

Análisis de la Digitalización de Autónomos y Pymes

España 2016

Fuente: PorqueTienesQueEstar.com



Índice

	Página
1 Introducción.....	4
2 Metodología del análisis	4
3 Insights y conclusiones del análisis	5
4 El mercado Autónomos y Pymes según PorqueTienesQueEstar.....	5
5 La digitalización de los Autónomos y Pymes.....	6
5.1. Dispositivos electrónicos.....	6
5.2. Herramientas digitales y sus usos.....	7
5.3. Uso de Internet.....	8
5.4. La página web como herramienta de comunicación.....	8
5.5. Redes sociales	9
5.6. Email profesional y dominio del negocio.....	10
5.6. Email profesional y dominio del negocio.....	10
5.7. Protección física y digital del negocio	11
5.8. Mantenimiento de la tecnología.....	11
5.9. Servicios específicos por sector	12
5.10. Digitalización sector Agricultura	14
5.11. Digitalización sector Comercio Mayorista.....	18
5.12. Digitalización sector Comercio Minorista.....	22
5.13. Digitalización sector Hostelería y Turismo	26
5.14. Digitalización sector Industria.....	30
5.15. Digitalización sector Servicios	34
5.16. Digitalización sector Transporte	38
Anexo 1: Tablas referenciadas	42
Anexo 2: Tablas detalladas Comercio Mayorista.....	53
Anexo 3: Tablas detalladas Comercio Minorista.....	63
Anexo 4: Tablas detalladas Hostelería y Turismo	73
Anexo 5: Tablas detalladas Industria.....	83
Anexo 6: Tablas detalladas Servicios	93
Anexo 7: Tablas detalladas Transporte.....	112
Anexo 8: Tablas detalladas por sector y actividad.....	122

1 Introducción

4 de cada 5 clientes buscan online antes de comprar, las cafeterías con WiFi venden hasta 3 veces más cafés, los negocios con publicidad online reciben hasta el triple de llamadas, trabajar en la nube ahorra hasta un 20% del tiempo dedicado a reuniones. El mundo está cambiando y los autónomos y pequeñas y medianas empresas se encuentran con la necesidad de dar a conocer sus productos, ser más visibles y adaptarse a nuevas formas de trabajar, tanto con sus clientes como con sus proveedores y empleados.

Muchas empresas no saben cómo enfrentarse a un nuevo reto para su supervivencia: la digitalización. Vodafone quiere ayudarles en este proceso de cambio ofreciendo el asesoramiento que necesitan para hacer su negocio más competitivo.

Por todo esto, Vodafone creo un test de digitalización donde cada autónomo y profesional podía ver el nivel de digitalización que tiene su empresa. Este test, que han realizado más de 7.800 Pymes hasta la fecha, nos ha permitido realizar este informe donde se refleja el estado digital de las empresas españolas por sectores.

2 Metodología del análisis

Tipo de entrevista	Encuesta online.												
Universo	Empresas y autónomos que han completado la encuesta de índice de digitalización en PorqueTienesQueEstar.com												
Tamaño, distribución de la muestra y error muestral		Total	Número de empleados										
			No tienen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 o más
		7.885	2.238	1.189	1.246	789	558	487	260	142	142	94	740
	Error muestral	± 1,1	± 2,1	± 2,8	± 2,8	± 3,5	± 4,1	± 4,4	± 6,1	± 8,2	± 8,2	± 10,1	± 3,6
		Total	Sector de actividad										
			Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Comercio Minorista	Hostelería y Turismo	Industria	Servicios	Transporte				
	7.885	127	392	2.141	1.276	381	3.234	334					
Error muestral	± 1,1	± 8,7	± 4,9	± 2,1	± 2,7	± 5,0	± 1,7	± 5,4					
Duración de la encuesta	De 5 a 10 minutos.												
Fecha	Del 14 de Marzo al 21 de Junio de 2016.												
Nota metodológica	A lo largo del informe se han indicado en verde y negrita los datos con diferencia significativa superior a la media al 95% y en gris y negrita los datos con diferencia significativa inferior a la media al 95%.												

3 Insights y conclusión del análisis

- El smartphone es el dispositivo electrónico más utilizado por los negocios en España, principalmente impulsado por las nuevas formas de trabajo y el alto nivel de movilidad de autónomos y Pymes.
- El TPV / Datáfono se considera el dispositivo con mayor potencial de evolución vinculado a los pagos en movilidad y mayor percepción de valor añadido que ofrece un negocio.
- El email continúa siendo la herramienta digital más utilizada por las Pymes y autónomos en España, sin embargo, gana terreno la mensajería instantánea.
- A pesar del alto grado de movilidad de los negocios en España las herramientas de videollamada siguen estando a la cola en uso.
- Una herramienta digital con baja penetración pero con un alto potencial para mejorar la escalabilidad y posibilidad de crecimiento a través del ahorro en costes de las Pymes y autónomos es la tecnología cloud y el almacenamiento online.
- Aunque la mayoría de empresas declara que siempre utiliza Internet, todavía existe una masa numerosa de negocios que no dispone de página web. De entre las que si disponen de web, solo 3 de cada 10 la utiliza para vender online.
- El uso de dominio propio en web y email, la utilización de redes sociales como Instagram y LinkedIn destaca en los negocios con mayor sensibilidad a su imagen pública: comercio mayorista, industria y servicios.
- Existe una verdadera brecha digital diferente para cada sector, con soluciones adaptadas a sus necesidades.

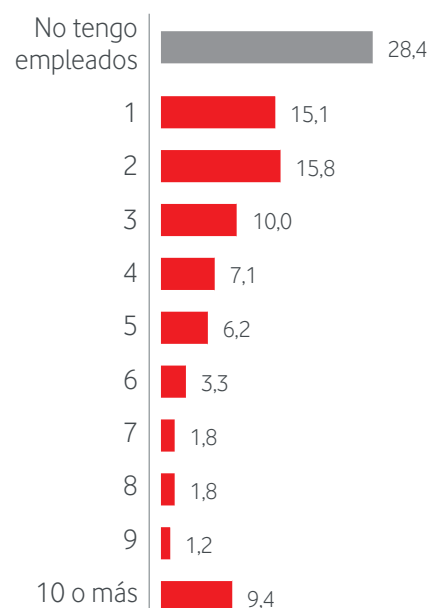
4 El mercado Autónomos y Pymes según PorqueTienesQueEstar

El mercado de las Pymes y autónomos en España está sufriendo transformaciones relevantes en las formas de trabajo, la gestión de la relación con clientes y las comunicaciones con empleados y agentes externos. Mientras hace años el trabajo destacaba por ser presencial, según los usuarios de PorqueTienesQueEstar.com, las formas de trabajo mixtas y el trabajo a distancia ganan peso en el mercado. Además, casi un 20% afirma realizar trabajo o venta fuera de las fronteras españolas.

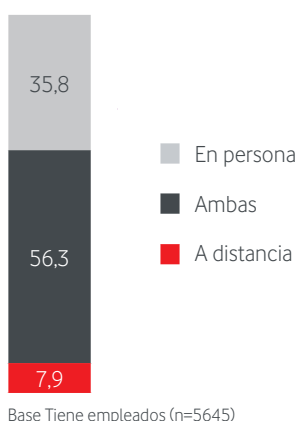
En relación al lugar de trabajo, encontramos significativo que casi un 34% de los autónomos y Pymes trabajan en movilidad, y de éstos la mitad trabaja más del 75% de su tiempo fuera de su lugar de trabajo. Otra tendencia destacada es el uso del hogar como lugar principal de trabajo, en el cual 1 de cada 4 autónomos y Pymes afirma trabajar.

Puede consultar la distribución de estos resultados por sector de actividad en las tablas 1.0, 1.1 y 1.2.

