

El trabajador autónomo y la Sociedad de la Información

2009



Propiedad intelectual: Fundetec Depósito Legal: M-5811-2010

Diseño y maquetación: Cuarto Canal & Tipográfiko

© Fotografías: Fotolia.com, Istockphoto.com, stock.xchng y morguefile.com

Imprime: Ormag, S.L.



# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	<u>5</u>
2. INFRAESTRUCTURA TIC Y HERRAMIENTAS	
DotaciónUso del certificado digital y factura electrónica	
Condicionantes de la informatización	
3. CONECTIVIDAD	19
Penetración y uso de Internet	
4. PRESENCIA EN INTERNET	
Página web	
Características de la página web	
5. COMERCIO ELECTRÓNICO	33
Compra a través de Internet	
Ventà a través de Internet	38
6. EL FUTURO DE LAS TECNOLOGÍAS Y SU USO	
Implantación y presencia en Internet	48
Comercio electrónico con proveedores y clientes	50 53
7. CONCLUSIONES	
Autónomos sin informatizar	
Autónomos activos en Internet	
8. ANÁLISIS SECTORIAL	60
Automoción y servicios personales	
Utilities y construcción	74
Transporte y almacenamientoIndustria y agricultura	
Actividades financieras, de seguros e inmobiliarias	
Actividades profesionales científicas, técnicas, salud y servicios	82
Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	
Información y comunicaciones	گان
Otros servicios	90
9. ANEXOS	93
Relación de gráficos	92
Relación de fablas	95
Bibliografía y fuentes	95





# 1. INTRODUCCIÓN



Tengo el placer de presentarles la segunda edición del informe 'El trabajador autónomo y la Sociedad de la Información', que recoge los principales datos relativos a la disponibilidad y uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por parte de los profesionales autónomos españoles durante el año 2009.

Este informe, el único de estas características que existe en España, demuestra que este colectivo, tan diverso y tan disperso, se sitúa aún en un nivel medio/bajo desde el punto de vista tecnológico (con matices dentro de los diferentes sectores que se han estudiado), aunque también se observa una evolución positiva en este sentido en los últimos años.

Conseguir que el mensaje de que las TIC son la única vía para alcanzar la competitividad que garantice la continuidad del negocio cale entre los profesionales autónomos no resulta fácil, pero es una tarea que debemos acometer, con la conjunción de todos los esfuerzos, públicos y privados, si queremos tener una economía saneada y un tejido empresarial que pueda competir al más alto nivel en el mercado global.

Fundetec lleva cinco años tratando de que los autónomos se acerquen a las nuevas tecnologías, para lo que hemos trabajado siempre en colaboración con la Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos (UPTA) y la Federación Nacional de Asociaciones de Trabajadores Autónomos (ATA).

A cierre del año 2009, en nuestro país existían 3.157.046 profesionales inscritos en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA), lo que representa un 4,6% menos con respecto al año anterior. Está claro que la crisis económica está pasando sería factura a este segmento empresarial, pero éste es, precisamente, el momento más importante para renovarse, innovar procesos y optimizar la rentabilidad del negocio. Sólo apostando por las TIC seremos capaces de superar con éxito la actual coyuntura económica.

Alfonso Arbaiza Director General de Fundetec



# **FUNDETEC**

La fundación Fundetec nace en octubre de 2004 como resultado de un esfuerzo conjunto entre la Administración Pública y el sector privado para crear un marco colaborativo estable, sin ánimo de lucro y abierto a la participación de cualquier entidad interesada en potenciar el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. Su función se centra en el análisis, fomento, divulgación y dinamización del acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por parte de ciudadanos, empresas e instituciones.

La Fundación es de constitución mixta, con presencia del sector público, a través de la Entidad Pública Empresarial red.es, adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, y del sector privado, concretamente de las empresas El Corte Inglés, HP, Intel y Telefónica.

La misión de Fundetec se centra en el cumplimiento de dos objetivos claros: impulsar la adopción y el uso generalizado de las TIC por parte de ciudadanos, empresas e instituciones, e incrementar la penetración de Internet en los hogares españoles y en la pequeña y mediana empresa. El fin último de estos objetivos no es otro que reducir la brecha digital, tanto la que separa a España de los países más avanzados de la Unión Europea como la existente entre diferentes colectivos sociales y áreas territoriales dentro del propio Estado español.

Para ello, la Fundación desarrolla acciones orientadas a concienciar a los diferentes colectivos de la importancia de las nuevas tecnologías, a difundir las ventajas que aporta su uso, tanto desde el punto de vista profesional como personal, y a ofrecer formación a aquellas personas que desean iniciarse en el uso de Internet para entrar a formar parte de la Sociedad de la Información.

Las acciones que realiza Fundetec se estructuran en torno a tres grandes áreas:

- Ciudadanos: acciones orientadas a la alfabetización digital de colectivos sociales con más dificultades de acceso a las TIC (inmigrantes, personas mayores, mujeres, entornos rurales, reclusos...)
- Empresas: acciones dirigidas a pymes, microempresas y autónomos, con objeto de mejorar su productividad y competitividad a partir del uso de las TIC.
- HCI: promoción en el entorno empresarial de la iniciativa Hogar Conectado a Internet (HCI), con objeto de impulsar la integración de los empleados en la Sociedad de la Información.



#### Patronos

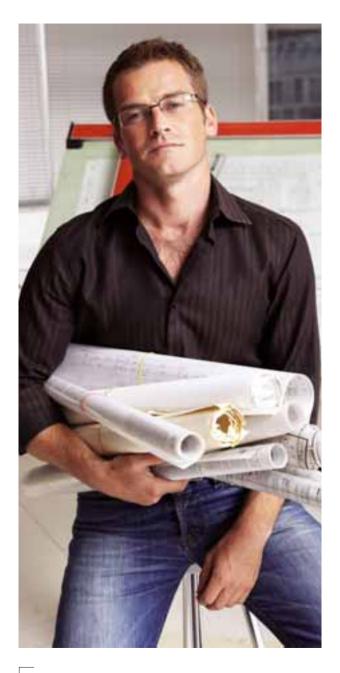












Fundetec en colaboración con la Federación Nacional de Trabajadores Autónomos (ATA) y la Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos (UPTA), y con la participación de IDC, a partir de los resultados de una encuesta realizada a más de 4.000 microempresas de toda España. Su objetivo es conocer la situación de este segmento profesional en cuanto a implantación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), su grado de informatización y uso de Internet, así como los beneficios obtenidos.

Las 4.003 microempresas encuestadas se han clasificado en diez sectores de actividad:

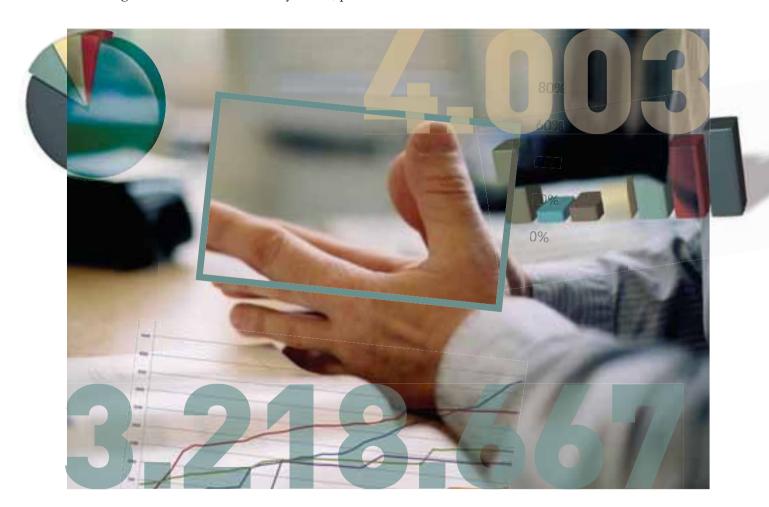
- 1. Automoción y servicios personales (25,6%)
- 2. Utilities y Construcción (16,7%)
- 3. Transporte y almacenamiento (7,3%)
- 4. Industria y agricultura (8,7%)
- 5. Actividades financieras, de seguros e inmobiliarias (2,8%)
- 6. Actividades profesionales científicas, técnicas, salud y servicios (9,4%)
- 7. Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento (11,2%)
- 8. Información y comunicaciones (2,5%)
- 9. Actividades administrativas y educativas y empleados del hogar (6,4%)
- 10. Otros servicios (7,1%)



Según el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA), en el verano de 2009 existían en España 3.218.667 autónomos.

Estas 4.003 encuestas se han dividido adecuadamente según comunidad autónoma y sector, para

que el error sea menor al 10% en todas las combinaciones posibles, con un Intervalo de Confianza del 95%. A partir de estas encuestas se pueden realizar los análisis con una buena precisión de la realidad.

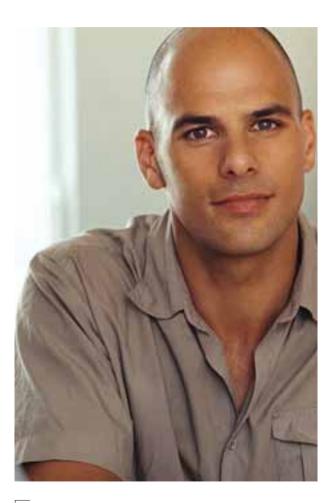






# 2. INFRAESTRUCTURA TIC Y HERRAMIENTAS

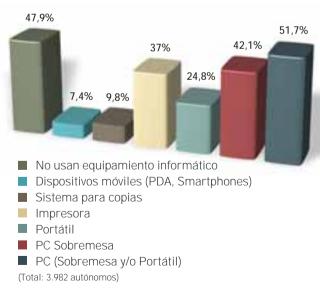
n este capítulo se analiza la implantación de las TIC en el ámbito de los autónomos, estudiando el uso de ciertos servicios relacionados con ellas y revisando su opinión respecto a la incorporación de estas herramientas.



#### 2.1 DOTACIÓN

La primera parte del estudio contempla el nivel de implantación informática en los negocios de los autónomos, en función del equipamiento informático y las soluciones informáticas que utilizan para el desempeño de su negocio y las herramientas de seguridad instaladas, obteniendo una panorámica de la penetración de las TIC en el sector autónomo.

[ Gráfico 1 ]
Equipamiento informático (hardware)





Casi la mitad de los autónomos no dispone de equipamiento informático alguno, entendiendo como tal el uso de ordenador de sobremesa o portátil, impresora, PDA, smartphone y sistema de copias.

Entre los autónomos que sí que disponen de equipamiento, sin duda alguna el predominante es el conjunto de PC e impresora; especialmente el PC de sobremesa, implantado en un 42% de los negocios, junto con la impresora en un 37%, mientras que uno de cada cuatro autónomos maneja el portátil a nivel profesional. Otros dispositivos, como sistemas para copias y PDA se utilizan en un menor nivel.

En el caso de la penetración de soluciones informáticas, se comprueba que las aplicaciones ofimáticas son el software con mayor penetración entre los autónomos que manejan un PC para el negocio (87,9%). Hay que recordar que este tipo de aplicaciones suelen venir embebidas en los propios equipos informáticos.

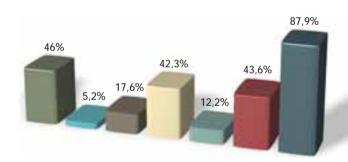
En otro segundo bloque se encuentran los programas específicos de la actividad profesional (46%), programas que manejan bases de datos (43,6%) y aplicaciones de contabilidad y facturación (42,3%).

Cabe destacar el uso moderado que realizan los autónomos de aplicaciones con mayor funcionalidad empresarial, como las soluciones de gestión de clientes (CRM), que se encuentra muy por debajo del resto, con apenas un 5%.

Entre los autónomos que sí disponen de equipamiento, sin duda el predominante es el conjunto PC / impresora

#### [ Gráfico 2 ]

### Soluciones informáticas (software)

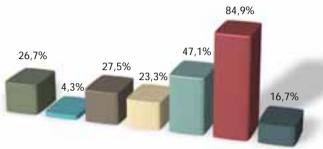


- Programas específicos relacionados con la actividad profesional
- Gestión y relación con clientes CRM
- Gestión de compras / stock / almacen
- Contabilidad / Facturación
- Programas de diseño
- Base de datos
- Ofimática en general (Procesador de textos, hojas de cálculo, ...)

(Total: autónomos con PC)

#### [ Gráfico 3 ]

# Herramientas de seguridad



- Sistemas de copia de seguridad
- Herramientas para securizar las transacciones online
- Cortafuegos (Software o Hardware)
- Protección frente a software maligno (Antispyware)
- Protección frente correo no deseado (Antispam)
- **Antivirus**
- SAI Sistema de alimentación Ininterrumpida

(Total: autónomos con PC)

Fuente: encuesta Fundetec 2009

El antivirus es el sistema de seguridad con mayor penetración entre los autónomos con PC (85%). En segundo lugar, pero a bastante distancia, se encuentran el software antispam, utilizado por casi la mitad de los autónomos (47%). Otros sistemas más sofisticados de seguridad tiene un menor uso, como los sistemas de cortafuegos o firewalls (27,5%) y los sistemas de copias de seguridad (26,7%).

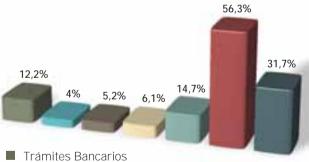
Entre todos los sistemas de seguridad propuestos, aquellos destinados a securizar las transacciones son los que menor penetración tienen (4%), estando éstos muy vinculados a la actividad de comercio electrónico.

#### 2.2 CERTIFICADO DIGITAL Y FACTURA **ELECTRÓNICA**

En esta sección se ofrece una visión actual del empleo de estos dos servicios tecnológicos por parte de los autónomos.

