

Las nuevas tecnologías calan lentamente en el sector del comercio minorista

El informe "e-Pyme 2018", presentado por el "Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (ONTSI)", publicado este año, revela que las empresas del sector del comercio minorista siguen "suspendiendo" en el uso de las nuevas tecnologías.

El uso de ordenadores y la conexión a Internet se han generalizado, pero los dispositivos móviles, el análisis del *big data* o la robótica siguen siendo minoritarios en este sector.

Rosa Martín

El número de empresas del sector comercio minorista registradas en el DIRCE ha disminuido respecto al año anterior. En 2018 se ha contabilizado un total de 451.471 empresas, lo que supone una disminución del 1,5 % respecto a 2017. Además, por categorías empresariales, se ha registrado una reducción de las microempresas del 1,5 % y



del 2,1% de la categoría de pequeñas empresas. Por el contrario, la categoría de medianas se ha mantenido, con un incremento del 0,3 %, y las grandes compañías han crecido un 1,7 %, situándose en 298 el número de empresas de este tipo.

El uso de ordenadores en las empresas del comercio minorista está extendido en casi la totalidad de las pymes y grandes empresas (99 %); aunque en el caso de las empresas de menos de 10 empleados el porcentaje es menor (66 %), pero ha crecido 6,9 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Al mismo tiempo, la conexión a Internet es mayoritaria entre las pymes y grandes empresas (98 %) y no se ha producido apenas variación (-0,6 puntos porcentuales) respecto a 2017. En el caso de las microempresas se ha producido un incremento de 5,8 puntos porcentuales (61,7 %).

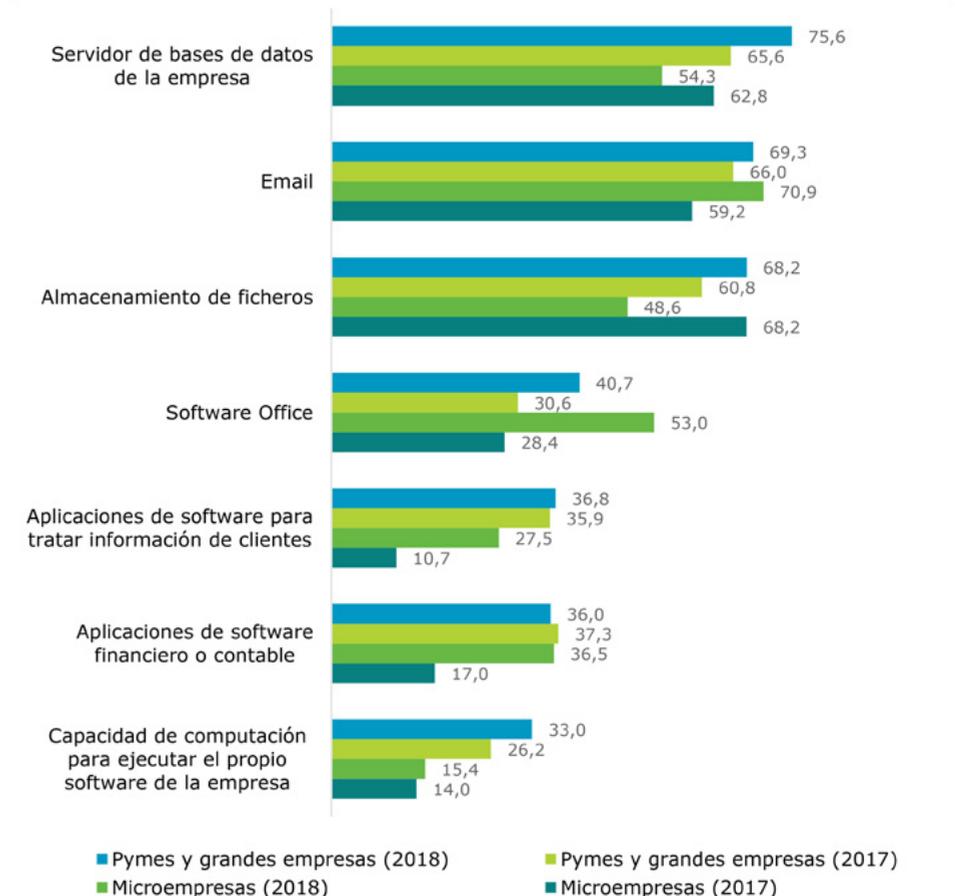
Otro dato significativo es que en 2018, por primera vez, todas las empresas del sector del comercio minorista acceden a Internet a través de redes de banda ancha fija o móvil.