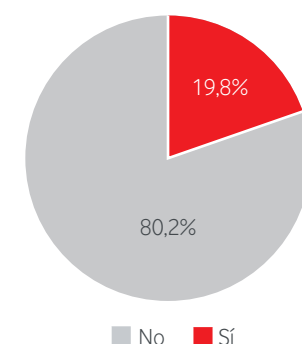
Tamaño



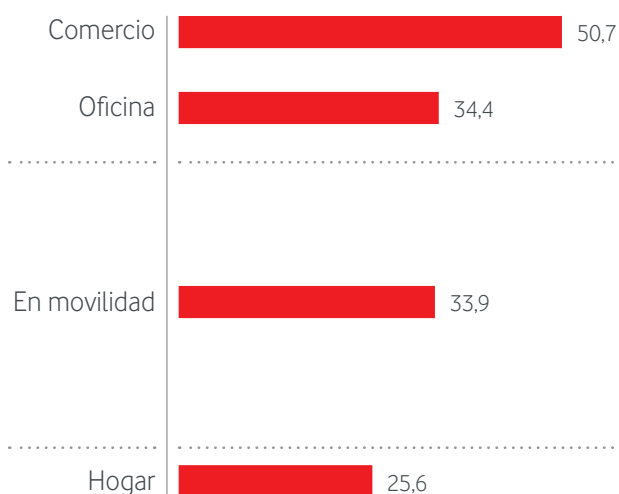
Formas de trabajo



La internacionalización del trabajo y las ventas



Lugar de trabajo



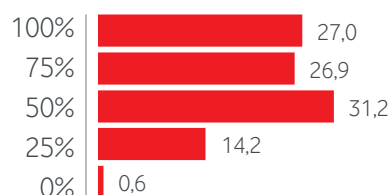
Base Total (n=7885)

Número de sedes



Base Trabaja en Comercio/Oficina (n=6107)

Movilidad



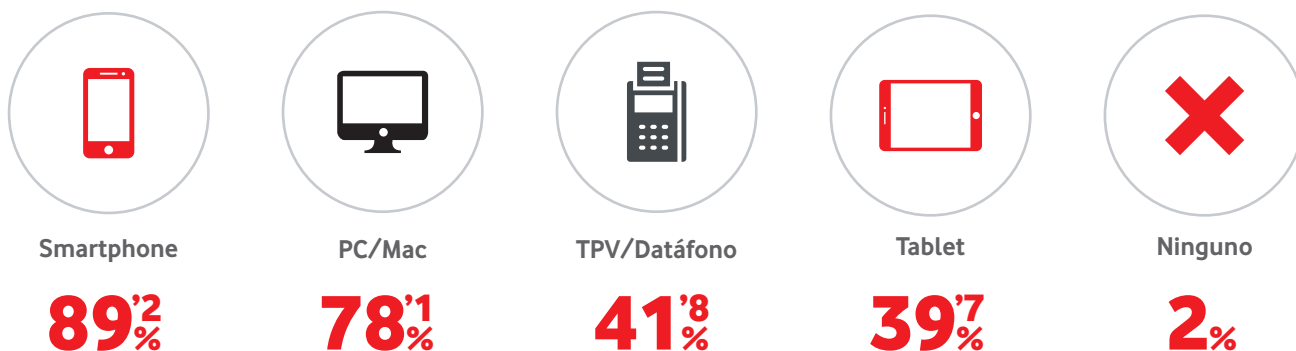
Base Trabaja en Movilidad (n=2673)

5

La digitalización de los Autónomos y Pymes

Los principales indicadores para medir la digitalización de un negocio son el uso de dispositivos electrónicos y de herramientas digitales en las actividades diarias de una empresa.

5.1. Dispositivos electrónicos



Los usuarios de PorqueTienesQueEstar.com declaran que los 2 dispositivos electrónicos más utilizados en sus negocios son el smartphone y el ordenador, con una penetración del 89,2% y del 78,1% respectivamente. Este mismo análisis por sector evidencia diferencias significativas en hostelería, donde solo 6 de cada 10 cuenta con un ordenador y 8 de cada 10 utilizan un smartphone, mientras en el sector servicios, 9 de cada 10 cuenta con smartphone y 8 de cada 10 con ordenador. Ver tabla 2.0.

Mención especial merece la utilización de sistemas de cobro digital como TPV o Datáfono en el sector hostelería y turismo (65,6%) y comercio minorista (63,1%). Ver tabla 2.0.

Si bien el lanzamiento de las tablets supuso una disrupción tecnológica que parecía encaminada a convertirse en el futuro del trabajo en las empresas, solo 4 de cada 10 empresas en España disponen de este dispositivo en su negocio.

5.2. Herramientas digitales y sus usos

Herramientas digitales



Base Total (n=7885)

Usos de las herramientas digitales



Base Utiliza alguna herramienta (n=7486)

La digitalización en el entorno empresarial español está muy vinculada también al uso de herramientas y soluciones digitales para mejorar la comunicación interna y externa, así como la eficiencia del propio negocio, y la relación con los clientes, empleados y proveedores. Entre las herramientas digitales más utilizadas destaca el correo electrónico, cuya penetración en el mercado de empresas supera el 85%. También hay que resaltar el peso de los softwares de ofimática y mensajería instantánea como facilitadores del trabajo diario de autónomos y Pymes, ambos con una penetración superior al 70%. El calendario como herramienta digital sorprende por su penetración entre los autónomos y Pymes, donde solo 1 de cada 2 dispone de una herramienta digital para gestionar su agenda o citas. Por su parte, la utilización de sistema de gestión de clientes y productos (CRM por sus siglas en inglés), a pesar de haber explotado con el modelo Software as a Servicio (SaaS), aún cuenta con mucho recorrido en su penetración en el mundo empresarial. Ver tabla 2.1

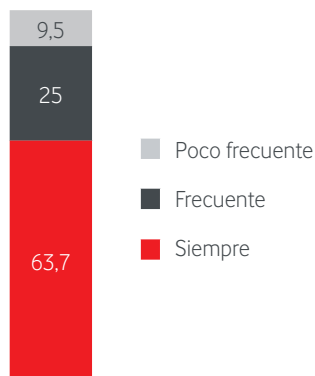
Un punto destacado entre las herramientas digitales analizadas es el almacenamiento online, debido a su escalabilidad en la empresa y el potencial de ahorro en costes de infraestructura y sistemas. A pesar de que entre los usuarios de PorqueTienesQueEstar.com más del 78% declara utilizar herramientas digitales para gestionar a sus clientes, casi el 70% para colaborar con empleados y proveedores y más del 60% para elaborar informes y documentos, la presencia y uso de sistemas de almacenamiento online (tecnología cloud) no alcanza el 35%. Ver tabla 2.1

El sector más digitalizado en términos de uso de herramientas digitales es el sector servicios, el cual el uso de todas las herramientas resalta significativamente por encima de la media del mercado. También es destacable que en los sectores de agricultura y ganadería, y hostelería y turismo, 1 de cada 10 negocios aún no utiliza ninguna solución digital para su actividad diaria. Ver tabla 2.1

Sin embargo, aún existen soluciones digitales por explotar para mejorar el nivel de digitalización de autónomos y Pymes. La utilización de sistemas de gestión de clientes y productos (CRM) aún no supera el 45%, y los servicios de videollamada y aplicaciones móviles de negocio solo alcanzan al 30,2% y 20,6% respectivamente. Estos datos evidencian grandes posibilidades de desarrollo en los negocios españoles. Ver tabla 2.1

5.3. Uso de Internet

Frecuencia de uso de Internet



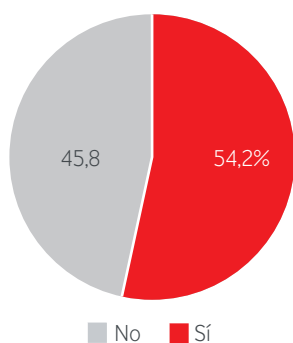
Base Total (n=7885)

El uso de Internet en los negocios siempre ha sido una medida de la digitalización de los mismos. Si bien hasta finales de los años 90 la penetración de Internet era muy reducida, el desarrollo de redes de alta velocidad ha permitido el acceso a Internet y su expansión en los pequeños negocios.