#### [ Gráfico 4 ]

### Empleo del certificado digital



- Firma de correos electrónicos
- Facturación electrónica
- Trámites con los registros
- Trámites con la administración
- No he empleado
- No conozco

(Total: autónomos con PC)



El 31,7% de los autónomos con PC desconoce el certificado digital, y aun manteniendo un alto índice de conocimiento, el 56,3% no emplea esta posibilidad. Entre los usos más comunes entre aquellos que sí lo utilizan, destacan los trámites con la Administración (14,7%) y los trámites bancarios (12,2%).

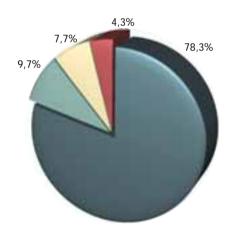
Los autónomos que no utilizan la e-factura en ningún caso representa el 78,3% del total con PC, frente a un 9,7% que emite y recibe facturas electrónicas, un 7,7% que recibe pero no emite, y un 4,3% que emite pero no recibe facturas electrónicas. Es decir, dentro del 21,7% que utiliza esta modalidad de facturación, casi la mitad emite y recibe facturas electrónicas simultáneamente.



Dentro del 21,7% que utiliza la facturación electrónica, casi la mitad emite y recibe e-facturas simultáneamente

[ Gráfico 5 ]

#### Uso de la factura electrónica



- No, en ningún caso
- Sí, emito y recibo facturas electrónicas
- Sí, recibo facturas electrónicas
- Sí, emito facturas electrónicas

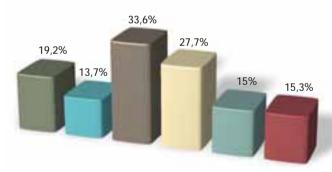
(Total: autónomos con PC)

# 2.3 CONDICIONANTES DE LA INFORMATIZACIÓN

En este último apartado se analizan las dificultades con las que se han encontrado los autónomos que han incorporado tecnología y los beneficios obtenidos tras su implantación, con objeto de mostrar al resto de autónomos el panorama real de su mismo colectivo en la integración de las TIC al negocio.

#### [ Gráfico 6 ]

# Dificultades a la hora de informatizar el negocio



- Falta de ayudas y/o subvenciones
- Falta de motivación o interés
- Falta de formación
- Falta de información
- Falta de recursos
- Otros

(Total: autónomos con PC)

Fuente: encuesta Fundetec 2009

Las principales dificultades hacen referencia a factores endógenos a su negocio. Así, la principal dificultad a la que se han enfrentado ha sido la falta de motivación o interés (33,6%), seguida de la falta de formación (27,7%). El resto de dificultades, como falta de información, de recursos y de subvenciones, aparecen señaladas en menor proporción.

El principal beneficio, señalado por cuatro de cada cinco autónomos, son las mejoras en la gestión de los procesos (80%), seguido de la reducción de costes (51,8%), el aumento de la calidad del servicio (41,4%) y el aumento de la productividad (41,1%).

En síntesis, valoran el aumento del rendimiento de su tiempo y la calidad del trabajo que les aportan las TIC como la ventaja generalizada para incorporarlas a sus negocios.

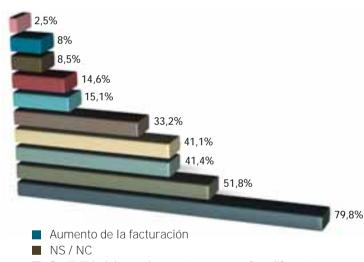




La ventaja generalizada que los autónomos ven en las TIC para incorporarlas a su negocio es el aumento del rendimiento de su tiempo y la calidad del trabajo

[ Gráfico 7]

Beneficios de la incorporación de las TIC



- Posibilidad de vender en otras geografías diferentes
- Aumento del número de clientes
- Aumento del prestigio del negocio
- Aumento de la productividad
- Aumento de la calidad del servicio ofrecido a los clientes
- Reducción de costes
- Mejoras en la gestión de procesos
- Otros

(Total: autónomos con PC)







# 3. CONECTIVIDAD

n esta sección se examina el grado de conectividad (acceso a Internet) de aquellos autónomos que se encuentran informatizados, ya sea mediante un PC, una PDA o un smartphone. Para ello, se analizan la antigüedad (experiencia) en el acceso a Internet y su uso, así como distintas tipologías de acceso en movilidad. Finalmente, se incluye un análisis de los motivos que aducen aquellos que carecen de conectividad.

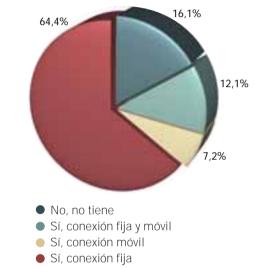
#### 3.1 PENETRACIÓN Y USO DE INTERNET

A continuación se describe el acceso a Internet que realizan aquellos autónomos con equipamiento informático.



#### [ Gráfico 8 ]

### Implantación de Internet



(Total: autónomos con PC y/o PDA, Smartphone)

Fuente: encuesta Fundetec 2009

Estar equipado y tener conexión a Internet no son sinónimos entre el colectivo de autónomos en España; todavía existe un porcentaje que, disponiendo de PC, PDA o smartphone, carece de conectividad.

La conectividad a Internet permite definir tres tipos de autónomos: sin conexión (16%), con conexión fija (64%) y con acceso móvil (19%). Dentro de este último grupo destaca un 7% que accede exclusivamente a Internet mediante conexión móvil.

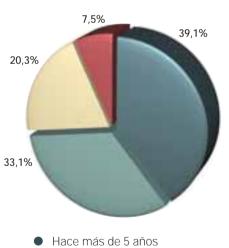


La progresión en cuanto a penetración de Internet entre los autónomos se ha desacelerado durante los últimos años. De este modo, mientras un 39% de los autónomos con acceso a Internet lo tiene desde hace más de cinco años, un 33% lo utiliza en un rango de entre tres y cinco años, y un 20% entre uno y tres. Se trata, por tanto, de un colectivo (92%) con una amplia experiencia en Internet y en lo que este medio puede aportar a sus negocios.

[ Gráfico 10 ]

# Usos y utilidades de Internet

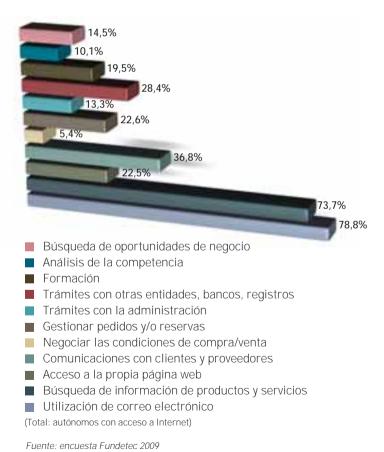
[ Gráfico 9 ] Antigüedad del acceso a Internet



- Entre 3 y 5 años
- Entre 1 y 3 años
- Hace menos de 1 año

(Total: autónomos con acceso a Internet)





No obstante, si bien el crecimiento se ha desacelerado, se mantiene aún una tasa de crecimiento importante: durante el último año, el porcentaje de autónomos con acceso a Internet ha representado el 7% del total, incluso en un entorno económico adverso como el actual.

La mayoría de los autónomos utiliza Internet como medio para comunicarse, ya sea mediante correo electrónico (79%) o en la comunicación con clientes y proveedores (36%).

Un porcentaje de autónomos utiliza Internet para la actividad de comercio electrónico (compras), para usos tales como búsqueda de información sobre productos y servicios (74%), negociar las condiciones de compra (5%) o gestionar pedidos y reservas (22%). Otra categoría de usos de Internet hace referencia a la realización de trámites, ya sean con la Administración (13%) o con otras entidades, bancos y registros (28%).

Existen múltiples usos que quedan fuera de las categorías anteriores pero que son utilizados por un menor porcentaje de autónomos, como el acceso a la propia página web corporativa (22%) o actividades de formación (19%).

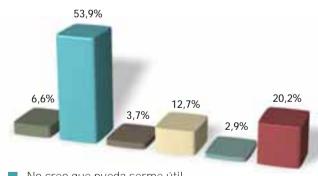
La falta de motivación despunta entre los motivos por los que los autónomos no acceden a Internet (54%). En segundo lugar aparecen los motivos económicos (20%), seguidos de la falta de familiaridad (12%). Los motivos menos relevantes abarcan el reciente inicio de la actividad (2,9%) y el abandono por experiencia negativa (3,7%).

#### 3.2 MOVILIDAD

El objetivo de este apartado es entender cuál es el uso que los autónomos hacen de su equipamiento de movilidad

[ Gráfico 11 ]

## Motivos para no implantar Internet



- No creo que pueda serme útil
- Abandono por experiencia negativa
- Personal no familiarizado
- Reciente inicio de actividad
- Motivos económicos
- Otros

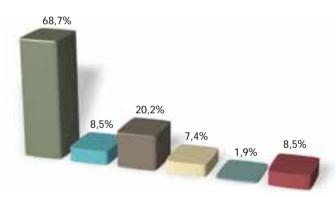
(Total: autónomos sin conexión a Internet



La falta de motivación despunta entre los motivos por los que los autónomos no acceden a Internet (54%)

#### [ Gráfico 12 ]

#### Soluciones de movilidad



- Teléfonos móviles para comunicación verbal y sms/mms
- Teléfonos móviles con banda ancha
- Ordenadores portátiles con conectividad inalámbrica (wifi)
- Ordenadores portátiles con conectividad red de datos
   3G PCMCIA
- Sistemas basados en posicionamiento geográfico, gestión flotas...
- Ninguna

(Total: autónomos con PC y/o PDA, Smartphone)



Actualmente existe un porcentaje pequeño pero significativo de autónomos que no dispone de ningún tipo de solución de movilidad (8,5%). Entre aquellos autónomos que sí disponen de alguna, un 68,7% lo hace utilizando dispositivos móviles para comunicación verbal y SMS/MMS; es decir, cuentan con solución de movilidad sin uso de aplicaciones.

Los portátiles con conectividad inalámbrica WiFi son, entre aquellos que permiten el uso más intensivo de aplicaciones, la solución preferida por los autónomos (20%), aunque en este caso se trata de una movilidad limitada al centro de trabajo.

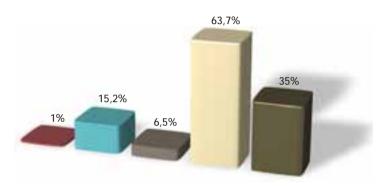
La movilidad sin barreras espaciales, más allá del centro de trabajo, que aportan tanto la banda ancha móvil como las tarjetas de PCMCIA, son apenas utilizadas por un 8% y un 7%, respectivamente.

Una última forma de movilidad, vinculada a los sistemas de geoposicionamiento, es utilizada de forma marginal por un 2% de los autónomos con equipamiento informático. Este tipo de soluciones posee un uso muy específico en algunos sectores como el logístico.

El principal uso que realizan los autónomos de las soluciones de movilidad está vinculado, tal y como sucedía con el acceso a Internet en general, con las necesidades de comunicación, ya sean internas (35%) o con clientes, socios y proveedores (64%).

#### [ Gráfico 13 ]

#### Usos de soluciones de movilidad



- Control remoto de maguinaria / flota
  - Realización de actividades habituales de trabajo del negocio diferente a la comunicación con terceros
- Acceso a datos comerciales
- Comunicación con proveedores, partners y clientes del negocio
- Comunicación interna entre miembros del negocio (Total: autónomos con PC y/o PDA, Smartphone)

Fuente: encuesta Fundetec 2009

Más allá de las funciones propias de comunicación, los autónomos también hacen uso de la movilidad para actividades habituales del trabajo (15%) y para acceder a datos comerciales (6,5%). El control remoto de flotas o maquinaría, de nuevo al tratarse de un uso muy específico de algunos sectores, es realizado de forma marginal (1%).



La banda ancha móvil y las tarjetas de PCMCIA, que aportan movilidad sin barreras espaciales más allá del centro de trabajo, son apenas utilizadas por un 8% y un 7%, respectivamente







# 4. PRESENCIA EN INTERNET

n esta sección se examina la presencia en Internet de los autónomos, entendida como disponer de una página web. Para ello, se estudia la antigüedad (experiencia) de la presencia en Internet y su uso, se analizan distintas funcionalidades de la web, así como los objetivos que se persiguen con la misma. Finalmente, se describen los motivos que aducen aquellos que no tienen presencia en Internet.

#### **4.1 PÁGINA WEB**

Una amplia mayoría de autónomos no dispone de página web (85%), frente a aquellos que sí la poseen (15%). Si se tiene en cuenta que un 48% de los autónomos no dispone de ningún equipamiento informático, se puede deducir que aproximadamente un 30% de los autónomos con algún tipo de equipamiento posee página web propia.

Dentro de aquellos autónomos con presencia en Internet, la mayoría tiene una experiencia de entre 1 y 2 años (32%); es decir, la presencia en Internet por

Aproximadamente un 30% de los autónomos con algún tipo de equipamiento posee página web propia

[ Gráfico 14]

# Disponibilidad de página web

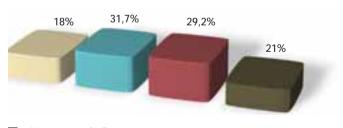


(Total: autónomos con PC y/o PDA, Smartphone)

Fuente: encuesta Fundetec 2009

#### [ Gráfico 15 ]

## Antigüedad de la página web



■ Hace más de 5 años

■ Entre 3 y 5 años

Entre 1 y 2 años

Hace menos de 1 año

(Total: autónomos con web (575)

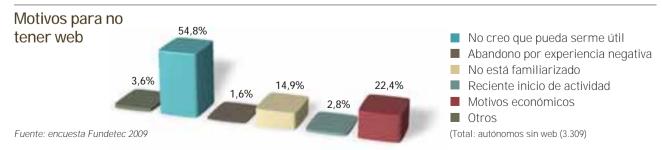




parte de los autónomos se encuentra todavía en una fase de experimentación. No obstante, existe un grupo significativo (21%) con una amplia experiencia que puede servir grupo de referencia al resto.

Por otro lado, se aprecia cómo el número de autónomos que comienzan a tener página propia va en aumento. Así, un significativo 18% tiene página web desde hace menos de un año.