Uso de tecnologías clave

El informe repasa el uso que hacen las empresas del sector del comercio minorista de las tecnologías consideradas como fundamentales para la gestión de sus negocios.

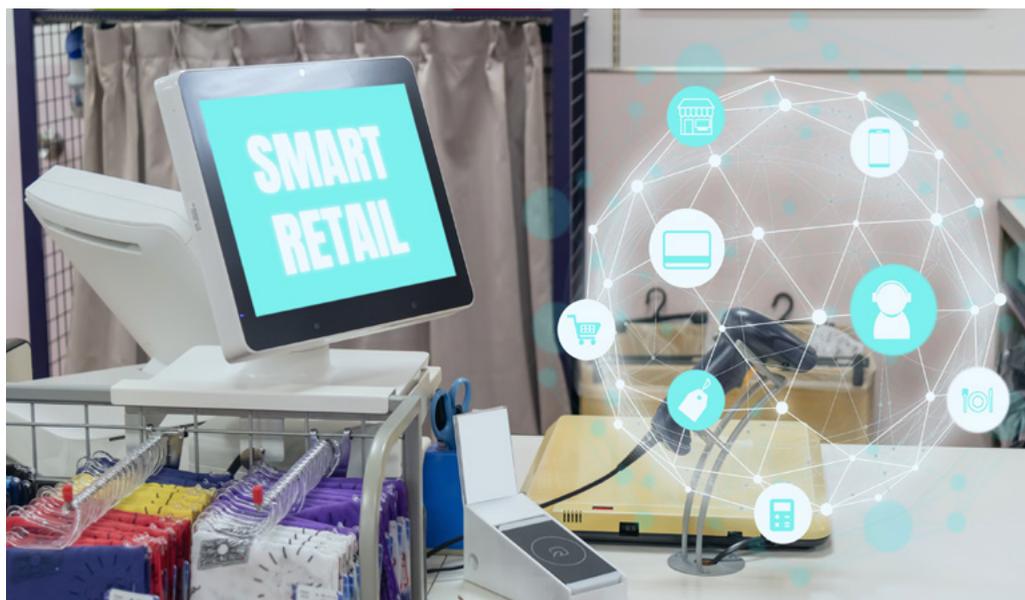
En el apartado del software de código abierto, las pymes y grandes compañías se mantienen en un nivel similar al del año anterior con un porcentaje que asciende al 86,8 %, siendo las microempresas las que han optado más por este tipo de software, creciendo 6,6 puntos

EMPRESAS QUE ADQUIRIERON SERVICIOS DE CLOUD COMPUTING (%)



Fuente: ONTSI a partir de datos INE 2018
Base: empresas del sector que compraron soluciones de cloud computing

porcentuales hasta alcanzar un nivel de uso del 53,7 %. Los navegadores y las aplicaciones ofimáticas son las herramientas más utilizadas dentro de este tipo de software.



En 2018 también se observa un incremento de las herramientas de computación en la nube de 1,6 puntos entre las empresas de 10 o más trabajadores (21,1 %) y 1 punto entre las microempresas (4,5 %).

Los servicios *cloud* que prefieren las pymes y grandes empresas son los servidores de bases de datos de la empresa que han crecido 10 puntos porcentuales (75,6 %), los servicios de correo electrónico (69,3 %) y los de almacenamiento de ficheros (68,2 %).

Las microempresas utilizan más los servicios de correo electrónico (70,9 %), los servidores de base de datos (54,3 %) y las herramientas ofimáticas que han sido la categoría que más ha crecido, 24,6 puntos porcentuales, hasta situarse en el 53 %.

Medios sociales

El uso de los medios sociales por parte de las pymes y grandes empresas en 2018 se mantiene en un nivel similar al de los años anteriores con un porcentaje del 58,7 %. Y en el caso de las microempresas el porcentaje disminuyó un 1,6 puntos hasta el 45,2 %.

Las redes sociales son el medio preferido por las empresas del sector. En ambos segmentos empresariales, la penetración de las redes sociales es casi universal, aunque se han producido ligeros descensos en los porcentajes con respecto al periodo anterior. El 96,2 % de las pymes y grandes compañías (-0,8 puntos porcentuales) y el 97,1 % de las microempresas (-2,3 puntos porcentuales) hicieron uso de ellas.