Según los datos extraídos de PorqueTienesQueEstar.com, 6 de cada 10 autónomos y Pymes en España utilizan Internet durante toda su jornada de trabajo y tan solo 1 de cada 10 utiliza de manera "poco frecuente" la red de redes en su negocio.

5.4. La página web como herramienta de comunicación

Página web de negocio



Base Total (n=7885)

Objetivo de la página web de negocio



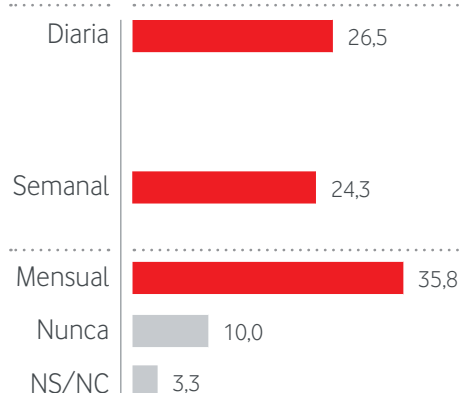
Base Tienen página web (n=4277)

Apoyado en el uso de Internet en los negocios, el desarrollo y crecimiento de páginas webs corporativas ha sido exponencial en los últimos 10 años. Sin embargo, entre los negocios de menor tamaño y según los datos de PorqueTienesQueEstar.com un 46% de los negocios no dispone de página web. Ver tabla 2.1

La visibilidad del negocio en Internet, es el principal objetivo que tienen todos los negocios, independientemente del sector al que pertenezcan. Según los datos de PorqueTienesQueEstar.com el 90,2% de los autónomos y empresas que tienen página web la utiliza para dar a conocer su negocio.

Otros objetivos como la promoción de los productos y servicios o la atención al cliente, son los fijados por 6 de cada 10 y 4 de cada 10 negocios. La venta online, sin embargo, solo es un objetivo de la página web para 3 de cada 10.

Cabe destacar que el sector del comercio minorista es el más interesado en vender online a través de su página web con un 47,3% de los negocios de este sector que tienen página web.

Frecuencia de actualización de su web

Base Tienen web excepto Dar a conocer mi negocio (n=419)

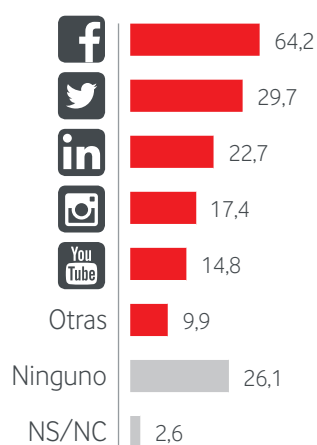
Acciones llevadas a cabo sobre su web

Base Actualiza a diario/ semanal (n=213)

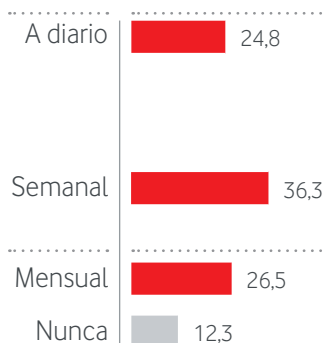
El análisis de la frecuencia de actualización de la página web nos permite conocer en mayor detalle la utilidad real y el valor que autónomos y Pymes conceden a esta herramienta. Encontramos datos dicotómicos, puesto que mientras que un 50% actualiza diaria o semanalmente su web, otro 50% lo hace menos de 1 vez al mes.

Por su parte, entre las acciones que los negocios realizan en su página web destaca que más de la mitad no analiza el tráfico de su web ni la ha optimizado para visualizarse en dispositivos móviles. Este último dato resulta muy relevante dada la altísima penetración del smartphone en el mercado empresarial.

Por sectores, la disposición de una página web destaca en comercio mayorista (61,5%), industria (65,1%) y servicios (62,8%). Por su parte, el sector del comercio minorista destaca significativamente por realizar una actualización diaria o semanal, realiza acciones sobre su web como optimizar su página para dispositivos móviles y realizar promociones online. Ver tabla 2.2.

5.5. Redes sociales**Uso de redes sociales**

Base Total (n=7885)

Frecuencias de actualización

Base dispone perfil en redes sociales (n=5621)

Base dispone perfil en redes sociales (n=5621)

Base utiliza semanalmente / A diario (n=3435)

La utilización de las redes sociales por parte de la sociedad española siempre ha sido muy alta en comparación con los países europeos de nuestro entorno, valgan los ejemplos de penetración de Facebook o WhatsApp en el mercado nacional. Esta percepción general se corrobora según los datos de PorqueTienesQueEstar.com también en el sector empresarial, donde más de 7 de cada 10 autónomos y Pymes cuentan con un perfil profesional en alguna red social.

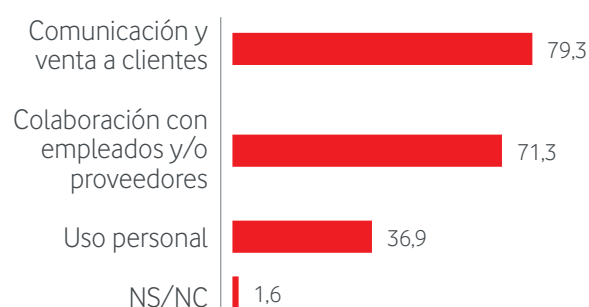
Por sectores, los más activos en redes sociales son el comercio minorista (75,5%), Hostelería (80,3%) y servicios (75,1%) y las usan principalmente con el objetivo de dar a conocer su negocio. Además, solo el 25% de los autónomos y Pymes que utilizan redes sociales para su negocio actualiza diariamente sus perfiles. Ver tabla 2.4

En cuanto a la elección de qué red social utilizar, los negocios españoles se decantan mayoritariamente por Facebook. Twitter en el sector servicios es utilizado por un 35% de los usuarios, dato significativamente por encima de la media de los usuarios de PorqueTienesQueEstar.com. En el caso de LinkedIn lo utilizan por encima de la media el sector del comercio mayorista (28,8%), industria (28,6%) y servicios (32,9%). Por último, Instagram es usado significativamente por encima de la media por los sectores comercio minorista (19,4%) y hostelería y turismo (21,9%). Ver tabla 2.4

Con los datos de uso de redes sociales y páginas web, podemos determinar que el principal objetivo en marketing digital de los autónomos y Pymes en España es la visibilidad de su negocio en Internet: el 86,6% de negocios con redes sociales la utiliza para dar a conocer su negocio y el 90,2% de los que disponen de página web la utiliza con el mismo objetivo.