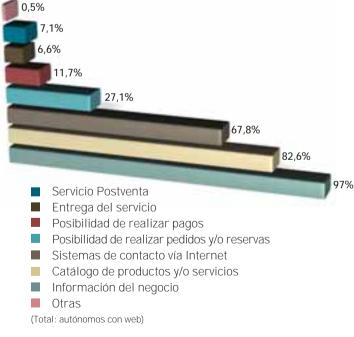
[ Gráfico 16 ]



De nuevo, tal y como sucedía con los motivos para no tener conexión a Internet, la falta de motivación es el principal motivo por el que los autónomos no disponen de página web. Así, un 54,8% de los autónomos no cree que pueda serles útil. Esta falta de motivación supera los motivos de carácter económico (20%) y la falta de familiarización (15%).

#### [ Gráfico 17 ]

# Funcionalidades de la página web



4.2 CARACTERÍSTICAS DE LA PÁGINA WEB

A continuación se analizan las características que presentan las páginas web que poseen los autónomos.

Un amplia mayoría de los autónomos con presencia en Internet busca ofrecer información, ya sea sobre su negocio (97%) o sobre su catálogo de productos y servicios (82%). Otra funcionalidad destacada son los sistemas de contacto vía Internet (67%).

A partir de aquí, el porcentaje páginas web que incorporan funcionalidades tales como poder realizar pedidos y reservas (actividad de venta por Internet) o la posibilidad de realizar pagos caen significativamente, a un 27% y un 12%, respectivamente.

La mayoría de los autónomos tiene como objetivo de su presencia en Internet darse a conocer: realizar publicidad (92%) y ofrecer información sobre sus productos y servicios (80%). Otro objetivo vinculado con los anteriores y mencionado por un alto porcentaje de autónomos (77%) es la captación de clientes.

Otras motivaciones que indican una menor madurez o experiencia del autónomo se refieren a aspectos como trasmitir imagen tecnológica (38%) o "porque hay que estar" (28%). Objetivos como prestar un servicio de atención al cliente, mejorar la comunicación con clientes y proveedores, vender a través de Internet o reducir costes oscilan entre el 25% y el 30%.

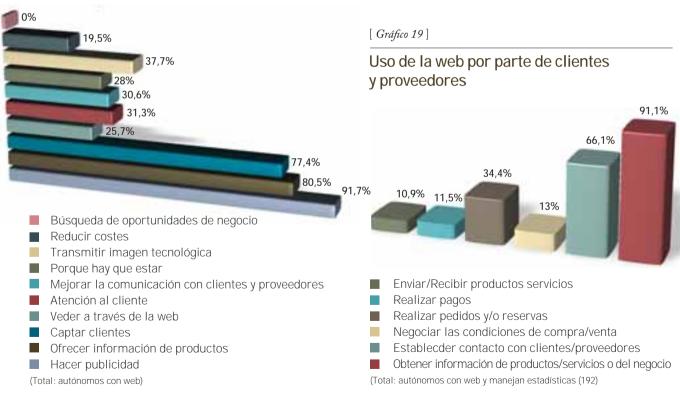


# La mayoría de los autónomos tiene como objetivo de su presencia en Internet darse a conocer

Los autónomos que disponen de estadísticas sobre el uso que clientes y proveedores realizan de su página web constatan que, en general, los clientes la utilizan para obtener información de productos y servicios (91%).

#### [ Gráfico 18]

### Objetivos de la web



Fuente: encuesta Fundetec 2009 Fuente: encuesta Fundetec 2009





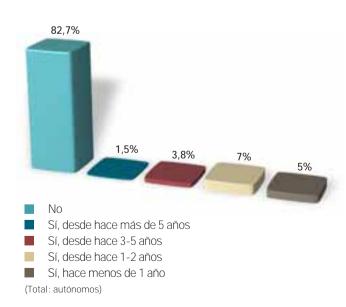
# 5. COMERCIO ELECTRÓNICO

e consideran comercio electrónico todas aquellas operaciones de compra en las que el compromiso de adquisición del producto o servicio se realiza a través de la página web, independientemente de que la búsqueda, negociación, pago o entrega de los mismos se realice o no por este medio.

Los siguientes apartados describen la actividad de comercio electrónico tanto desde la vertiente del comprador como desde la del vendedor.

[ Gráfico 20 ]

# Antigüedad en la compra a través de Internet

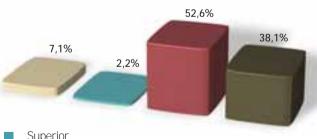


Fuente: encuesta Fundetec 2009



[ Gráfico 21 ]

### Precio de compra por Internet respecto al canal tradicional



Superior

Igual (mismo precio)

Inferior

NS/NC

(Total: autónomos compran Internet (679))



#### **5.1 COMPRA A TRAVÉS DE INTERNET**

En este aparatado se van a tratar distintos aspectos relativos a la compra de productos o servicios vía Web, la antigüedad de uso de esta modalidad de negocio, los precios respecto al canal tradicional, la evolución durante los últimos años o las perspectivas de futuro. Además, se examinan las dificultades y los beneficios que conlleva la actividad de comercio electrónico en su vertiente de compras por Internet, y las razones que alegan los autónomos que no compran por Internet.

Tomando como referencia el conjunto de autónomos, el 83% no realiza compras por Internet, y un 17% sí realiza compras mediante este canal. No obstante, si se contemplan sólo los autónomos que disponen de algún equipamiento informático, este porcentaje asciende a un 35%, aproximadamente.

Dentro de los autónomos que sí que realizan compras por este medio, se observa cómo se ha acelerado su número durante los últimos dos años (12%).

Desde otra perspectiva, estos resultados indican que existe escasa experiencia en esta actividad, dado que tan sólo un 1,5% de los autónomos lleva más de cinco años realizando compras por Internet.

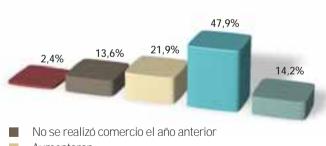
En general, los precios que encuentran los autónomos que compran por Internet son los mismos que a través de otros canales (52%). No obstante, existe

un grupo significativo de autónomos (38%) que encuentra por Internet mejores precios. En el extremo opuesto, un escaso porcentaje considera que sus precios de compra son mayores (2%).

El 83% de los autónomos no realiza compras por Internet, y un 17% sí compra mediante este canal

[ Gráfico 22 ]

# Evolución de compras a través de Internet



- Aumentaron
- Se mantuvieron
- Se redujeron
- NS/NC

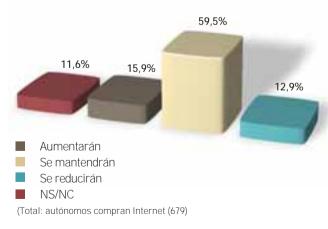
(Total: autónomos compran Internet (679))

El volumen de compras por Internet durante el último año se mantiene estable en un elevado porcentaje de autónomos (48%). Entre aquellos que han variado su volumen de compras, los que lo han aumentan es superior a los que los han disminuido. Es interesante observar el rápido crecimiento de las compras, con un 13% de autónomos que realiza compras por Internet desde este año.

Dentro de los autónomos que ya realizan compras por Internet, más de la mitad esperan que el volumen de las mismas se mantenga (59%). En contraste con esta estabilidad en las expectativas, existe un grupo

#### [ Gráfico 23 ]

# Previsiones del volumen de compras a través de Internet

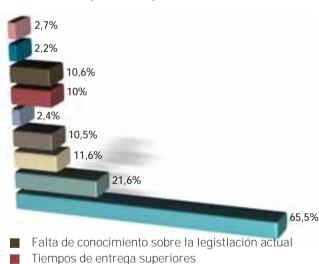


Fuente: encuesta Fundetec 2009

Una amplia mayoría de autónomos (65%) no ha encontrado dificultades en sus compras por Internet

[ Gráfico 24 ]

## Dificultades para comprar a través de Internet



- Mayores costes de compra
- Pocos proveedores
- Desconocimiento delmedio
- Problemas con la seguridad
- Ningún problema
- Otros
- NS/NC

(Total: autónomos compran Internet (679)



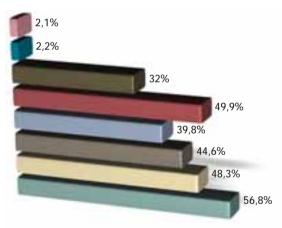
de autónomos que espera tanto que sus ventas aumenten (16%) como que disminuyan (13%). En general, se prevé un leve incremento de compra por Internet, pero si la aparición de nuevos compradores sigue al mismo ritmo que años anteriores, su volumen crecerá significativamente.

Una amplia mayoría de autónomos (65%) no ha encontrado dificultades en sus compras por Internet. No obstante, entre aquellos que sí que las han tenido destacan los problemas relacionados con la seguridad (21%) o el desconocimiento del medio (11%). Aspectos como la existencia de pocos proveedores (10%), de tipo regulatorio (10%) y problemas de carácter logístico (10%) también son señalados por los autónomos, aunque en menor porcentaje.

Entre los beneficios destacados por los autónomos en su actividad de compra por Internet se encuentran las mejoras en la gestión (57%) y el aumento de la competitividad y la productividad (50%).

[ Gráfico 25 ]

# Beneficios del comercio electrónico con proveedores



- Aumento de la calidad del servicio
- Aumento de la competitividad y productividad
- Aumento del número de proveedores
- Posibilidad de comprar en otras geografías
- Reducción de costes
- Mejoras en la gestión de compras
- Otros
- NS/NC

(Total: autónomos compran Internet (679)

En un segundo plano, aunque con un alto porcentaje de autónomos, se señala la reducción de costes (48%), posibilidades de comprar a otras geografías (44%) y un aumento en el número de proveedores (40%).

El tamaño del negocio es el principal inhibidor por el que los autónomos no compran por Internet (41%), seguido del desconocimiento del medio (38%) y la dificultad para acceder a nuevas tecnologías (18%). Otros factores, como excesivos costes de compra (6%) o falta de motivación (7%), aparecen de forma marginal.

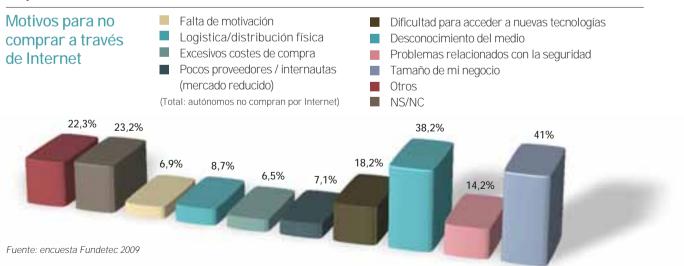
Resulta significativo que casi uno de cada cuatros autónomos (23%) que no compra por Internet no sabe contestar por qué no realiza este tipo de comercio.

#### **5.2 VENTA A TRAVÉS DE INTERNET**

En este aparatado se tratan distintos aspectos relativos a la venta de productos o servicios a través de Internet, como la antigüedad, los precios respecto al canal tradicional, la evolución durante los últimos años, así como las perspectivas de futuro. Además, se examinan las dificultades y los beneficios que conlleva la actividad de comercio electrónico en su vertiente de ventas por Internet y las razones esgrimidas por los autónomos que no venden por Internet.

Tomando como referencia el conjunto de autónomos, una amplia mayoría no realiza ventas por Internet (93%). Ahora bien, cambiando la referencia a aquellos autónomos con presencia en Internet (14,6%)

[ Gráfico 26 ]

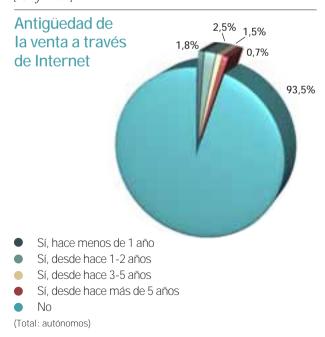




del total), se observa un fuerte orientación de las páginas web hacia la venta online: alrededor de un 45% de los autónomos con página web realiza ventas a través de la misma.

El posicionamiento general en precio de los autónomos en Internet es el de mantener el mismo precio en Internet que a través de otros canales (73%). Sin embargo, un escaso porcentaje de autónomos (18%) disminuye el precio, porcentaje sensiblemente superior al que representan aquellos que lo aumentan (5%).

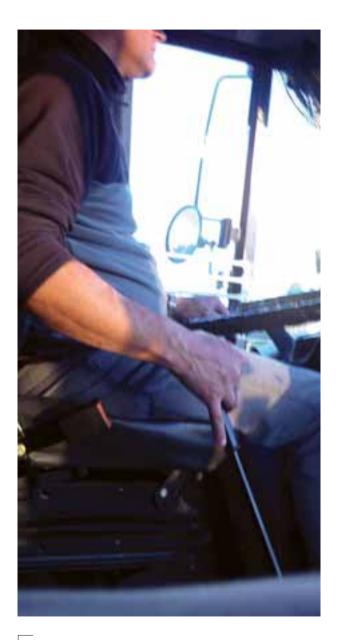
#### [ Gráfico 27 ]





[ Gráfico 28 ]





El porcentaje de autónomos que han visto aumentar sus ventas por Internet durante el último año (34%) ha sido superior a aquellos que las han mantenido (29%) o disminuido (22%). Además, se observa una fuente de crecimiento de la actividad de comercio electrónico en su vertiente de ventas, pues un 12% se ha lanzado a vender por Internet durante el último año. En definitiva, la actividad de venta por Internet se encuentra actualmente en un periodo de expansión.

# Un 12% se ha lanzado a vender por Internet durante el último año

Casi la mitad de los autónomos que venden por Internet se muestra cautelosa y espera que sus ventas por este medio se mantengan a lo largo del próximo año.

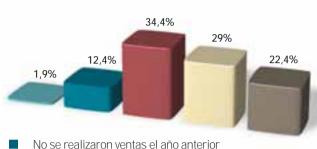
Por otro lado, es superior el porcentaje de aquellos que piensan que aumentará al de los que consideran que disminuirán. Por último, existe incertidumbre entre un 13% de los autónomos respecto a sus expectativas de ventas.

