinaria y equipo sin operario, de efectos personales y enseres domésticos
		72. Actividades informáticas
		73. Investigación y desarrollo
		74. Otras actividades empresariales
	L. Administración pública, defensa y seguridad social obligatoria	75. Administración pública, defensa y seguridad social obligatoria
	M. Educación	80. Educación
	N. Actividades sanitarias y veterinarias, servicios sociales	85. Actividades sanitarias y veterinarias, servicio social
	O. Otras actividades sociales y de servicios prestados a la comunidad; servicios personales	90. Actividades de saneamiento público
		91. Actividades asociativas
		92. Actividades recreativas, culturales y deportivas
P. Hogares que emplean personal doméstico	93. Actividades diversas de servicios personales	
	95. Hogares que emplean personal domestico	



## **ANEXO II**

### **“CUESTIONARIO”**



### Anexo II: Cuestionario

PERFIL / CARGO A ENCUESTAR: **JEFE DE ADMINISTRACIÓN** o similar.

#### VARIABLES DE CLASIFICACIÓN (1/2)

**P1. Número medio de empleados que ha tenido este año su empresa.**

- 1. Menos de 10
- 2. 10 empleados o más

**P2. Sector de actividad al que pertenece la actividad principal de la empresa (aquella que genera mayor valor añadido, o en su defecto, mayor cifra de negocios).**

- 1. Industria
- 2. Comercio y hostelería
- 3. Construcción
- 4. Servicios y otros

#### EQUIPAMIENTO Y USO DE TIC

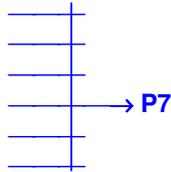
**P3. Con relación al equipamiento de la EMPRESA en Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ¿me podría decir si tiene: [Múltiple]**

- 1. Ordenadores
- 2. Red de Área Local (LAN o WLAN)
- 3. Telefonía móvil
- 4. Correo electrónico (e-mail)
- 5. Página Web

**P4. Número de ordenadores aproximado con el que cuenta la empresa.**

[ \_\_\_\_ ]

**P5. ¿Cuál es el tipo de conexión a Internet que dispone su empresa?**

- 1. ADSL
  - 2. Cable
  - 3. RDSI
  - 4. Módem tradicional
  - 5. Telefonía móvil
  - 6. Satélite
  - 7. No tiene conexión a Internet
- 

**P6. De las dificultades existentes para la implantación de Internet en su empresa, ¿Cuál considera Vd. la más importante?**

- 1. Precio
- 2. El personal no está capacitado ni adaptado
- 3. Falta de beneficios tangibles para la empresa
- 4. Pérdida de tiempo para los trabajadores
- 5. Falta de seguridad (virus, hackers,...)
- 6. Otras (especificar): .....

**P7. La Consejería de Economía, Empresa e Innovación está desarrollando en estos momentos una campaña informativa para el uso de la factura electrónica en las empresas de nuestra región, cuyo contenido puede consultar en el portal [www.cecarm.com](http://www.cecarm.com), ¿conoce en qué consiste la factura electrónica?**

- 1. Sí
- 2. No  → **P9**

**P8. ¿Utiliza su empresa la factura electrónica?**

- 1. Sí  → **P10**
- 2. No

**P9. ¿Cuál es la principal razón por la que cree que su empresa todavía no usa la factura electrónica?**

- 1. Desconocimiento de cómo funciona exactamente o para qué sirve
- 2. Dificultades técnicas para su implantación
- 3. Coste
- 4. Seguridad en las transacciones y en el marco legal
- 5. Falta de beneficios tangibles para la empresa
- 6. Otras (especificar) .....

**P10. ¿Dispone la empresa de firma electrónica o certificado digital de persona jurídica para poder operar a través de Internet?**

- 1. Sí
- 2. No  → **P12**

**P11. De la lista de servicios que le indico a continuación, ¿podría decirme DOS que se realizan desde su empresa con firma electrónica? [Múltiple, máximo 2]**

- 1. Trámites con las Administraciones Públicas  \_\_\_\_\_
- 2. Factura electrónica  \_\_\_\_\_
- 3. Bancarios, domiciliaciones, extractos  \_\_\_\_\_
- 4. Pagar impuestos  \_\_\_\_\_ → **P13**
- 5. Trámites con empresas privadas  \_\_\_\_\_
- 6. Trámites con la Seguridad Social  \_\_\_\_\_
- 7. Otros usos (especificar)  \_\_\_\_\_

**P12. ¿Me podría indicar el motivo por el que no disponen de firma electrónica o certificado digital de persona jurídica para poder operar a través de Internet?**

- 1. Desconocimiento de cómo funciona exactamente y para qué sirve
- 2. Dificultades técnicas para su implantación
- 3. Coste
- 4. Seguridad en las transacciones y en el marco legal
- 5. Falta de beneficios tangibles para la empresa
- 6. Otras (especificar) .....