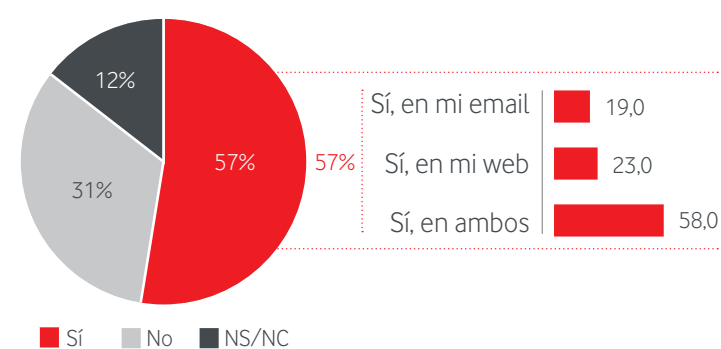
5.6. Email profesional y dominio del negocio

Objetivo del email profesional



Base utiliza email (n=6747)

Dominio propio en web y email



Base Total (n=7885)

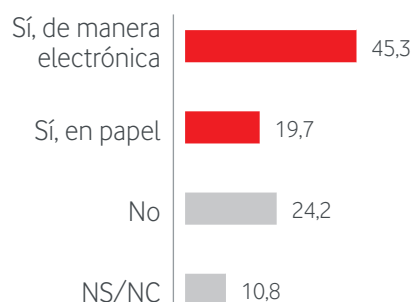
Como se ha destacado previamente en el análisis de herramientas digitales, el email profesional es la herramienta digital más utilizada, el 85,6% de autónomos y Pymes según los usuarios de PorqueTienesQueEstar.com. El principal uso de esta herramienta es la comunicación y venta a clientes (79,3% lo utiliza con este fin). También cabe destacar que 7 de cada 10 empresas utilizan el email para la colaboración con empleados y/o proveedores. Ver tabla 2.3

Respecto al uso del dominio profesional del negocio en webs corporativas y email profesional, 6 de cada 10 negocios cuentan con su propio dominio, además, la utilización de este elemento digital destaca entre los negocios con mayor sensibilidad a su imagen pública: comercio mayorista, industria y servicios. Ver tabla 2.3

Además, de los usuarios que disponen de dominio, 6 de cada 10 lo hace tanto en su email como en su página web, mientras que un 23% de ellos solo utiliza el dominio de su negocio en su web.

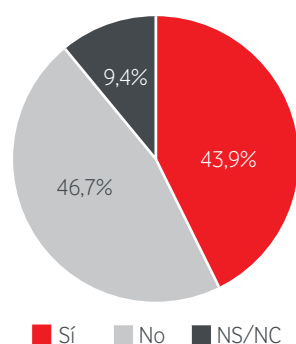
5.7. Protección física y digital del negocio

Almacenamiento de información de clientes



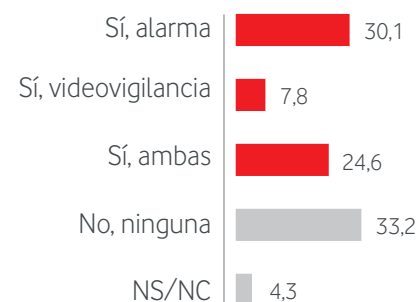
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos (n=4355)

Servicio de protección digital



Base utiliza dispositivos electrónicos (n=7731)

Servicio de seguridad física



Base Trabaja en Comercio / Oficina (n=6107)

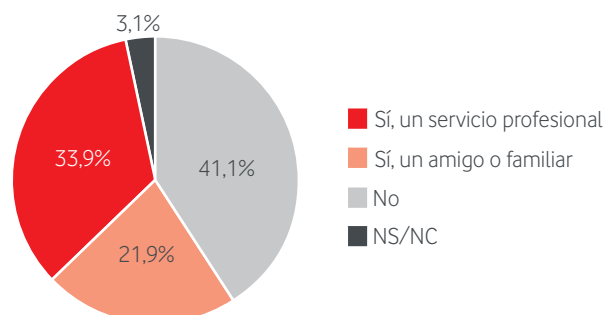
Respecto a los datos de los clientes la mayoría los de los negocios guarda, ya sea de manera electrónica o en papel, información sobre ellos. Salvo en hostelería donde más de la mitad no los guarda. El sector de industria (66,5%) y el sector servicios (57,9%) prefieren guardarlos de manera electrónica. De los sectores analizados los que más optan por el papel son la agricultura (28,7%), comercio mayorista (25,3%) y minorista (23,2%), aunque en los tres prevalece el formato electrónico. Ver tabla 3.2

En cuanto a los servicios de protección digital de los datos e información del negocio los porcentajes son muy dispares dependiendo del sector al que pertenezcan. El 50% aproximadamente dispone de servicios de protección en los sectores: comercio mayorista (51,6%), industria (54,6%) y servicios (49,1%) mientras que por ejemplo en la hostelería este porcentaje no alcanza el 30%. Ver tabla 3.2

La mayoría de las empresas dispone de algún servicio de seguridad en su local u oficina, los utilizan estos sistemas de prevención son agricultura (44,8%) y servicios (40,9%). El sistema de seguridad más utilizado es la alarma (54,8%) aunque también la videovigilancia está presente en muchas empresas especialmente del sector de comercio mayorista (39,9%), minorista (34,8%) y hostelería (39,8%). Ver tabla 3.1

5.8. Mantenimiento de la tecnología

Asistencia y soporte técnico al negocio



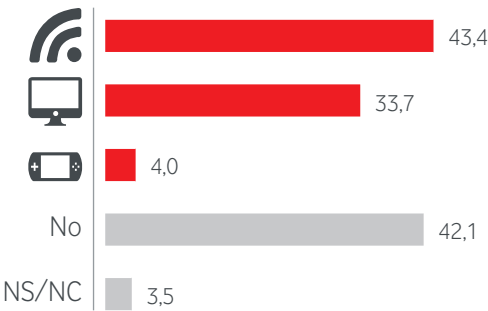
Base utiliza dispositivos electrónicos (n=7731)

Teniendo en cuenta el alto grado de penetración de los dispositivos electrónicos y las herramientas digitales en el mundo empresarial, la utilización de un servicio de asistencia, soporte técnico y mantenimiento es cada vez más importante para un negocio. Según los datos de PorqueTienesQueEstar.com, casi la mitad de las empresas declara no disponer de asistencia técnica para sus dispositivos y herramientas electrónicas y tan solo 1 de cada 3 negocios dispone de un servicio profesional para realizar el mantenimiento y reparación de la tecnología de su negocio.

Por sectores, las empresas de comercio mayorista (43,5%) y servicios (38,7%) optan en mayor medida por la contratación de servicios profesionales de soporte y mantenimiento, mientras que los negocios de hostelería (26,1%) eligen a amigos o familiares para que les preste este servicio. Ver tabla 3.0

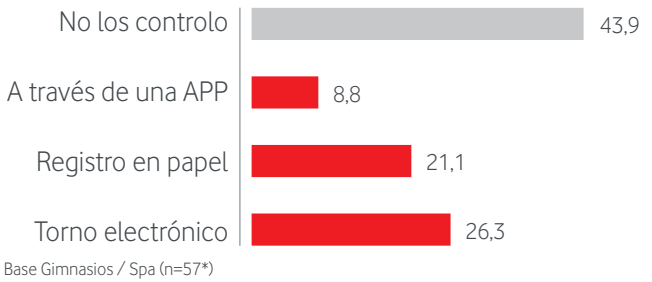
5.9. Servicios específicos por sector

Servicios para amenizar



Base Dispone de servicios (n=2883)

Gestión de accesos



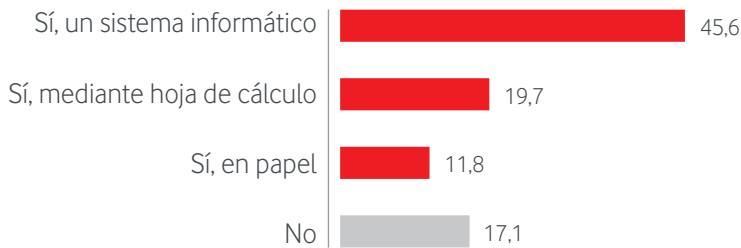
Base Gimnasios / Spa (n=57*)

A pesar de que la gestión de la satisfacción del cliente es una de las mayores preocupaciones de las empresas, la mayoría de autónomos y Pymes no emplea sistemas específicos para gestionarla.