Los ingresos de la página web están dominados por la venta de productos y servicios (90%), y un menor pero significativo grupo (15%) induce ventas hacia canales tradicionales. Es importante destacar que un tercio de los autónomos (32%) recibe ingre-



#### [ Gráfico 29 ]

#### Evolución de las ventas



Aumentaron

Se mantuvieron

Se redujeron

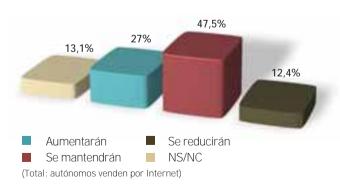
NS/NC

(Total: autónomos venden por Internet (259)

Fuente: encuesta Fundetec 2009

#### [ Gráfico 30 ]

## Previsión del volumen de ventas por Internet



Fuente: encuesta Fundetec 2009

# Un tercio de los autónomos (32%) recibe ingresos por otra fuente que no es su negocio, sino a través de publicidad

sos por otra fuente que no es su negocio, sino a través de publicidad. El resto de fuentes de ingresos, tales como suscripciones y comisiones, generan ingresos en un grupo marginal de autónomos.

#### [ Gráfico 31 ]

## Fuentes de ingresos a través de Internet



Publicidad

Venta de productos / servicios

Otros

NS/NC

(Total: autónomos venden por Internet)

#### [ Gráfico 32 ]



Siete de cada diez autónomos opta por la transferencia bancaria como principal medio de pago. En menor proporción, aunque ampliamente utilizados, se encuentran medios como la domiciliación bancaria (44%), las tarjetas de crédito o débito (40%) y el pago contra reembolso (24%).

El medio de pago que utiliza intermediarios o los sistemas prepago son utilizados de forma marginal, por un 3% y un 7% respectivamente.

Casi la mitad de los autónomos que realizan ventas por Internet no ha encontrado dificultades. Entre aquellos que sí que las han encontrado, la mayoría se refiere a factores exógenos, como los hábitos de sus

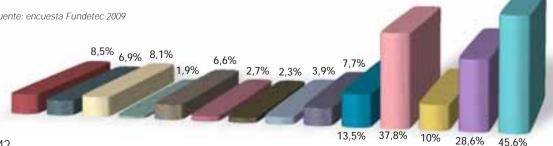
#### [ Gráfico 33 ]

# Dificultades para vender por Internet

- Dificultad o coste elevado para adecuarse a las legislaciones
- Producto/servicio inadecuado para vender por internet
- Logística/Distribución física del producto/servicio ofrecido
- Público objetivo inadecuado
- Excesivos costes de venta
- Costes para el cliente
- Pocos internautas / mercado reducido

(Total: autónomos venden por Internet)

Fuente: encuesta Fundetec 2009



Dificultad para acceder a las nuevas tecnologías

Hábito de los clientes

Desconocimiento de las posibilidades para mi negocio

Problemas relacionados con la seguridad informática

Ningún problema

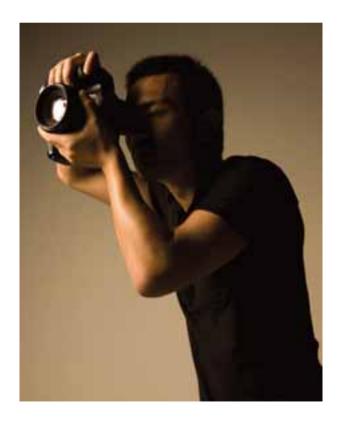
Otras

NS/NC



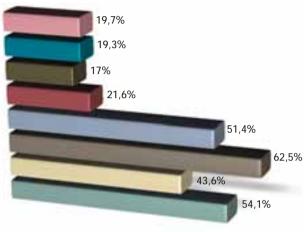
clientes (37%), y a problemas relacionados con la seguridad (28%). El resto aparecen de forma marginal, como los aspectos logísticos (6%) o de adaptación a la regulación existente (8%).

La deslocalización, entendida como la posibilidad de vender a otras geografías, constituye el principal beneficio de los autónomos en la realización de ventas por Internet. Otros factores que aducen más de la



#### [ Gráfico 34]

## Beneficios de la venta por Internet



- Aumento de la competitividad y productividad
- Aumento del prestigio
- Aumento de la calidad del servicio ofrecido de los clientes
- Aumento de la facturación
- Aumento del número de clientes.
- Posibilidad de vender en otras geografías diferentes
- Reducción de costes
- Simplificación del proceso de venta y gestión

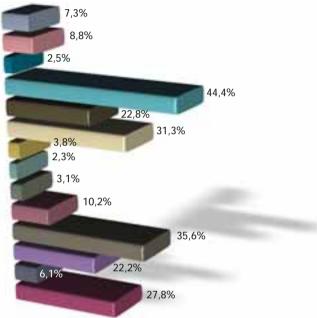
(Total: autónomos venden por Internet)

Fuente: encuesta Fundetec 2009

La deslocalización, entendida como la posibilidad de vender a otras geografías, constituye el principal beneficio de la venta por Internet

#### [ Gráfico 35 ]

## Motivos para no vender a través de Internet



- Dificultad o coste elevado para adecuarse a las legislaciones
- Producto/servicio inadecuado para vender por Internet
- Logística/Distribución física del producto/servicio ofrecido
- Público objetivo inadecuado
- Excesivos costes de venta
- Costes para el cliente
- Pocos internautas / mercado reducido
- Dificultad para acceder a las nuevas tecnologías
- Hábito de los clientes
- Desconocimiento de las posibilidades para mi negocio
- Problemas relacionados con la seguridad informática
- No me lo he planteado
- Otras
- NS/NC

(Total: autónomos no venden por Internet)

Fuente: encuesta Fundetec 2009

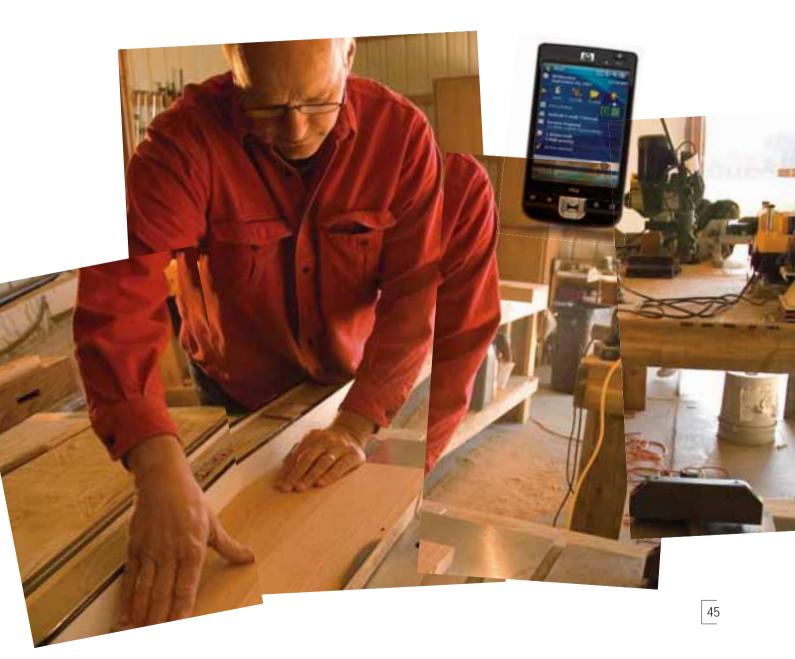
mitad de los autónomos es la simplificación del proceso de venta y gestión y el aumento del número de clientes. El aumento de la facturación o la mejora del prestigio aparecen en un segundo plano.

El principal motivo por el que los autónomos no venden por Internet es que consideran que su producto o servicio es inadecuado para utilizar este medio (44%)

El principal motivo por el que los autónomos no venden por Internet es porque consideran que su producto o servicio es inadecuado para utilizar este medio (44%), por el hábito de los clientes (35%) o porque el público objetivo es inadecuado (31%). En definitiva, razones exógenas al propio negocio del autónomo.

Además, es significativo que un grupo de autónomos ni tan siquiera se lo han planteado. Existe, por tanto, una escasez de información en el mercado. Respecto al resto de razones, de tipo económico, de seguridad o de formación, aparecen de forma significativamente inferior.







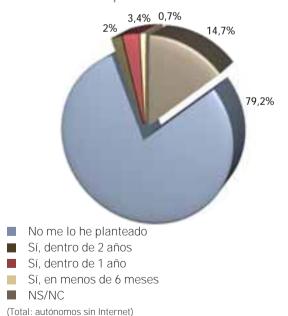


# 6. EL FUTURO DE LAS TECNOLOGÍAS Y SU USO

n esta sección se examinan las expectativas de los autónomos sobre la implantación de Internet, sus previsiones de ganar presencia en este medio a través de una página web y la actividad de comercio electrónico. Adicionalmente, se describen los beneficios que esperarían encontrar en el uso de las TIC, y se ofrece un análisis de la valoración que realizan los autónomos sobre la existencia de subvenciones y los ámbitos en los que las consideran prioritarias.

#### [ Gráfico 36 ]

## Previsión de implantación de Internet



# 6.1 IMPLANTACIÓN Y PRESENCIA EN INTERNET

A continuación se muestran las expectativas de conexión a Internet y disponibilidad de página web entre los autónomos que actualmente no la poseen.

Las expectativas de los autónomos respecto a su acceso a Internet en el futuro son escasas en términos generales, dado que representan un 7% de aquellos que no poseen conexión. Sin embargo, si se excluye a los autónomos que no disponen de equipamiento informático este porcentaje se duplicaría, hasta alcanzar un 15%.

En el extremo opuesto se encuentra un 70% de autónomos que ni tan siquiera se plantean su acceso



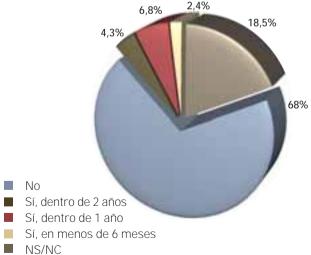


(conviene resaltar que en este porcentaje se incluye un numeroso grupo de autónomos que no posee equipamiento informático).

Dentro de los autónomos que actualmente no disponen de página web, un elevado 68% no tiene intención de tenerla en los próximos dos años. Entre los que sí que piensan tenerla, la mayor parte espera que se produzca en menos de un año (9%). Por último, es destacable que un 18% no sabe responder si en el futuro tendrá o no página web.

[ Gráfico 37]

# Previsión de tener página web



(Total: autónomos venden por web (3.309)





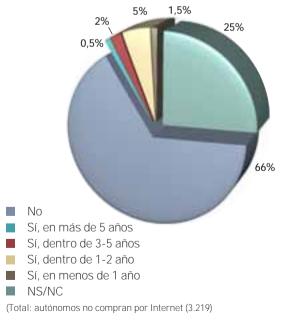
# 6.2 COMERCIO ELECTRÓNICO CON PROVEEDORES Y CLIENTES

En este apartado se ofrece la previsión de compras y ventas a través de Internet, así como los beneficios que ello les reportaría.

El colectivo de autónomos con expectativas de realizar compras por Internet en el futuro alcanza el 7% de aquellos que actualmente no realizan esta activi-

[ Gráfico 38 ]

# Previsión de comprar a través de Internet





dad; dentro de los cuales, un 5% espera iniciar esta actividad en un plazo de uno a dos años.

Por el contrario, un 66% de los autónomos no tiene intención de realizar compras por Internet en el futuro, y un 25% no sabe qué contestar sobre sus expectativas de futuro.

La mitad de los autónomos (50%) desconoce qué beneficios le puede reportar la actividad de compras por Internet, y un significativo 38% cree que no le reportaría ningún beneficio.

Los que sí observan beneficios asociados a esta actividad destacan el aumento del número de proveedores (17%), la posibilidad de comprar a proveedores de otras regiones (13%) y la reducción de costes (13%). Tanto la calidad del servicio como las mejoras de gestión pasan a un segundo plano.

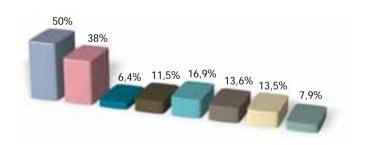
Uno de cada diez autónomos que actualmente no vende por Internet tiene intención de hacerlo en algún momento en el futuro, mayoritariamente en un horizonte de entre uno y dos años. Por el contrario, siete de cada diez autónomos no tienen planes de vender por Internet, y dos de cada diez no saben qué contestar.

Casi la mitad (46%) de los autónomos que no realizan actualmente ventas por Internet considera que no existen beneficios asociados a ello. Aquellos que sí encuentran beneficios potenciales destacan un in-

Un 66% de los autónomos no tiene intención de realizar compras por Internet en el futuro

#### [ Gráfico 39]

# Beneficios de comprar a través de Internet



- Ninguno
- Aumento de la calidad del servicio
- Aumento de la competitividad y productividad
- Aumento del número de proveedores
- Posibilidad de comprar más fácilmente en otras geografías
- Reducción de costes
- Mejoras en la gestión de procesos de compra
- NS/NC

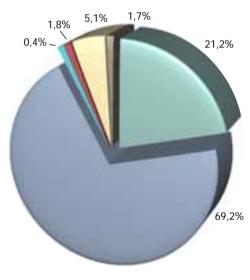
(Total: autónomos no compran por Internet (3.219)

cremento del número de clientes (19%) y la posibilidad de "deslocalizar" el negocio (13%), porcentaje similar a los que consideran que incrementarían la facturación de su negocio (12%).

Resulta interesante que aquellos que sí realizan ventas por Internet destacan como principal ventaja una mejora en la gestión, mientras que entre los que no realizan ventas esta mejora aparece marginalmente (6%).