El 49,4 % de las pymes y grandes empresas y el 27 % de las microempresas utilizaron *websites* para compartir contenido multimedia.

En cuanto al uso de los *blogs*, un 39,6 % de empresas con 10 o más empleados y el 19,2 % de empresas con menos de 10 los utilizan.

En último lugar, las herramientas para compartir conocimientos basadas en Wiki tan sólo las usaron un 7,5 % (+2,5 p.p.) de las pymes y grandes empresas y un 0,9 % de las microempresas.

Robótica

El uso de robots tampoco está extendido entre las empresas del sector. Solo un 4,3 % de las pymes y grandes compañías y un 0,7 % de microempresas cuenta con algún tipo de robot.

En la categoría de empresas de 10 o más empleados destaca el uso de robots de servicio, utilizados por el 71,3 %, mientras que los robots industriales se encuentran en un 41,3 % de ellas. Por el contrario, estos últimos son más frecuentes en el conjunto de las microempresas (53,4 %), mientras que el 46,6 % se decide por los robots de servicio.

El estudio indica que la práctica de análisis *big data* no está muy extendida entre las empresas del comercio minorista. El 12 % de las pymes y las grandes empresas está haciendo este tipo de análisis y se ha registrado un incremento de 5,6 puntos porcentuales respecto a 2017. Sin embargo, entre las micropymes el porcentaje se sitúa en el 1 %.

La fuente más utilizada en la mayor parte de las empresas que realizaron análisis de *big data* fue la generada por medios sociales. El 57,2 % de las pymes y grandes compañías utilizó esta fuente, frente al 70 % de las microempresas.

Un 42,5 % de las empresas de la categoría de 10 o más trabajadores y

un 21,4 % de las de menos de 10 empleados analizaron datos procedentes de la propia empresa con sensores de dispositivos inteligentes. El informe también indica que más de un tercio de las pymes y grandes empresas analizaron datos por geolocalización a partir de dispositivos portátiles (35,7 %).

Los comercios también están cuidando la seguridad, aunque se trata de un sector en el que hay mucha diferencia entre las categorías empresariales y en el que menores tasas de penetración de los sistemas internos para este fin se encuentran.

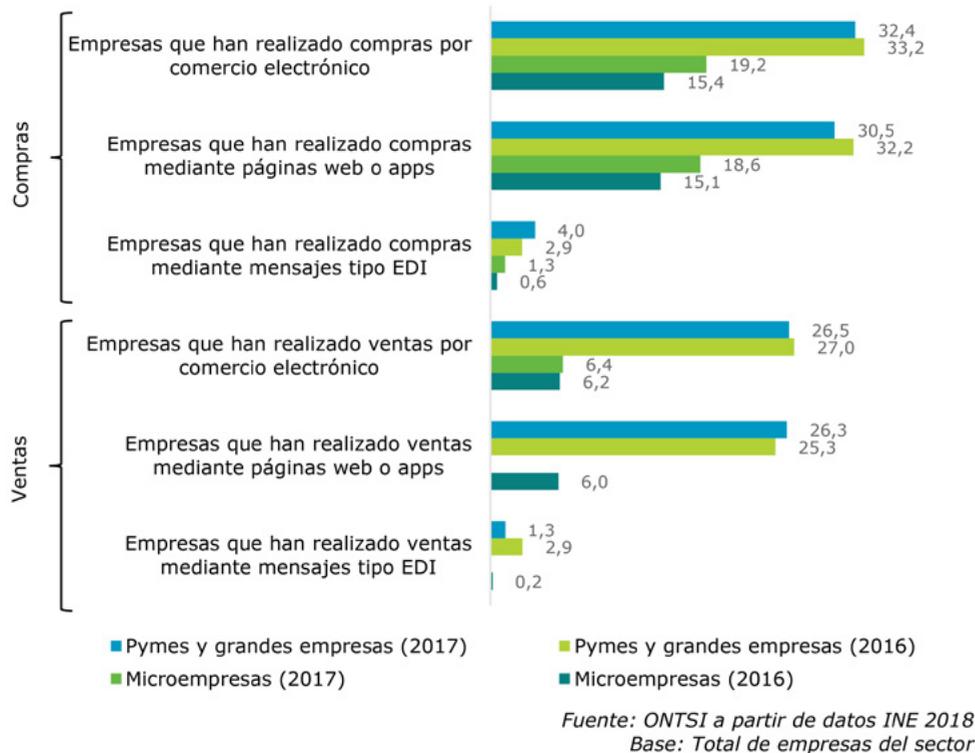
En 2018, el 84 % de las pymes y grandes empresas utilizó alguna medida de seguridad interna. Y en la categoría de las microempresas ascendió al 39,7%, lo que supone un incremento de 5,7 puntos porcentuales.