Los sectores más evolucionados en la gestión del cliente son aquellos en los que éste tiene que pasar tiempo en el establecimiento del negocio. Por ejemplo, en el sector servicios 4 de cada 10 dispone de WiFi como servicio para amenizar a sus clientes. En hostelería y turismo 8 de cada 10 empresas dispone de televisión o WiFi. Ver tabla 3.0

Por su parte, en relación a los accesos a su establecimiento, en gimnasios y spas, 4 de cada 10 no los controla. Un 26% lo hace mediante tornos electrónicos, un 21% mediante registro en papel y por último un 9% con una APP. Ver tabla 3.3

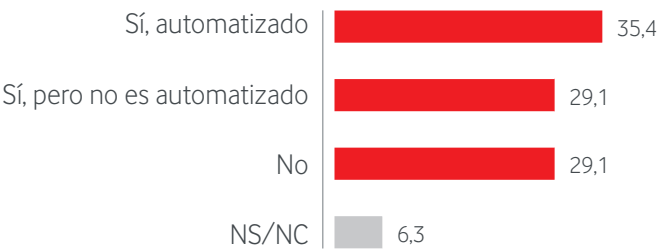
Sistema de gestión de producción y almacenamiento



Base Industria/Agricultura, Ganadería.../Fabricante y Mayorista (n=636)

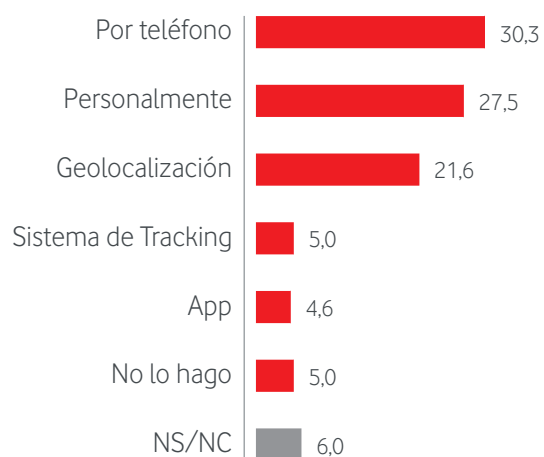
En cuanto a la utilización de sistemas de gestión de producción y almacenamiento, alrededor de un 20% de las empresas de agricultura, industria y mayorista no dispone de un sistema de gestión de producción y almacenamiento. En el caso de comercio mayorista (53,9%) e industria (48,6%) predomina un sistema informático, mientras que en agricultura (28,3%) este porcentaje es mucho menor. Ver tabla 3.3

Sistema de Riego



Base Agricultura (n=79*)

La actual preocupación por el consumo racional de agua, dentro del movimiento por la protección del medio ambiente, hace que el nivel de digitalización del sector agrícola pase por la utilización de sistemas de gestión informatizados. En agricultura la mayor parte de las empresas dispone de sistema de riego profesional, tan solo 3 de cada 10 no tiene, un 29% lo tiene pero no automatizado y 4 de cada 10 dispone de un sistema automatizado. Ver tabla 3.3

Gestión de vehículos y flotas

Base Transporte excepto No tengo empleados (n=334)

En el sector transporte, un 30% gestiona sus vehículos por teléfono, aproximadamente otro 30% lo hace personalmente mientras que un 22% dispone de programas de geolocalización. Tan solo un 5% no utiliza ningún método para gestionar sus vehículos. Ver tabla 3.2

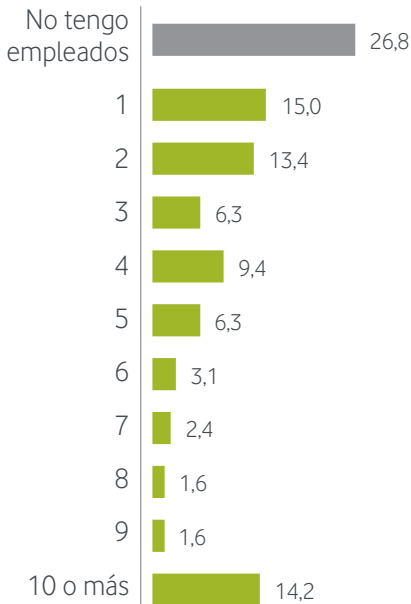




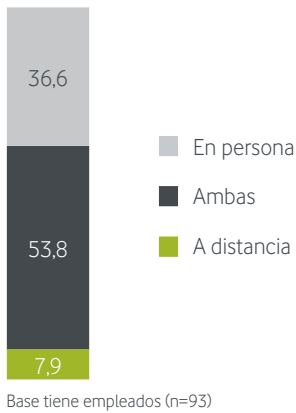
5.10. Digitalización sector agricultura

El mercado Empresas y Autónomos según PorqueTienesQueEstar

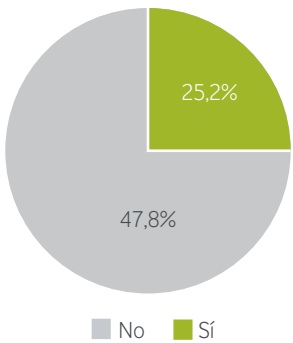
Tamaño



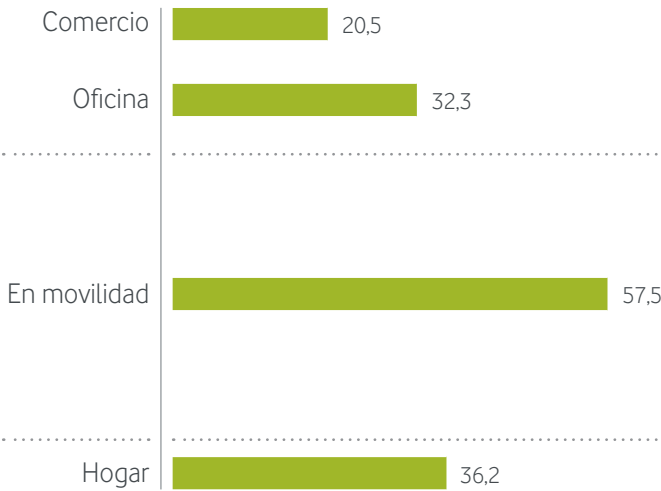
Formas de trabajo



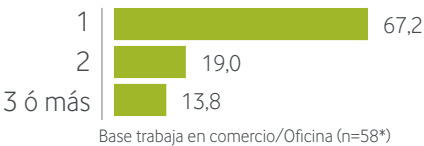
La internacionalización del trabajo y las ventas