#### [ Gráfico 40]

#### Previsión de vender a través de Internet



No

Sí, en más de 5 años

Sí, dentro de 3 -5 años

Sí, dentro de 1-2 años

Sí, en menos de 1 año

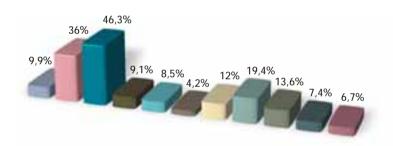
NS/NC

(Total: autónomos no venden por Internet (3.630)

Fuente: encuesta Fundetec 2009

#### [ Gráfico 41 ]

#### Beneficios de vender a través de Internet



Ninguno

Aumento de la competitividad y productividad

Aumento del prestigio del negocio

■ Aumento de la calidad del servicio ofrecido a los clientes

Aumento de la facturación

Aumento del número de clientes

 Posibilidad de vender en otras regiones diferentes de las actuales

Reducción de costes

Mejora de la gestión de venta

Otros

NS/NC

(Total: autónomos no compran por Internet (3.219)



En general, las diferencias entre ambos colectivos, los que sí realizan ventas por Internet y los que no, son significativas. En otras palabras, existe un desajuste en las expectativas de los autónomos que no llevan a cabo actividad de comercio electrónico.

# 6.3 AYUDAS Y SUBVENCIONES PARA INCORPORAR LAS TIC

En este apartado se ofrece la opinión de los autónomos respecto a la necesidad de que existan facilidades económicas para integrar las nuevas tecnologías en sus negocios y a qué las dedicarían en el caso de recibirlas.

Casi la mitad de los autónomos (48,6%) considera que las ayudas son absolutamente necesarias, un tercio (29%) que son importantes aunque no cruciales, y uno de cada diez (10%) es indiferente a las ayudas.

Estos resultados destacan la dificultad que supone para este segmento empresarial desarrollar iniciativas sin un apoyo, al no poseer un respaldo financiero, un

Casi la mitad de los autónomos (48,6%) considera que las ayudas son absolutamente necesarias para integrar las TIC en su negocio



equipo que les aconseje sobre qué iniciativas desarrollar y personal que puedan formar para desempeñar las tareas adecuadas.

Existen dos áreas que son destacadas con mayor énfasis por los autónomos para la obtención de subvenciones: por un lado, la incorporación y modernización de los equipos informáticos (32%), y por otro, la formación en Tecnologías de la Información (29%).

Aunque en menor medida (19%), se destacan también aspectos relacionados con la página web y la acti-

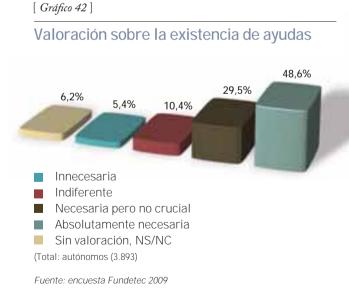
vidad de comercio electrónico. Sin embargo, el acceso a

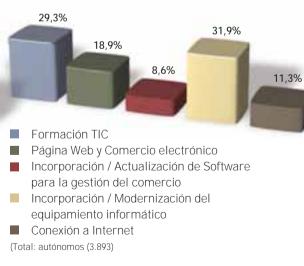
Internet (11%) y la incorporación de software (8%) no son consideradas áreas prioritarias de subvención.

Los dos factores principales se mantienen alineados a los análisis anteriores, debido a que los autónomos no conocen los beneficios que les aportaría las TIC y carecen de una formación tecnológica. En el otro ámbito, hay un gran porcentaje de autónomos sin equipamiento informático en sus negocios.

[ Gráfico 43 ]

## Mejoras tecnológicas a acometer mediante subvenciones













# 7. CONCLUSIONES



Antes de abordar las conclusiones derivadas de lo anteriormente expuesto, a continuación se resumen los principales datos obtenidos de las encuestas.

## **ESTRUCTURA TIC Y HERRAMIENTAS**

#### **DOTACIÓN**

- Los autónomos españoles con equipamiento informático representan un 52,1% del total.
- Entre aquellos autónomos con equipamiento informático, el principal equipo de trabajo es el PC, ya sea de sobremesa, portátil o ambos, con una implantación del 51,7%. Le sigue la impresora, empleada en un 37% de los negocios.
- Dentro de las soluciones empleadas, el 88% de los autónomos con PC manejan las aplicaciones ofimáticas, y a continuación herramientas específicas y administrativas para desarrollar sus labores.
- La principal herramienta de protección es el antivirus (85%) para proteger la información del negocio, seguidas por antispam (47,1%), cortafuegos (27,5%) y copias de seguridad (26,7%).



• La implantación de equipamiento TIC es inferior al resto de segmentos empresariales, usando aplicaciones generalistas sin aprovechar las mejoras de herramientas específicas de sus actividades o de negocios (CRM, gestión de stocks, etc.). Además, la seguridad no es óptima para la recuperación del negocio en el menor tiempo.

#### CERTIFICADO DIGITAL Y FACTURA ELECTRÓNICA

- La mayoría de los autónomos con PC conoce el certificado digital (68,3%), pero únicamente lo emplea un 20%, principalmente en trámites con los bancos y la Administración.
- La factura digital es aprovechada escasamente por un 21,7% de los autónomos con PC, siendo menos del 10% aquellos que emiten y reciben facturas digitales.
- A pesar de tener conocimiento de ambos mecanismos, los autónomos apenas los emplean para optimizar sus negocios.

#### CONDICIONANTES DE LA INFORMATIZACIÓN

- Las principales barreras que han sufrido los autónomos informatizados son endógenos a sus negocios, destacando la falta de motivación o interés (33,6%) y la falta de formación (27,7%).
- En cuanto a los beneficios, cuatro de cada cinco destacan las mejoras en la gestión de procesos, un 52% aluden a la reducción de costes, y el aumento en la calidad del servicio y más de un 40% a la productividad.
- En síntesis, el aumento del rendimiento de su tiempo y la calidad del trabajo aportados por las TIC es mayor a las dificultades sufridas para conseguirlo.

#### **CONECTIVIDAD**

#### PENETRACIÓN Y USOS DE INTERNET

- Los autónomos españoles con acceso a Internet representan el 83,9% de los que poseen PC, PDA y/o smartphone. La conexión fija supone un 64,4%, el acceso móvil un 7,2%, y un 12,1% dispone de ambas, lo que muestra una alta penetración de Internet en este colectivo.
- La conectividad crece cada año, pero en menor medida. El 39% de los autónomos con acceso
  a Internet lo tiene desde hace más de cinco años, mientras que los que han conectado su
  negocio en el último año son un 7,5%. Por ello, a pesar de existir una considerable experiencia en Internet el ritmo de crecimiento se mantiene elevado.
- La principal funcionalidad empleada entre los autónomos es el correo electrónico (78,8%), seguido de la búsqueda de información de productos/servicios (73,7%), aunque el empleo de Internet es considerable en el resto de ventajas que ofrece (comunicación, trámites, web propia, gestión pedidos, etc.).
- Quienes no tienen Internet dentro de los autónomos informatizados, aducen como principal motivo la creencia de falta de utilidad en un 54%. Aquellos que tienen conexión realizan un uso intensivo de este medio.

#### **MOVILIDAD**

- El 68,7% de los autónomos con PC, PDA o smartphone emplea en sus actividades los teléfonos móviles para la comunicación verbal y SMS/MMS. La conectividad inalámbrica de portátiles es de un 20% y la banda ancha móvil, del 8,5%.
- La principal ventaja encontrada en estos dispositivos móviles es la comunicación, especialmente con clientes, partners y proveedores (64%), e interna entre miembros del negocio (35%).



#### PRESENCIA EN INTERNET

#### PÁGINA WEB

- El 14,6% de los autónomos españoles posee página web, un porcentaje bajo pero con expectativas de crecimiento en el futuro.
- El ritmo de creación de páginas web es creciente: un 18% la creó en el último año, y un 31,7% entre uno y dos años.
- Entre aquellos que carecen de web propia, alegan principalmente la creencia de falta de utilidad (54,8%).

#### CARACTERÍSTICAS DE LA PÁGINA WEB

- Casi todos (97%) ofrecen información del negocio en su web, un 82,6% muestra un catálogo de productos y/o servicios, y un 68% ofrece un sistema de contacto vía Internet. En cambio, la posibilidad de realizar pedidos y/o servicios sólo está en un 27,1% de las webs de autónomos.
- El 92% de los autónomos con web busca hacer publicidad con su página. Los siguientes objetivos son ofrecer información de productos (80,5%) y captar clientes (77,4%).
- Los que poseen estadísticas de su web, destacan que el 91% de las visitas son para obtener información de productos y/o servicios del negocio, seguido de establecer contacto (66,1%) y la realización de pedidos y/o reservas (34,4%).
- Está alineado el uso real con la finalidad buscada con la web del negocio, siendo característica la búsqueda de información, y el contacto, pero en cambio los autónomos deberían fomentar la realización de pedidos y/o reservas a través de la Web.

# **COMERCIO ELECTRÓNICO**

#### COMPRA A TRAVÉS DE INTERNET

- La compra electrónica no es una actividad extendida entre los autónomos, sólo el 17% se benefician de esta actividad. La antigüedad típica para aquellos que sí compran es inferior a dos años.
- El **90%** de los autónomos que compran por Internet consigue los productos/servicios al mismo o inferior precio que por el canal tradicional.
- El volumen de compras tiene una tendencia de mantenimiento, tanto respecto del año pasado como para el siguiente. No obstante, el porcentaje de los que incrementan las compras es superior a los que las disminuyen, además de incorporar nuevos compradores que generarán más volumen.
- El 65,5% de los autónomos no ha tenido problemas con las compras por Internet, y el resto de problemas no alcanzan un valor relevante sobre el global de autónomos. En cambio, los beneficios son mucho más valorados: el 56,8% matiza las mejoras en la gestión de compras, y la mitad de los autónomos (que compran por Internet) indica el aumento de la competitividad y productividad.
- Entre aquellos que no compran por Internet, el 41% considera el tamaño de su negocio como un problema, seguido del desconocimiento del medio (38,2%), y uno de cada cuatro no sabe por qué no realiza compras.

#### VENTA A TRAVÉS DE INTERNET

- Los autónomos que aprovechan Internet para vender sus productos y/o servicios son únicamente el 6,5%, siendo una actividad muy reciente para la mayoría de ellos.
- El precio de los productos/servicios ofrecidos a través de Internet suele ser igual al del canal



tradicional (73%), aunque el 18,5% los ofrece a un precio menor y, singularmente, el 5% a un precio superior.

- El 34,4% de los autónomos que venden por Internet destaca que mantuvo un aumento de sus ventas respecto al año anterior, y las previsiones para el próximo año son de mantenimiento para casi la mitad y de aumento para un 27%.
- La principal fuente de ingresos para los autónomos a través de Internet es la venta de productos/servicios, pero uno de cada tres genera beneficios externos al negocio gracias a la publicidad, y un 15% induce ventas sobre el canal tradicional.
- La principal forma de pago es la transferencia (70%), seguida de la domiciliación bancaria (44%) y la tarjeta de crédito o débito (40%).
- Entre los autónomos que venden a través de Internet, casi la mitad señala no haber tenido problemas (45,6%). Entre los beneficios, el 62,5% destaca la posibilidad de vender en otras geografías, el 54,1% la simplificación de procesos y el 51,4% el aumento del número de clientes.
- Entre aquellos que no venden por Internet, un 44,4% no lo hace por considerar que su producto/servicio es inadecuado para este canal. Los siguientes se relacionan con los clientes, pero destaca que un 28% no se lo ha planteado.

# EL FUTURO DE LAS TECNOLOGÍAS

#### IMPLANTACIÓN Y PRESENCIA EN INTERNET

• Las expectativas de nuevos autónomos conectados a Internet son bajas, debido a que el 79% de los autónomos sin conexión ha Internet no se ha planteado su incorporación al negocio, y

- el 15% no podría dar una fecha para incorporarlo. El 6% tiene intención de implantarlo en menos de dos años
- Las expectativas para incorporar una web del negocio no son alentadoras: el 68% de los autónomos sin web no se lo ha planteado. A aquellos que sí quieren tener presencia, el 9,2%, les gustaría implementar una web en menos de un año.

#### COMERCIO ELECTRÓNICO CON PROVEEDORES Y CLIENTES

- Entre los autónomos que no compran por Internet, el 6,5% se plantea empezar a hacerlo en menos de dos años, mientras que el 66% no tiene planteamiento de hacerlo en un futuro. Se puede deber a que el 50% no conoce qué beneficios le pueda aportar, y el 38% piensa que no le aportará ningún beneficio.
- Respecto a los autónomos que no venden por Internet, el 6,8% tiene intención de comenzar
  con esta actividad en menos de dos años, en cambio el 69,2% no tiene planteamiento de
  venta. Se repite la falta de conocimiento de los beneficios que aporta la venta, al igual que la
  compra por Internet, pues un 46% no cree que le aporte beneficios y un 36% no sabe qué le
  aportaría.

#### AYUDAS Y SUBVENCIONES PARA INCORPORAR LAS TIC

- El 48,6% de los autónomos considera absolutamente necesarias las ayudas para la incorporación de las TIC a su negocio, y un 30% necesarias pero no cruciales.
- Entre las medidas que se deberían apoyar hay dos segmentos principales: por un lado, hacia el negocio, y por otro, hacia el autónomo. El 32% considera un apoyo a la modernización de equipamiento informático, y un 29% a la formación en TIC.



El empleo de las TIC en diferentes segmentos empresariales ha denotado mejoras en la productividad y la eficiencia de las empresas, gracias a los beneficios que aporta al trabajo diario. El acceso a Internet y el uso de sus cualidades abre nuevas posibilidades de negocio. Todos estos beneficios han sido corroborados por los autónomos que ya han integrado el empleo de estas herramientas a sus actividades. Estas propiedades se vuelven críticas en un mercado cada vez más competitivo y más ajustado como el actual.

Los indicadores muestran que durante los últimos años se están integrando cada vez más estas herramientas TIC, con una mayor penetración de Internet y una reciente actividad en la Red.