**BANCA ELECTRÓNICA**

**P13. Como Vd. sabe, la Banca Electrónica es el conjunto de herramientas tecnológicas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes realicen operaciones bancarias a través de un ordenador utilizando su conexión a Internet. Los servicios de Banca Electrónica le permiten, pues, realizar ciertas operaciones bancarias y financieras a través de Internet. En caso de ser su empresa usuaria de la Banca Electrónica, ¿con qué frecuencia hace uso de ella?**

- 1. Todos los días
- 2. Semanalmente
- 3. Varias veces a la semana
- 4. Mensualmente
- 5. No es usuaria  → **P19**

**P14. De las siguientes operaciones que su empresa puede realizar mediante la Banca Electrónica, ¿Cuáles suele realizar normalmente?: [Múltiple]**

- 1. Consulta de saldo y movimientos
- 2. Traspasos y transferencias
- 3. Compra y venta de valores
- 4. Operaciones y gestiones con productos de inversión

**P15. ¿Cuál es la principal ventaja que le aporta la Banca Electrónica?**

- 1. Mayor comodidad
- 2. Evita desplazamientos
- 3. Mayor agilidad en la gestión
- 4. Mejor control, evita errores de papeleo
- 5. Otras (especificar) .....

**P16. La ausencia de determinadas funcionalidades de la Banca Electrónica, ¿le puede hacer cambiar de entidad financiera?.**

- 1. Sí
- 2. No

**P17. ¿Podría indicarme la entidad bancaria con la que utiliza mayoritariamente los servicios de la banca por Internet?.**

- 1. BBVA
- 2. Cajamadrid
- 3. Cajamar
- 4. Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM)
- 5. Caja de Ahorros de Murcia (Cajamurcia)
- 6. ING
- 7. La Caixa
- 8. Openbank
- 9. Popular
- 10. Santander
- 11. Otros (especificar) .....

**P18. ¿De qué servicio le gustaría disponer o echa en falta en la banca por Internet?**

[ \_\_\_\_\_ ] → P20

**P19. ¿Por qué motivo cree que no utilizan la Banca Electrónica en su empresa?**

- 1. Desconocimiento de cómo funciona exactamente o para qué sirve
- 2. Dificultades técnicas para su implantación
- 3. Coste
- 4. Seguridad en las transacciones y en el marco legal
- 5. Falta de beneficios tangibles para la empresa
- 6. Otras (especificar) .....
- 7. No tengo Internet

**P20. Al margen de que sean usuarios o no de los servicios de la banca por Internet, ¿consultan los portales Web de las entidades bancarias para buscar ofertas de productos y servicios?**

- 1. Sí
- 2. No

## COMERCIO ELECTRÓNICO

**P21. ¿Conoce usted el portal de Comercio Electrónico en la Región de Murcia, [www.cecarm.com](http://www.cecarm.com), para apoyar la incorporación de las empresas al negocio on-line?**

- 1. Sí
- 2. No

**P22. Por último, le agradeceríamos nos contestara a un par de preguntas sobre uso del Comercio Electrónico. Como Vd. sabe, normalmente se define el Comercio Electrónico como cualquier actividad en la que las empresas y consumidores interactúan y hacen negocios entre sí o con las administraciones por medios electrónicos, como por ejemplo Internet. ¿Lo utilizan en su empresa? (Se excluyen pedidos realizados mediante correos electrónicos escritos de forma manual) [Múltiple]**

- 1. Sí, para compras
- 2. Sí, para ventas a empresas
- 3. Sí, para ventas al consumidor final
- 4. Sí, para ventas a la Administración Pública
- 5. No lo utilizamos  → P24

**P23. ¿Cuál considera que es la principal ventaja para que su empresa utilice el Comercio Electrónico?**

- 1. Supone una mejora de la imagen de la empresa
- 2. Reduce y racionaliza costes
- 3. Mejora la gestión de los procesos de compra y venta
- 4. Llega a más y/o nuevos clientes de todo el mundo  → P25
- 5. Permite el lanzamiento de nuevos productos/servicios
- 6. Mejora la calidad del servicio prestado
- 7. No ceder cuota mercado a empresas que sí utilizan el Comercio Electrónico
- 8. Otros (especificar) [ \_\_\_\_\_ ]

**P24. ¿Cuál es la principal razón por la que cree que su empresa todavía no usa el Comercio Electrónico?**

- 1. Desconocimiento de cómo funciona exactamente o para qué sirve
- 2. Dificultades técnicas para su implantación
- 3. Coste
- 4. Seguridad en las transacciones y en el marco legal
- 5. Falta de beneficios tangibles para la empresa
- 6. Problemas logísticos (velocidad y plazo de entrega)
- 7. Productos o servicios inadecuados para el Comercio Electrónico
- 8. Otras (especificar) .....