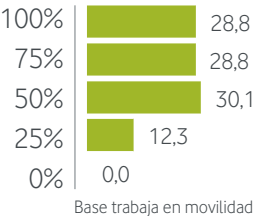
Lugar de trabajo



Número de sedes



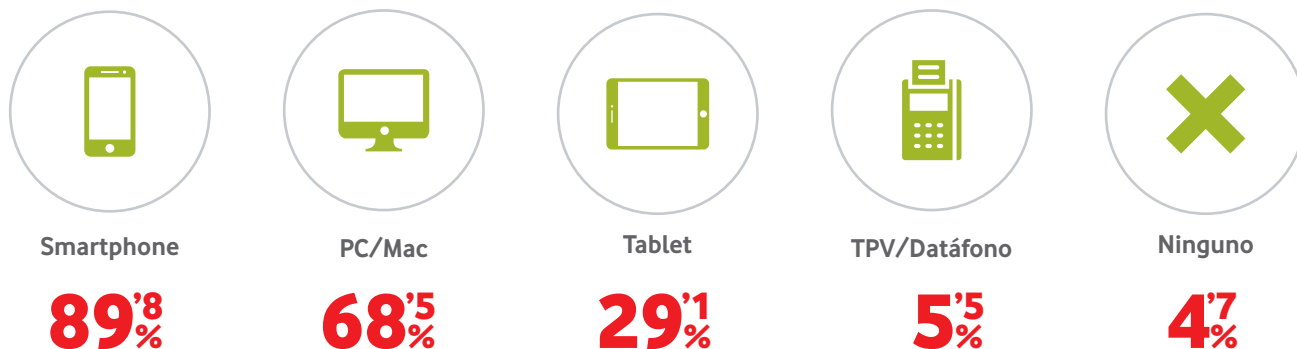
Movilidad



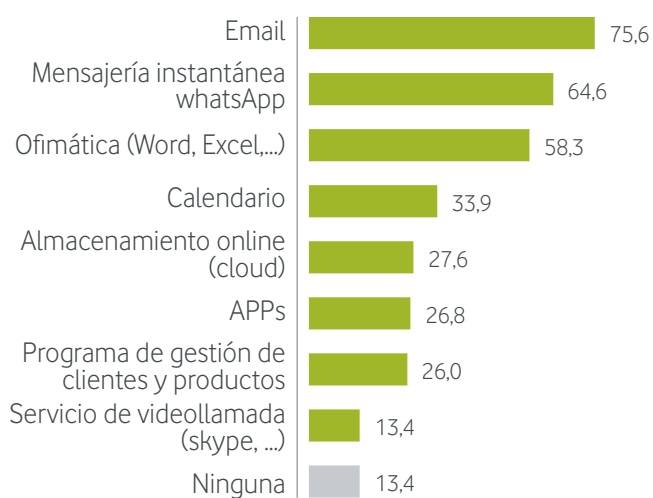
Base agricultura (n=127)

La digitalización de los Autónomos y Pymes

Dispositivos electrónicos



Herramientas digitales



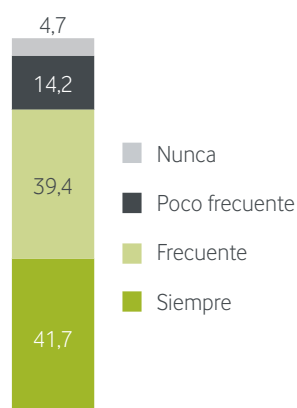
Base agricultura (n=127)

Usos de las herramientas digitales



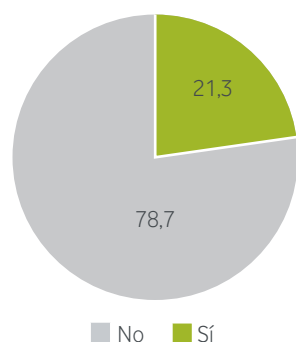
Base utiliza alguna herramienta (n=110)

Frecuencia de uso de Internet



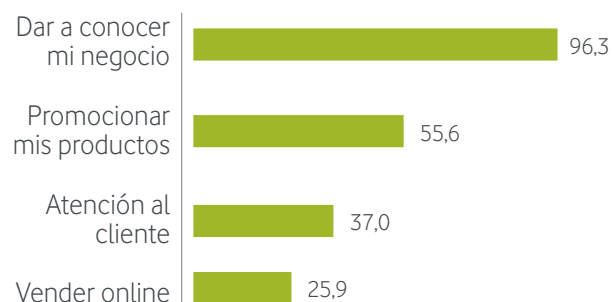
Base agricultura (n=127)

Página web de negocio



Base agricultura (n=127)

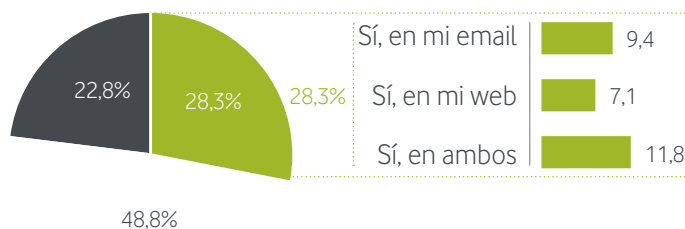
Objetivo de la página web de negocio



Base tienen página web (n=27**)

La digitalización de los Autónomos y Pymes

Dominio propio en web y email



■ Sí ■ No ■ NS/NC

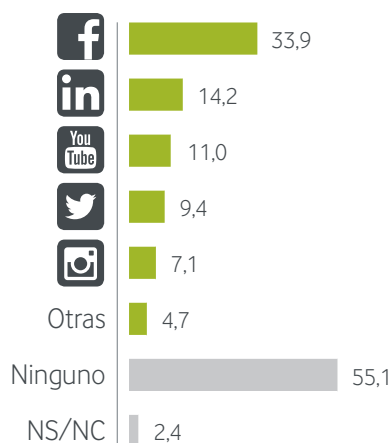
Base agricultura (n=127)

Objetivo del email profesional



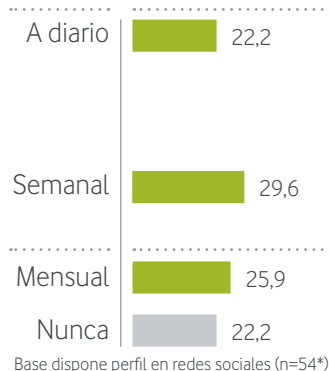
Base utiliza email (n=6747)

Uso de redes sociales



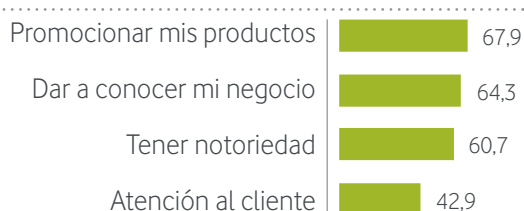
Base agricultura (n=127)

Frecuencias de actualización de redes sociales



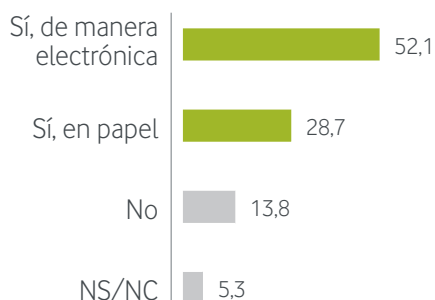
Base dispone perfil en redes sociales (n=54*)

Objetivo de las redes sociales



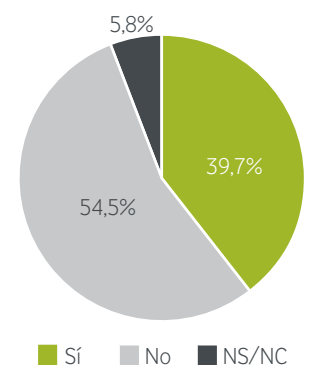
Base utiliza semanalmente / A diario (n=28*)

Almacenamiento de información de clientes



Base excepto programa de gestión de clientes y productos (n=94)

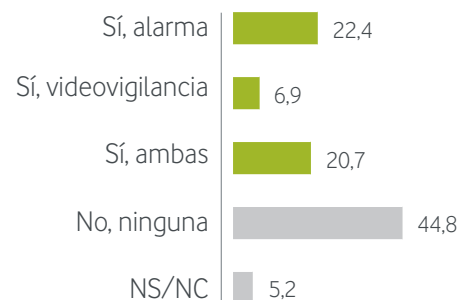
Servicio de protección digital



■ Sí ■ No ■ NS/NC

Base utiliza dispositivos electrónicos (n=121)

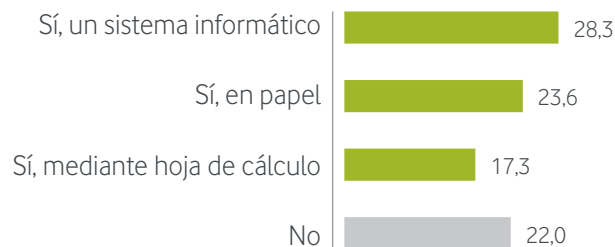
Servicio de seguridad física



Base trabaja en comercio / oficina (n=58*)