Llegados a este punto, cabe preguntarse: ¿Pueden los autónomos quedarse al margen de su uso?

A pesar de que demostrar en un periodo corto las ventajas que aportan las TIC y la conectividad a Internet a este colectivo es tarea ardua, los beneficios proporcionados por los autónomos con más experiencia deberían servir de acicate. Si se añade, además, la presión de un mercado que ajusta al máximo los márgenes, se obtienen los ingredientes necesarios para afirmar que el momento actual es clave para que los autónomos no dejen escapar las



mejoras productivas que ofrecen estas herramientas, ni se priven de incorporar las nuevas alternativas de negocio que ofrece Internet.

Este análisis sobre la situación de los autónomos españoles respecto a la incorporación de las

Tecnologías de la Información y la Comunicación ha servido para conocer la realidad de este gremio. A partir de este conocimiento generado, se han podido identificar tres tipos de autónomos en función del empleo de las TIC que realizan para sus negocios:

#### 1. AUTÓNOMOS SIN INFORMATIZAR

En este segmento se encuentran aquellos autónomos que no emplean equipamiento informático para desarrollar sus actividades profesionales, alrededor de un 48%. Este colectivo desaprovecha los beneficios que las TIC podrían incorporar a su negocio, tal y como destacan sus compañeros, como son las mejoras en la gestión de procesos, la reducción de costes, el aumento en la calidad del trabajo y el aumento en la productividad.

Poner en conocimiento de este colectivo estas ventajas reduciría la ausencia de motivación que principalmente alegan para no incorporar estas mejoras. Y si además se acompaña de cursos de formación y subvenciones para la adquisición de dispositivos, las barreras se verían reducidas a un mínimo nivel.

No obstante, las tecnologías no son las que optimizan los procesos, sino que deberían ser

usadas para transformarlos y optimizarlos. Por ende, los problemas asociados a la baja productividad y competencia tenderían a disiparse, con el tiempo.

# 2. AUTÓNOMOS INFORMATIZADOS Y CONFCTADOS

En este segmento se encuentran aquellos autónomos que poseen equipamiento informático y además tienen conexión a Internet. Entre los autónomos españoles con equipamiento informático, una gran mayoría tiene también acceso a Internet, siendo casi sinónimos del grado de tecnificación del negocio.

Esta fracción del total de autónomos españoles, a pesar de incorporar las TIC no aprovecha al máximo sus funcionalidades, reflejado en factores como el índice de penetración de uso de certificado digital y factura electrónica. El empleo de soluciones es principalmente administrativo, con baja incorporación de aplicaciones de negocios, y el comercio electrónico, junto a la presencia en Internet, está todavía en fases de incorporación.

Al igual que en el grupo anterior, ciertas ventajas no son aprovechadas por desconocimiento



o falta de formación, pero la falta de motivación no se configura como un impedimento clave para avanzar en el uso de las herramientas.

Los consejos ofrecidos a los autónomos concentrados en este grupo están referidos a realizar una mejora en el uso de las herramientas, especialmente incorporar aquellas que, siendo específicas de su actividad, les reporten una mejora productiva. Asimismo, al ser los gestores de sus negocios, es conveniente el uso de soluciones de gestión, como aplicaciones de gestión de stock/compras/almacén y/o relación con clientes.

Respecto al uso de Internet, es evidente que la mayoría realiza un uso intensivo a nivel de comunicación y búsqueda, pero todavía les falta aprovechar el gran expositor que es la Red para ofertar sus productos/servicios y así generar ventas, y también para encontrar nuevos proveedores o mejorar la gestión con los actuales.

# 3. AUTÓNOMOS ACTIVOS EN INTERNET

Son aquellos autónomos que emplean Internet como parte de sus negocios, ya sea a través de una página web o porque realizan comercio electrónico indistintamente con clientes o proveedores. Este grupo suele tener mayor experiencia en el uso de equipamiento informático y soluciones, por eso decidieron dar el paso para conseguir mejorar su negocio a través de Internet. Debe ser utilizado como ejemplo para los dos anteriores, a modo de reflejo de los beneficios que aporta la integración de las TIC en los negocios.

A pesar de incorporar diversas herramientas, todavía les quedan áreas de mejora, de manera que puedan todavía conseguir una mayor optimización de sus procesos de negocio.

Como los datos han indicado, el volumen de compras es creciente año tras año, al igual que el de ventas, pero deberían considerar implementar nuevas funcionalidades en sus web para atender a las necesidades de sus potenciales clientes, como establecer contacto vía web, o permitir realizar pedidos y/o reservas con una forma de pago posterior, de manera que se automatice y esté disponible constantemente parte de la gestión del negocio. Además, pueden incorporar nuevas formas de pago o buscar nuevas fuentes de ingresos, por publicidad o mediante otras herramientas que existen en el comercio electrónico.









A continuación se acomete un análisis más específico de cada uno de los diez sectores de actividad en los que se ha clasificado el estudio, repartidos según la siguiente tabla:

Tabla 1. Autónomos representados en el estudio por ramas de actividad

Actividad	Muestra	Universo
COMERCIO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS PERSONALES Y SERVICIOS PERSONALES	1.018	872.403
CONSTRUCCIÓN (EDIFICIOS Y MANTENIMIENTO)CONSTRUCCIÓN (EDIFICIOS Y MANTENIMIENTO)	711	537.115
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	264	234.501
INDUSTRIA Y AGRICULTURA	231	278.828
ACTIVIDADES FINANCIERAS, DE SEGUROS E INMOBILIARIAS	113	88.560
ACTIVIDADES PROFESIONALES CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, SALUD Y SERVICIOS SOCIALES	821	303.510
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS, RECREATIVAS Y DE ENTRETENIMIENTO (EJ: DOBLADORES, ANIMADORES)	117	56.163
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	124	49.840
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y EDUCATIVAS Y EMPLEADOS DE HOGAR	239	206.944
OTROS SERVICIOS	274	229.919

Fuente: Encuesta Fundetec 2009

Esta distribución sectorial asegura un margen de error menor del 10% para un intervalo de confianza del 95%.



Tabla 2. Comparativa sectorial de incorporación de tecnologías

Sector \ Tecnología	PC	Internet	Web
COMERCIO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS PERSONALES Y SERVICIOS PERSONALES	22,4%	73,6%	20,1%
CONSTRUCCIÓN (EDIFICIOS Y MANTENIMIENTO)CONSTRUCCIÓN (EDIFICIOS Y MANTENIMIENTO)	30%	81%	9%
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	22%	83%	5%
INDUSTRIA Y AGRICULTURA	27%	77%	20%
ACTIVIDADES FINANCIERAS, DE SEGUROS E INMOBILIARIAS	69%	97%	20%
ACTIVIDADES PROFESIONALES CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, SALUD Y SERVICIOS SOCIALES	42%	86%	20%
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS, RECREATIVAS Y DE ENTRETENIMIENTO (EJ: DOBLADORES, ANIMADORES)	53%	90%	32%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	59%	100%	44%
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y EDUCATIVAS Y EMPLEADOS DE HOGAR	35%	88%	11%
OTROS SERVICIOS	25%	82%	18%

Fuente: Encuesta Fundetec 2009

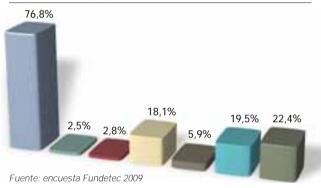
En este cuadro se observa el porcentaje sobre el total de autónomos que utiliza un ordenador, sin diferenciar entre sobremesa y portátil, el que utiliza Internet para sus actividades profesionales y el que tiene presencia en Internet a través de una página web.

Se comprueba la diversidad de las actividades profesionales y sus relaciones con las tecnologías, y especialmente con Internet, sin encontrar un patrón común entre ellas. Hay sectores con alta incorporación de equipamiento (Actividades financieras, seguros e inmobiliarias), frente a otros con menor índice de equipamiento pero con mayor presencia en Internet (Información y comunicaciones).

### 8.1 AUTOMOCIÓN Y SERVICIOS PERSONALES

El sector de 'Automoción y servicios personales' se sitúa ligeramente por debajo de la media en la incorporación de equipamiento TIC a sus actividades profesionales. Aquellos que las incorporan emplean soluciones informáticas más específicas y administrativas que la media nacional, y la implantación de Internet en el negocio se encuentra por debajo de la media, predominando la conexión fija.

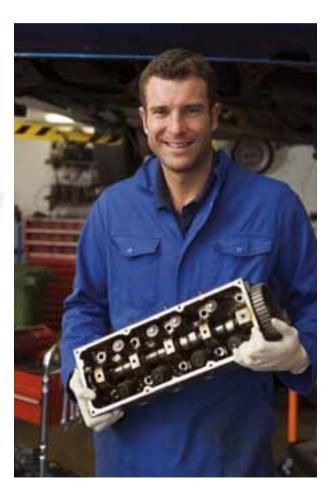
[ Gráfico 44] Equipamiento informático



- No usan equipamiento informático
- Dispositivos móviles (PDA, Móviles)
- Sistema para copias
- Impresora
- Portátil
- PC Sobremesa
- PC (Sobremesa y/o Portátil)

(Total: autónomos)

El uso de equipamiento informático en el sector de 'Automoción y servicios personales' es considerablemente inferior a la media de los autónomos. Únicamente un 22,4% utiliza PC para su negocio, y el uso de sistemas para copias o dispositivos móviles es ínfimo.





#### [ Gráfico 45 ] Soluciones informáticas



- Programas específicos relacionados con la actividad profesional
- Gestión y relación con clientes CRM
- Gestión de compras / stock / almacen
- Contabilidad / Facturación
- Programas de diseño
- Base de datos
- Ofimática en general (Procesador de textos, hojas de cálculo, ...)

Dentro de aquellos autónomos con PC, el uso de las soluciones informáticas se mantiene similar al resto de autónomos. Quizá sobresalgan los programas específicos relacionados con la actividad profesional, que son usados por dos de cada tres autónomos de este sector.

#### [Gráfico 46] Conectividad

La conexión a Internet es utilizada por un 62,6% de los autónomos de este ámbito, dato levemente inferior al conjunto de autónomos de España. Destaca que sólo un 6,6% del total maneja conexiones fijas y móviles, debido a que este perfil profesional suele encontrarse localizado en un mismo punto.



#### [ Gráfico 47 ] Página web y comercio electrónico

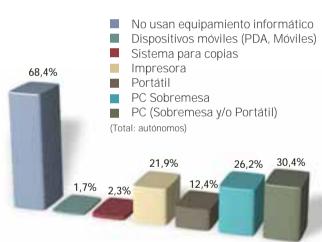


Uno de cada cinco autónomos del sector de 'Automoción y servicios personales' dispone de página web. Sin embargo, sólo el 3,2% vende sus productos/servicios a través de la Red. Por el contrario, la compra a través de Internet es practicada por un 13,6%, porcentaje muy superior al número de vendedores, aunque ambas actividades se mantienen por debajo de la media nacional.

### 8.2. UTILITIES Y CONSTRUCCIÓN

El sector de 'Utilities y construcción' se sitúa significativamente por debajo de la media en la incorporación de equipamiento TIC a sus actividades profesionales. Los autónomos que las incorporan emplean soluciones ofimáticas y otras específicas de su actividad, con un índice superior a la media nacional. La implantación de Internet en el negocio se sitúa en la media, aunque la presencia en Internet y el comercio electrónico se encuentran en fase de desarrollo.

#### [ Gráfico 48 ] Equipamiento informático



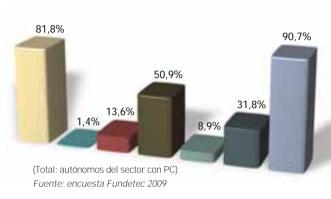
Fuente: encuesta Fundetec 2009

Este sector de 'Utilities y construcción' se encuentra entre los menos avanzados en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con un equipamiento informático inferior a la media en todos sus dispositivos. Apenas un 30,4% maneja un PC para sus actividades profesionales, y el uso de una impresora cae hasta el 21,9%.





#### [ Gráfico 49 ] Soluciones informáticas

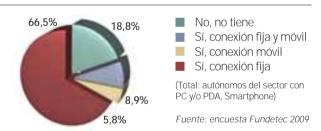


- Programas específicos relacionados con la actividad profesional
- Gestión y relación con clientes CRM
- Gestión de compras / stock / almacen
- Contabilidad / Facturación
- Programas de diseño
- Base de datos
- Ofimática en general (Procesador de textos, hojas de cálculo, ...)

Entre aquellos que utilizan un PC para sus actividades, el manejo de soluciones informáticas está muy parejo al resto de autónomos españoles: sobresalen los programas informáticos específicos para su actividad, con un 81,8% de implantación, y los de Contabilidad/Facturación, utilizados por la mitad de ellos.

#### [ Gráfico 50 ] Conectividad

Entre los autónomos de 'Utilities y construcción' con PC y/o smartphone, el porcentaje de acceso a Internet también se mantiene muy similar al resto de autónomos, siendo el grupo principal aquellos que utilizan una conexión fija para sus negocios.



#### [ Gráfico 51 ] Página web y comercio electrónico

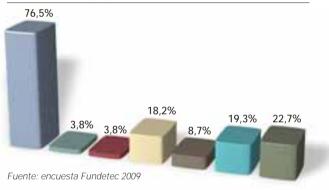


Entre las acciones que se desarrollan en Internet los indicadores no son alarmantes, aunque la proporción se mantiene un poco baja respecto a la media. En estas acciones se refleja el bajo nivel de implantación de las TIC en todo el sector.

#### 8.3 TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO

El sector de 'Transporte y almacenamiento' apenas incorpora equipamiento TIC a sus actividades profesionales. Entre los autónomos que las emplean principalmente destacan las soluciones administrativas y específicas de sus actividades, mientras que la implantación de Internet se encuentra pareja a la media nacional. Sin embargo, destaca el perfil móvil de este sector, con una gran penetración de Internet móvil, aunque las acciones sobre este canal (presencia en Internet, compra/venta online) están escasamente implantadas.