El sistema preferido de seguridad TIC es la autenticación mediante contraseña. Ese sistema lo utiliza el 93,3 % de las compañías de tamaño medio o grande y un 92,4 % de las microempresas.

También es relevante el uso de copias de seguridad de datos de manera externa que lo utilizan dos tercios de las pymes y grandes empresas (62,8 %) y por un tercio de las microempresas (34,3 %).

En 2018 descendió el uso de protocolos para el análisis de incidentes de seguridad, usados por el 32,2 % de pymes y grandes empresas y por solo un 12 % de las microempresas.

EMPRESAS QUE UTILIZAN EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN SUS COMPRAS Y EN SUS VENTAS (%)



Comercio electrónico

El informe revela que el intercambio de bienes y servicios por medio de comercio electrónico tanto desde el punto de vista de las compras como de las ventas ha disminuido en la categoría de 10 o más empleados en 2017 en comparación con 2016.

La tendencia contraria se ha producido entre las empresas de menos de 10 trabajadores, aunque sus porcentajes son reducidos en comparación con las empresas más grandes.

En 2017, el 32,4 % de las pymes y grandes compañías adquirió bienes o servicios a través de Internet. En la mayor parte de los casos, las compras se efectuaron a través de páginas web o aplicaciones.

El 19,2 % de las micropymes compraron a través de páginas web y el 18,6 % a través de aplicaciones.

En el caso de las ventas, el 25,5 % de las pymes y grandes empresas optó por la venta *online* en 2017. El 23,3 % se efectuaron a través de la página web o aplicaciones.

Las micropymes que vendieron por Internet se cifraron en un 6,4 % del total.

Movilidad

El sector del comercio minorista es el que contabiliza menores porcentajes de empresas que proporcionan a sus empleados dispositivos portátiles con conexión móvil para uso empresarial. Algo más de la mitad de las pymes y grandes de las compañías, frente al 26,3 % de las microempresas.

Desde el punto de vista del personal que recibió este tipo de dispositivos, en el caso de las pymes y grandes empresas el porcentaje subió

al 21 % (+2, 4 puntos porcentuales), mientras que en el caso de las microempresas descendió a un 12,9 % (-12,5 pp).

El motivo por el que se entregan estos dispositivos es para el acceso al correo electrónico y este año también se ha observado un crecimiento de los motivos relacionados con el uso de aplicaciones informáticas de las empresas y con el acceso y modificación de documentos de la compañía.

Otros indicadores

El informe también señala que las empresas del comercio minorista son las que menos interactúan con la Administración Pública por medios telemáticos. En 2018 desciende el porcentaje de pymes y grandes compañías (85,2 %), mientras que se incrementa el de las microempresas al 57 % (+1,3 ppp).

Otro indicador del nivel de digitalización de las empresas del sector del comercio minorista es su presencia web. En 2018, el porcentaje

de pymes y grandes empresas con conexión a Internet y sitio web ha aumentado 1,8 ppp, situándose en un 65,3 %; aunque ha descendido entre las microempresas, retrocediendo a un 26,5 % (-5,9 ppp).

Los servicios más populares ofertados a través de la web son la presentación de la empresa,

la declaración de la política de privacidad o la certificación relacionada con la seguridad del sitio web.

Más de un tercio de las pymes y grandes empresas, así como las microempresas habilitaron en sus páginas web la posibilidad de recepción de pedidos o reservas *online*, siendo los porcentajes de 39,5 % y 35 %, respectivamente.

El estudio señala que las empresas de este sector son las que en menor medida cuentan con especialistas en TIC. En 2018, solo tenían personal con este perfil un 13,9 % de las pymes y grandes compañías y solo un 2,1 % de las microempresas.