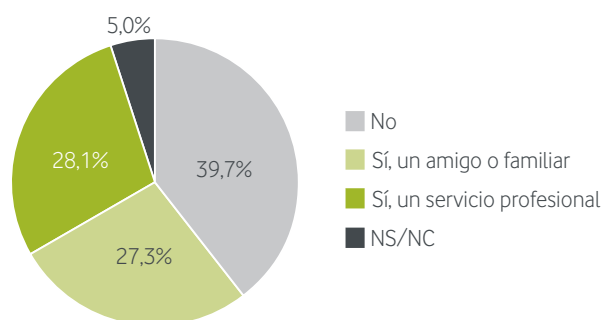
La digitalización de los Autónomos y Pymes

Sistema de gestión de producción y almacenamiento



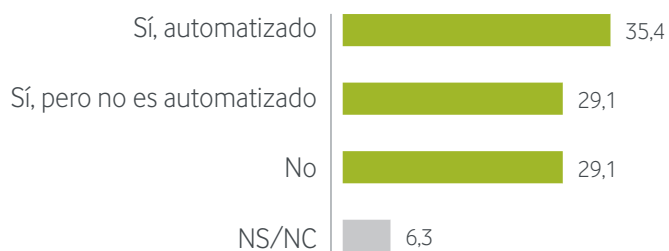
Base agricultura (n=127)

Asistencia y soporte técnico al negocio

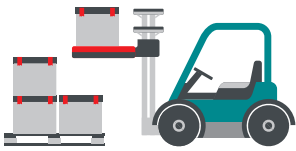


Base utiliza dispositivos electrónicos (n=121)

Sistema de riego



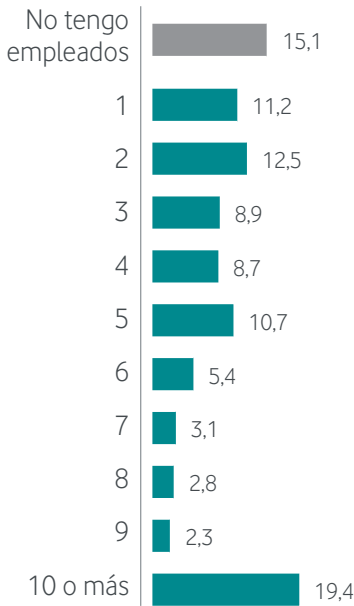
Base agricultura (n=79*)



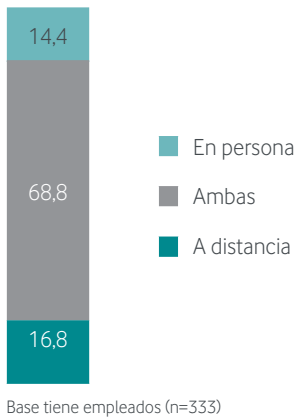
5.11. Digitalización sector comercio mayorista

El mercado Empresas y Autónomos según PorqueTienesQueEstar

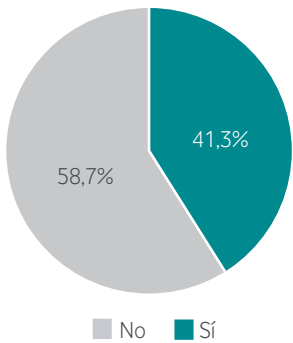
Tamaño



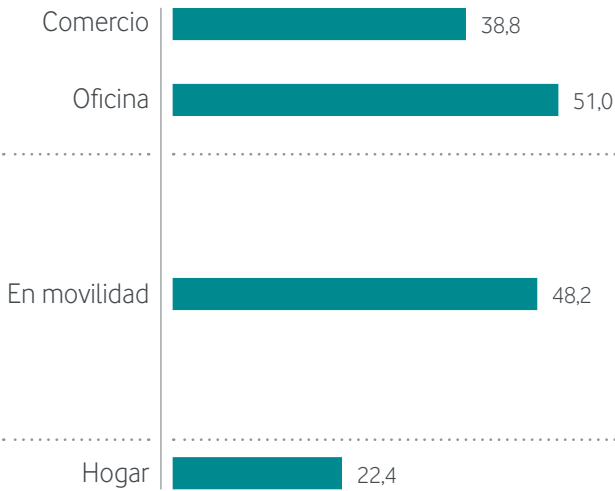
Formas de trabajo



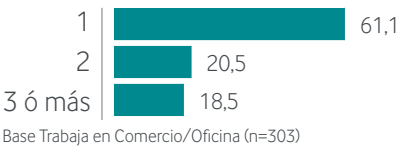
La internacionalización del trabajo y las ventas



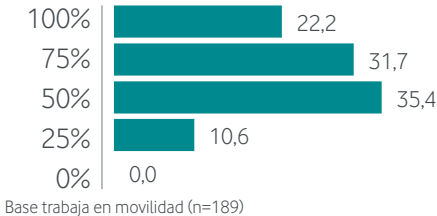
Lugar de trabajo



Número de sedes



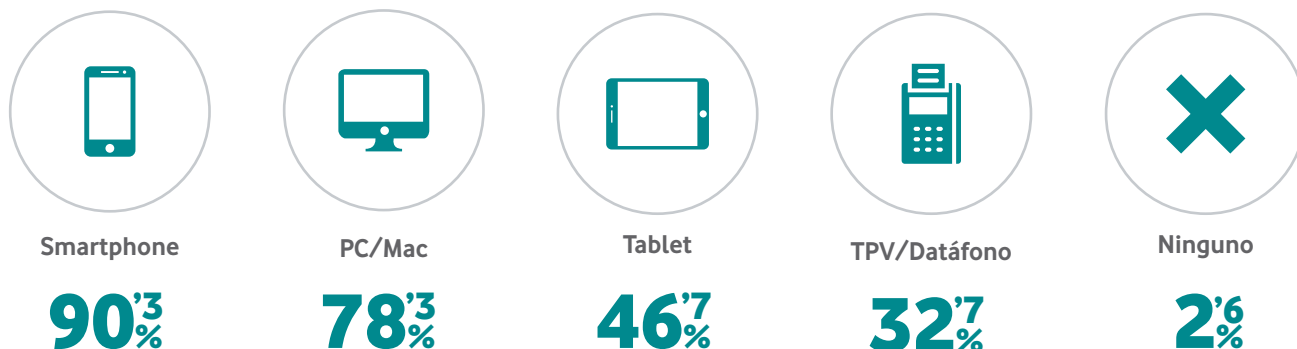
Movilidad



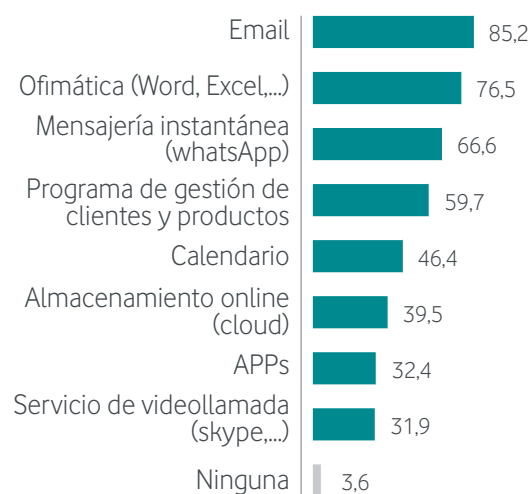
Base comercio mayorista (n=392)

La digitalización de los Autónomos y Pymes

Dispositivos electrónicos

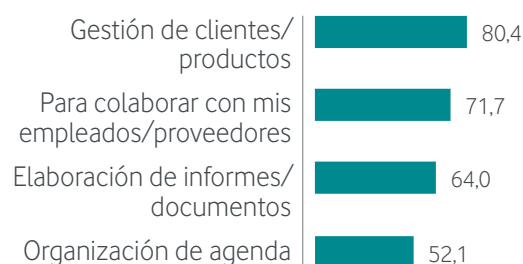


Herramientas digitales



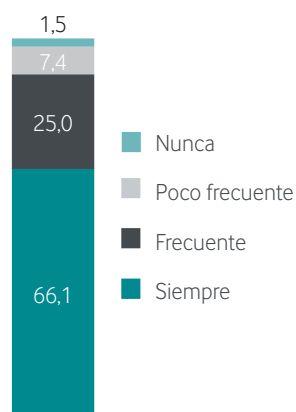
Base comercio mayorista (n=392)