[ Gráfico 52 ] Equipamiento informático



- No usan equipamiento informático
- Dispositivos móviles (PDA, Móviles)
- Sistema para copias
- Impresora
- Portátil
- PC Sobremesa
- PC (Sobremesa y/o Portátil)

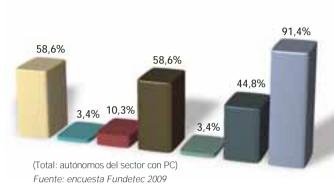
(Total: autónomos)



Este sector se sitúa entre aquellos que no aprovechan al máximo el uso de las TIC como una herramienta para desarrollar su negocio. Ello se refleja en el alto índice de aquellos que no usan equipamiento informático, que asciende al 76,5% de los autónomos dedicados a esta actividad. Entre aquellos que sí lo utilizan, el PC de sobremesa y la impresora son el equipo básico, al igual que en el resto de sectores.



#### [ Gráfico 53 ] Soluciones informáticas

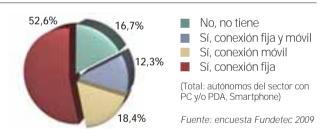


- Programas específicos relacionados con la actividad profesional
- Gestión y relación con clientes CRM
- Gestión de compras / stock / almacen
- Contabilidad / Facturación
- Programas de diseño
- Base de datos
- Ofimática en general (Procesador de textos, hojas de cálculo, ...)

Al no existir una alta implantación de equipamiento informático, las principales aplicaciones informáticas son las embebidas en los equipos (ofimáticas), con un 91,4% de utilización. Las siguientes aplicaciones más adoptadas son las específicas del negocio y las de contabilidad y facturación, ambas con un 58.6%.

#### [ Gráfico 54] Conectividad

La conexión a Internet se mantiene alta, aunque en este sector se nota un cambio apreciable respecto al resto de sectores: al ser profesionales con mayor movilidad, la conexión móvil se dispara hasta alcanzar el 18,4%, la más alta entre todos los autónomos. La conexión fija, lógicamente, baja con respecto a la media, y la posesión de ambas simultáneamente se mantiene en la media.



#### [ Gráfico 55] Página web y comercio electrónico

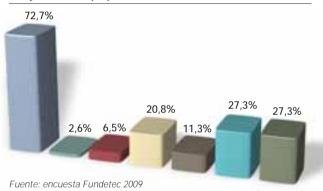


Los índices en este sector respecto a las actividades en Internet no arrojan buenas expectativas: son muy bajos respecto a la mayoría de sectores, especialmente la presencia en Internet, que sólo tiene un 5,4% de ellos. Destaca que, a pesar de tener un perfil móvil, estos profesionales no realizan apenas compras para su negocio durante sus desplazamientos.

#### 8.4 INDUSTRIA Y AGRICULTURA

El sector de 'Industria y agricultura' se encuentra entre los menos equipados informáticamente para desarrollar sus actividades profesionales. Aquellos autónomos que sí integran equipamiento TIC emplean principalmente soluciones ofimáticas y administrativas, con una implantación de Internet inferior a la media nacional. No obstante, destaca la incorporación de ambas conexiones (fija y móvil) en el negocio. Como consecuencia de ello, los indicadores de actividades en Internet son muy superiores a la media nacional.

[ Gráfico 56 ] Equipamiento informático



- No usan equipamiento informático
- Dispositivos móviles (PDA, Móviles)
- Sistema para copias
- Impresora
- Portátil
- PC Sobremesa
- PC (Sobremesa y/o Portátil)

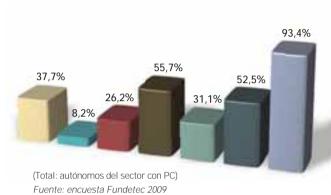
(Total: autónomos)

Únicamente el 27,3% de los autónomos de 'Industria y agricultura' incorpora las TIC a su negocio. De ellos, todos poseen un PC de sobremesa y la mayoría una impresora, volviendo a repetirse esta combinación como equipo básico.





#### [ Gráfico 57 ] Soluciones informáticas

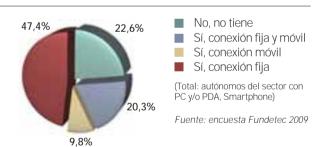


- Programas específicos relacionados con la actividad profesional
- Gestión y relación con clientes CRM
- Gestión de compras / stock / almacen
- Contabilidad / Facturación
- Programas de diseño
- Base de datos
- Ofimática en general (Procesador de textos, hojas de cálculo, ...)

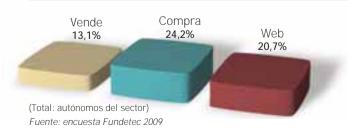
Como es habitual en sectores poco informatizados, el uso de las soluciones ofimáticas es superior a la media. En este caso, especialmente el uso de aplicaciones de bases de datos y Contabilidad/financiación es superior a la mayoría de sectores, introducido en más de la mitad de los negocios de estos autónomos.

#### [ Gráfico 58] Conectividad

En este sector se vuelve a repetir una gran presencia de perfiles móviles, sobresaliendo la posesión de conexión fija y móvil en uno de cada cinco autónomos. A pesar de ello, la falta de conexión es considerablemente inferior que en otros sectores. Posiblemente, el sector agrícola tiene una fuerte componente rural, por el cual la disponibilidad de conexión también es inferior.



#### [ Gráfico 59] Página web y comercio electrónico

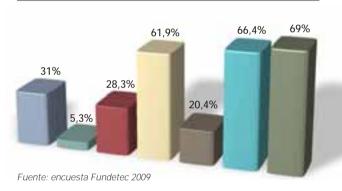


El uso general sobre las principales actividades en Internet es superior a la media, siendo uno de cada cuatro autónomos los que compran por Internet y uno de cada cinco los que tienen presencia Web.

### 8.5 ACTIVIDADES FINANCIERAS, DE SEGUROS E INMOBILIARIAS

El sector de 'Actividades financieras, de seguros e inmobiliarias' emplea en gran proporción los equipos TIC en sus actividades profesionales. Las soluciones más utilizadas son las ofimáticas y de bases de datos. Respecto a la implantación de Internet, se encuentra entre las más altas intersectoriales (97%), con un uso mayoritario de compra online, si bien la presencia y la venta se mantiene semejante a otros sectores con alta penetración de Internet.







- Dispositivos móviles (PDA, Móviles)
- Sistema para copias
- Impresora
- Portátil
- PC Sobremesa
- PC (Sobremesa y/o Portátil)

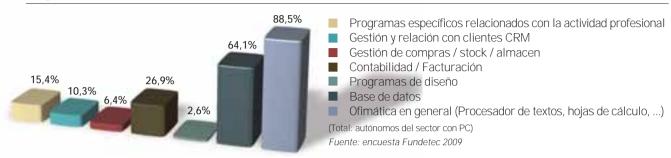
(Total: autónomos)



Los autónomos relacionados con 'Actividades financieras, seguros e inmobiliarias' tienen una implantación de las TIC muy superior a la mayoría de colectivos. Destaca el 69% de los autónomos que emplea PC para sus actividades, y una gran mayoría dispone del conjunto PC/impresora. También destaca el alto porcentaje de disponibilidad de sistemas para copias (28,3%), relacionado con la relevancia que para estas actividades tienen la información y los datos.



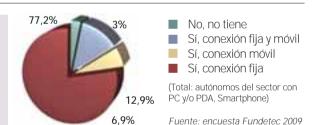
#### [ Gráfico 61 ] Soluciones informáticas



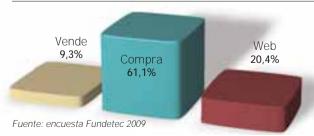
El uso de aplicaciones ofimáticas es mayoritario, pero destaca la gran incorporación de soluciones de bases de datos, llegando a una implantación del 64,1%, debido a que las anteriores, junto con las herramientas de Contabilidad/facturación (26,9%), cumplen la mayoría de necesidades de este colectivo. Por ello, los programas específicos caen a un 15,4%.

#### Gráfico 62] Conectividad

La incorporación de Internet en este sector parece básica y necesaria, porque el 97% de los autónomos de 'Actividades financieras, seguros e inmobiliarias' tiene algún tipo de conexión a Internet. Como cabe esperar con una alta penetración de las TIC y un perfil profesional relativamente fijado a un mismo emplazamiento, el principal instrumento para acceder a Internet es la conexión fija, utilizada por un 77,2%, más un 12,9% que posee ambas conexiones (fija y móvil).



#### [ Gráfico 63 ] Página web y comercio electrónico



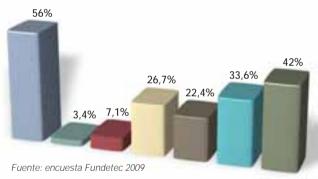
(Total: autónomos del sector)

Es llamativo que el 61,1% de estos autónomos realiza compras a través de Internet para su negocio, aprovechando las ventajas que este medio ofrece. Asimismo, la presencia y la venta también se encuentran por encima de la media: el 20,4% posee web del negocio, y un 9,3% realiza ventas online.

# 8.6 ACTIVIDADES PROFESIONALES CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, SALUD Y SERVICIOS

El sector de 'Actividades profesionales científicas, técnicas, de salud y servicios' mantiene un ratio cercano al 50% de incorporación de equipamiento informático para el desarrollo de actividades profesionales. Los autónomos con equipos TIC emplean Internet fijo y soluciones ofimáticas como herramientas principales, destacando una fuerte presencia en Internet.

#### [ Gráfico 64] Equipamiento informático



- No usan equipamiento informático
- Dispositivos móviles (PDA, Móviles)
- Sistema para copias
- Impresora
- Portátil
- PC Sobremesa
- PC (Sobremesa y/o Portátil)

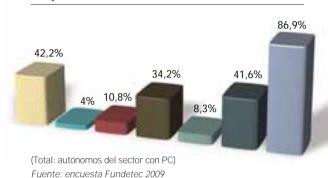
(Total: autónomos)



La entrada de las TIC en este segmento se encuentra levemente retrasada respecto a la media nacional. A pesar de considerar en este ámbito actividades científicas, técnicas y de salud, todavía queda un elevado 56% que no integra herramientas informáticas a su negocio. El 42% de los autónomos de este colectivo desempeña sus funciones con ayuda de un PC, y un 26,7% lo complementa con el uso de una impresora.





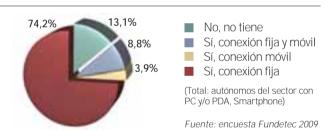


- Programas específicos relacionados con la actividad profesional
- Gestión y relación con clientes CRM
- Gestión de compras / stock / almacen
- Contabilidad / Facturación
- Programas de diseño
- Base de datos
- Ofimática en general (Procesador de textos, hojas de cálculo, ...)

Entre los autónomos de estas áreas, el uso de las soluciones informáticas está muy alineado con el resto de sectores, aunque igualmente los usos se encuentran por debajo de la media del resto de autónomos españoles.

#### [ Gráfico 66 ] Conectividad

En el caso de la conexión a Internet, la conexión fija es dominante entre aquellos que poseen PC y/o smartphone. En general, el índice de penetración de Internet es superior a la media nacional, alcanzando al 86.9% de los autónomos de esta área.



#### [ Gráfico 67] Página web y comercio electrónico

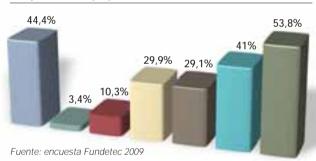


La relevancia de tener presencia en Internet a través de una web en este sector es superior a la mayoría de sectores, inclusive cuando el resto de indicadores se mantiene por debajo de la media nacional. Un 20,6% de los autónomos dedicados a esta actividad dispone de página web para su negocio. En cambio, las compras y las ventas online se encuentras en la media de todos los sectores.

# 8.7 ACTIVIDADES ARTÍSTICAS, RECREATIVAS Y DE ENTRETENIMIENTO

El sector de 'Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento' incorpora en buena medida equipamiento TIC a sus actividades profesionales. Los autónomos que las emplean principalmente utilizan soluciones ofimáticas y específicas de sus actividades. La implantación de la banda ancha es mayoritaria, con un perfil con tendencia de movilidad que alcanza a uno de cada cuatro autónomos de este sector, lo que conlleva una alta actividad de presencia y compra en la Red.

[ Gráfico 68 ] Equipamiento informático



- No usan equipamiento informático
- Dispositivos móviles (PDA, Móviles)
- Sistema para copias
- Impresora
- Portátil
- PC Sobremesa
- PC (Sobremesa y/o Portátil)

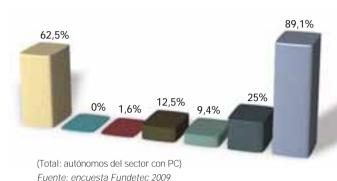
(Total: autónomos)

El colectivo de autónomos dedicados a 'Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento' tiene una incorporación de las TIC significativamente superior a la media nacional: un 54% posee PC de sobremesa o portátil, y un 30% aplica una impresora en sus actividades.





#### [ Gráfico 69 ] Soluciones informáticas

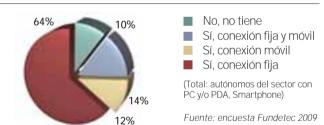


- Programas específicos relacionados con la actividad profesional
- Gestión y relación con clientes CRM
- Gestión de compras / stock / almacen
- Contabilidad / Facturación
- Programas de diseño
- Base de datos
- Ofimática en general (Procesador de textos, hojas de cálculo, ...)

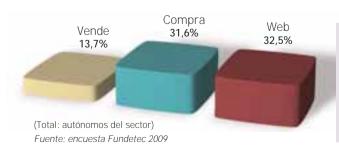
Las actividades de estos sectores no requieren una alta carga administrativa, lo que se traduce en que las aplicaciones de bases de datos y de Contabilidad/facturación son poco utilizadas. En cambio, un 62,5% utiliza aplicaciones específicas para sus actividades, y un 89,1% soluciones ofimáticas.

#### [Gráfico 70] Conectividad

La penetración de Internet es elevada en este colectivo, alcanzando una cifra del 90%. De aquellos que tienen conexión, el principal acceso es mediante conexión fija, con un 64% del total, y la posesión de una conexión móvil alcanza el 26%, indicando la normalidad de perfiles móviles en este gremio.



#### [ Gráfico 71 ] Página web y comercio electrónico

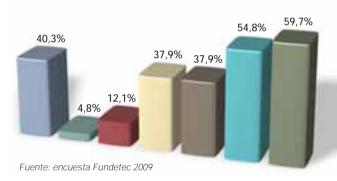


La tercera parte de los autónomos posee presencia de sus negocios en Internet mediante una página web, más del doble de la media intersectorial, lo que refleja el valor que aporta para este sector, y realmente para todos. Esta presencia se traduce en un índice de ventas del 13,7%, muy superior al 6,5% nacional. Un 31,6% también compra a través de Internet.

## 8.8 INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

El sector de 'Información y comunicaciones' mantiene un nivel considerable de uso de las TIC, tanto desde el punto de vista del equipamiento como de programas ofimáticos, y destaca el uso aventajado de programas específicos de su actividad. Asimismo, mantiene una notable presencia en Internet, al tener una implantación total entre aquellos que disponen de equipamiento, y destaca su relevante actividad de comercio electrónico.

[ Gráfico 72 ] Equipamiento informático



- No usan equipamiento informático
- Dispositivos móviles (PDA, Móviles)
- Sistema para copias
- Impresora
- Portátil
- PC Sobremesa
- PC (Sobremesa y/o Portátil)

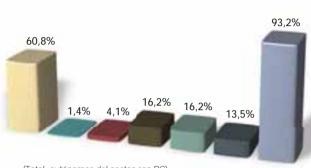
(Total: autónomos)

El equipamiento informático está presente en un 59,7% de los autónomos de este gremio. Todos ellos poseen un PC, ya sea de sobremesa o portátil, siendo éste último empleado por un 37,9%, y en la misma proporción disponen de impresora. A pesar de ello, la incorporación de PDA y smartphones es considerablemente escasa: sólo un 4,8% del total.









(Total: autónomos del sector con PC) Fuente: encuesta Fundetec 2009

- Programas específicos relacionados con la actividad profesional
- Gestión y relación con clientes CRM
- Gestión de compras / stock / almacen
- Contabilidad / Facturación
- Programas de diseño
- Base de datos
- Ofimática en general (Procesador de textos, hojas de cálculo, ...)

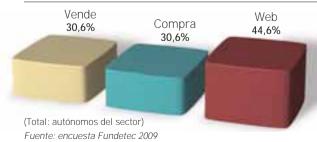
El uso de programas específicos relacionados con la actividad profesional es aplicado en el 60,8% de los negocios, significando que aplican soluciones muy concretas, en vez de otras aplicaciones más administrativas, como hacen otros sectores. El 93,2% desarrolla parte de las actividades informáticas con el uso de herramientas ofimáticas.

#### [Gráfico 74] Conectividad

Todos los autónomos con PC y/o smartphone de este sector emplean conexión a Internet para sus actividades. De ellos, el 63,2% lo hace a través de una conexión fija, y un 32,5% accede a través de conexiones fija o móvil. Sin duda alguna, es el sector con mayor acceso a Internet, lo que repercute en sus actividades en la Red.



#### [ Gráfico 75 ] Página web y comercio electrónico

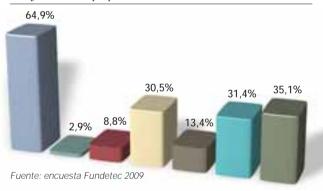


La alta tasa de conexión a Internet repercute en que un 44,6% posee una web para sus actividades, y un 30,6% de los autónomos de este sector realiza compras y ventas a través de este canal. Este sector es indicativo de la importancia que tiene la presencia en Internet para generar ventas, debido a que dos de cada tres autónomos con web venden por Internet.

# 8.9 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y EDUCATIVAS Y EMPLEADOS DEL HOGAR

El sector de 'Actividades administrativas y educativas y empleados del hogar' presenta un bajo nivel de implantación de tecnologías, lo que condiciona el hecho de que la totalidad de los que disponen de ellas utiliza las herramientas ofimáticas incorporadas en el propio equipamiento. Su presencia en Internet es escasa, como también lo es su actividad comercial online, con una de las tasas más bajas de todos los sectores.

[ Gráfico 76 ] Equipamiento informático



- No usan equipamiento informático
- Dispositivos móviles (PDA, Móviles)
- Sistema para copias
- Impresora
- Portátil
- PC Sobremesa
- PC (Sobremesa y/o Portátil)

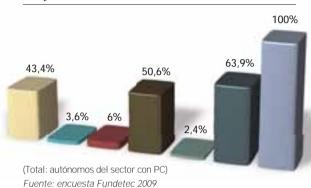
(Total: autónomos)

El uso de herramientas informáticas es representativo de las actividades de este sector: únicamente un 35,1% maneja equipos informáticos para sus actividades, la mayoría a través de un PC de sobremesa y una impresora.







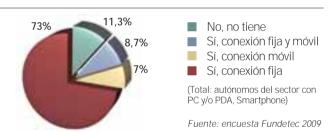


- Programas específicos relacionados con la actividad profesional
- Gestión y relación con clientes CRM
- Gestión de compras / stock / almacen
- Contabilidad / Facturación
- Programas de diseño
- Base de datos
- Ofimática en general (Procesador de textos, hojas de cálculo, ...)

Dentro de la baja penetración de las TIC en el sector, las tareas administrativas son características, debido a que el 100% de los autónomos con PC maneja soluciones ofimáticas, un 63,9% bases de datos, y la mitad, soluciones de Contabilidad/facturación.

#### [Gráfico 78] Conectividad

A pesar de no integrar en gran proporción las TIC al negocio, entre aquellos que sí las utilizan la conexión a Internet parece ser muy relevante para el negocio, debido a que alcanza un 88,7% del colectivo con PC y/o smartphone. El típico perfil de conexión es el acceso fijo, con una consolidación del 85,7% de los autónomos.



#### [ Gráfico 79] Página web y comercio electrónico

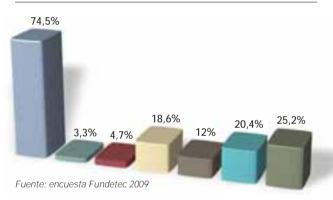


Al tener una baja incorporación de las TIC al negocio, los indicadores de las actividades en Internet se encuentran por debajo de la media intersectorial, siendo la presencia Web el factor principal, con un 11,1% de los autónomos del sector.

### 8.10 OTROS SERVICIOS

En esta categoría se agrupan actividades como servicios turísticos, servicios de intermediación, etc. Entre ellos, la implantación de equipamiento informático se encuentra entre las más bajas, con un principal uso de aplicaciones ofimáticas. La conectividad sigue siendo inferior a la media, aunque su actividad comercial online supera a la mayoría de sectores.

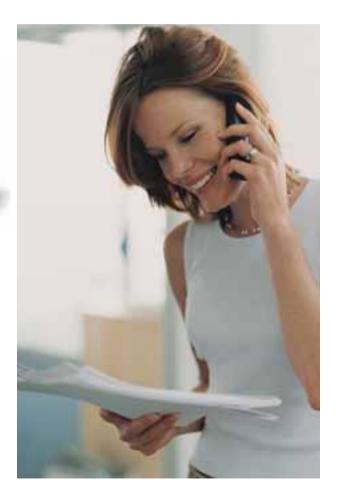
[ Gráfico 80 ] Equipamiento informático



- No usan equipamiento informático
- Dispositivos móviles (PDA, Móviles)
- Sistema para copias
- Impresora
- Portátil
- PC Sobremesa
- PC (Sobremesa y/o Portátil)

(Total: autónomos)

El índice de incorporación de herramientas es considerablemente bajo: el 74,5% de los autónomos de este ámbito no aprovecha las ventajas de las TIC para su negocio, sólo un 25,2% maneja un PC para las actividades profesionales, y la siguiente herramienta más usada es la impresora, por un 18,6%.





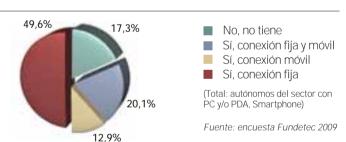
#### [ Gráfico 81 ] Soluciones informáticas



Dentro de las soluciones informáticas manejadas destacan las de ofimática, por un 89,6% de los autónomos de esta actividad. Otras aplicaciones administrativas se mantienen sobre la tendencia general, como las de bases de datos y Contabilidad/facturación. Los programas específicos también se mantienen sobre el 50%, como la media nacional. En cambio, aplicaciones de gestión de compras/stock/almacén tienen un mayor alcance, siendo aprovechadas por un 26,9%.

#### [ Gráfico 82 ] Conectividad

En este segmento hay una alta penetración de la conexión móvil, alcanzando a un 33% de los autónomos con PC y/o smarthphone, aunque el índice de conectividad de todo el gremio se mantiene por encima de la media intersectorial.



#### [ Gráfico 83 ] Página web y comercio electrónico



A pesar de una baja tasa de presencia de TIC en el sector, la mayoría compra a través de Internet, representando una cifra del 24,9% del sector. La presencia Web se encuentra por encima de la media nacional, alcanzando el 18,6% de los autónomos del sector.





# 9. ANEXOS

# **RELACIÓN DE GRÁFICOS**

		Pág.
1.	Equipamiento informático (hardware)	
2.	Soluciones informáticas (software)	13
3.	Herramientas de seguridad	14
4.	Empleo del certificado digital	14
5.	Uso de la factura electrónica	15
6.	Dificultades a la hora de informatizar el	
	negocio	16
7.	Beneficios de la incorporación de las TIC	17
8.	Implantación de Internet	20
9.	Antigüedad del acceso a Internet	21
10.	Usos y utilidades de Internet	21
11.	Motivos para no implantar Internet	22
12.	Soluciones de movilidad	23
13.	Usos de soluciones de movilidad	24
14.	Disponibilidad de página web	28
15.	Antigüedad de la página web	28
16.	Motivos para no tener web	29
17.	Funcionalidades de la página web	30
18.	Objetivos de la web	31
19.	Uso de la web por parte de clientes y	
	proveedores	31
20.	Antigüedad en la compra a través de Internet	34
21.	Precio de compra por Internet respecto a	1
	canal tradicional	34
22.	Evolución de compras a través de Internet	35
23.	Previsiones del volumen de compras a través	de
	Internet	36
24.	Dificultades para comprar a través de Interne	t36
25.	Beneficios del comercio electrónico con	
	proveedores	37

		Pág.
26.	Motivos para no comprar a través de Internet	38
27.	Antigüedad de la venta a través de Internet	39
28.	Precios de venta por Internet frente al can	al
	tradicional	39
29.	Evolución de las ventas	41
30.	Previsión del volumen de ventas por Internet.	41
31.	Fuentes de ingresos a través de Internet	41
32.	Formas de pago utilizadas	42
33.	Dificultades para vender por Internet	42
34.	Beneficios de la venta por Internet	43
	Motivos para no vender a través de Internet.	
36.	Previsión de implantación de Internet	48
37.	Previsión de tener página web	49
	Previsión de comprar a través de Internet	
39.	Beneficios de comprar a través de Internet	51
	Previsión de vender a través de Internet	
41.	Beneficios de vender a través de Internet	52
42.	Valoración sobre la existencia de ayudas	54
	Mejoras tecnológicas a acometer mediante	
	subvenciones	54
Au	tomoción y servicios personales	
	Equipamiento informático	72
	Soluciones informáticas	
46.	Conectividad	73
47.	Página web y comercio electrónico	73
	ilities y Construcción	
	Equipamiento informático	74
	Soluciones informáticas	
50.	Conectividad	75
51.	Página web v comercio electrónico	75



	Pág.		Pág.
Transporte y almacenamiento	· ·	Actividades artísticas, recreativas y de entreter	nimiento
52. Equipamiento informático	76	68. Equipamiento informático	84
53. Soluciones informáticas	77	69. Soluciones informáticas	
54. Conectividad	77	70. Conectividad	85
55. Página web y comercio electrónico	77	71. Página web y comercio electrónico	85
Industria y agricultura		Información y comunicaciones	
56. Equipamiento informático	78	72. Equipamiento informático	86
57. Soluciones informáticas	79	73. Soluciones informáticas	87
58. Conectividad	79	74. Conectividad	87
59. Página web y comercio electrónico	79	75. Página web y comercio electrónico	87
Actividades financieras, de seguros e inmo	biliarias	Actividades administrativas y educativas y	y
60. Equipamiento informático	80	empleados del hogar	
61. Soluciones informáticas	81	76. Equipamiento informático	88
62. Conectividad	81	77. Soluciones informáticas	89
63. Página web y comercio electrónico	81	78. Conectividad	89
Actividades profesionales científicas, téci	nicas,	79. Página web y comercio electrónico	90
salud y servicios		Otros servicios	
64. Equipamiento informático	82	80. Equipamiento informático	91
65. Soluciones informáticas	83	81. Soluciones informáticas	92
66. Conectividad	83	82. Conectividad	92
67. Página web y comercio electrónico	83	83. Página web y comercio electrónico	92

## **RELACIÓN DE TABLAS**

1.	Distribución muestras	70	C
1.	Penetración sectorial de las TIC	7	1

## **BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES**

'El trabajador autónomo y la Sociedad de la Información 2008' – Fundetec Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA) – Seguridad Social Encuestas recabadas entre los autónomos de ATA y UPTA.



P° de la Castellana 163, 5ª planta - 28046 Madrid Telf. 91 598 15 40 - Fax. 91 598 15 42 fundetec@fundetec.es - www.fundetec.es

Colaboran





Informe realizado por