Usos de las herramientas digitales



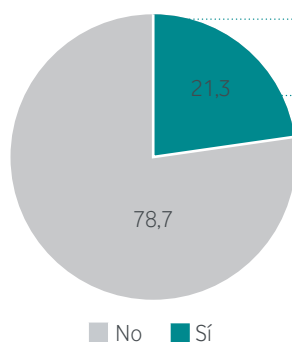
Base utiliza alguna herramienta (n=378)

Frecuencia de uso de Internet



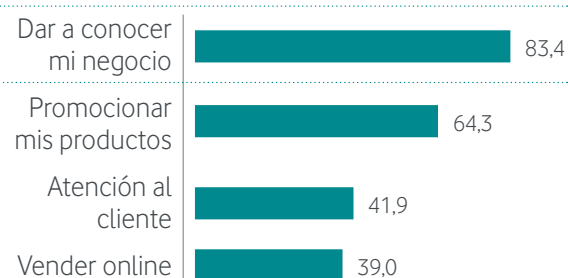
Base comercio mayorista (n=392)

Página web del negocio



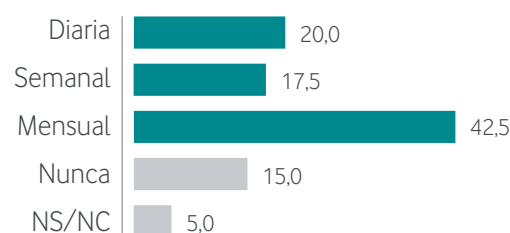
Base comercio mayorista (n=392)

Objetivo de la página



Base tienen página web (n=241)

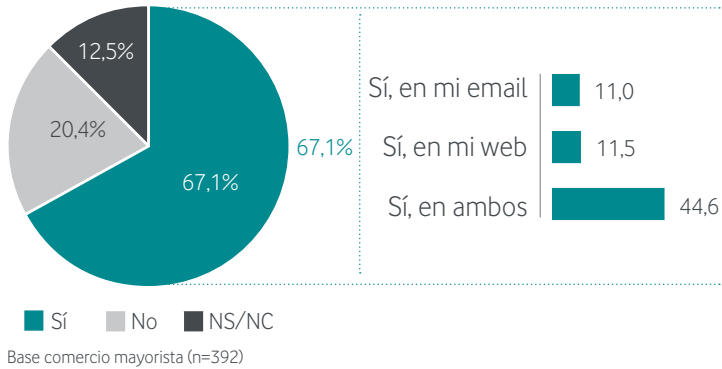
Frecuencia de actualización de su web



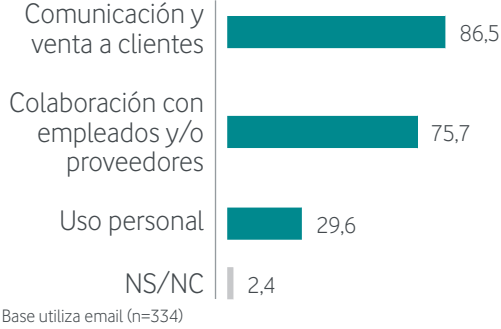
Base tienen web excepto Dar a conocer mi negocio (n=40*)

La digitalización de los Autónomos y Pymes

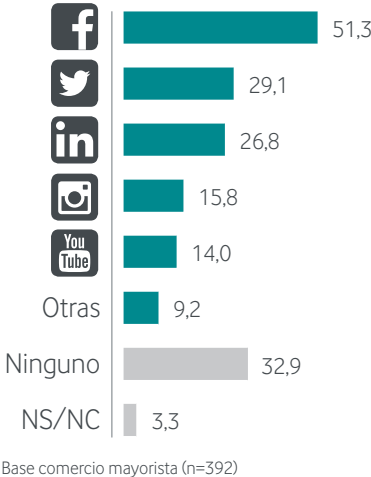
Dominio propio en web y email



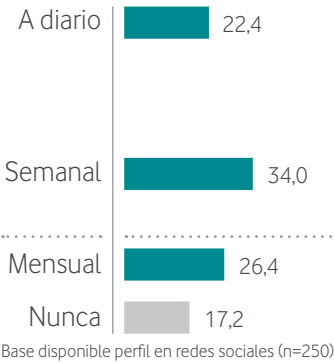
Objetivo del email profesional



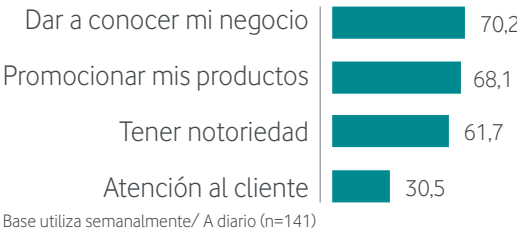
Uso de redes sociales



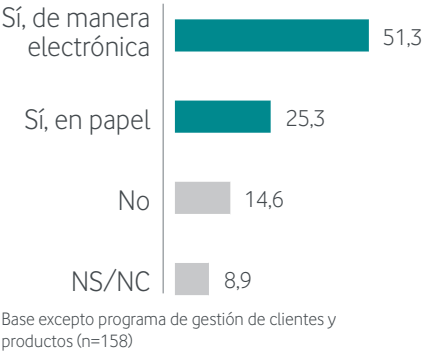
Frecuencias de actualización de redes sociales



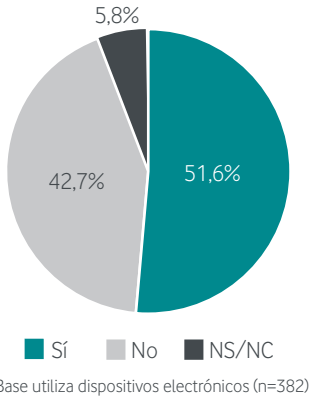
Objetivo de las redes sociales



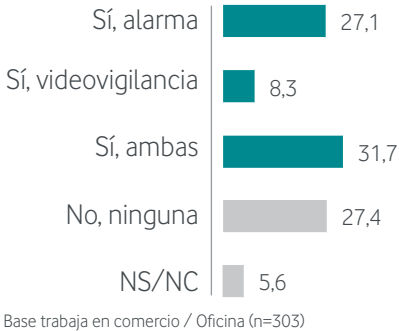
Almacenamiento de información de clientes



Servicio de protección digital

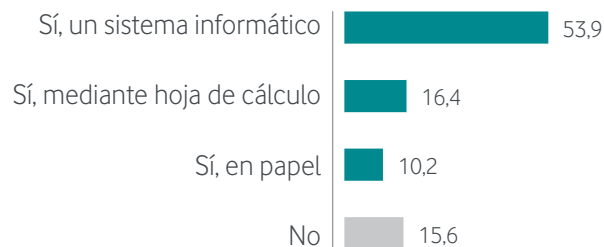


Servicio de seguridad física



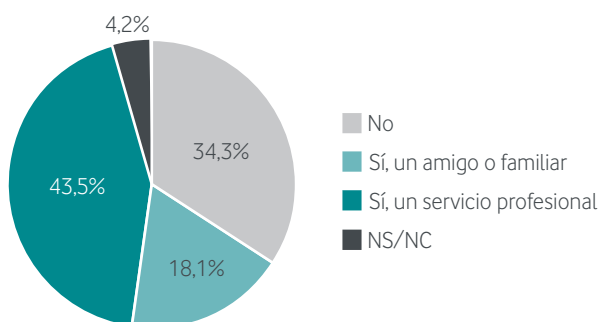
La digitalización de los Autónomos y Pymes

Sistema de gestión de producción y almacenamiento



Base comercio mayorista (n=128)

Asistencia y soporte técnico al negocio



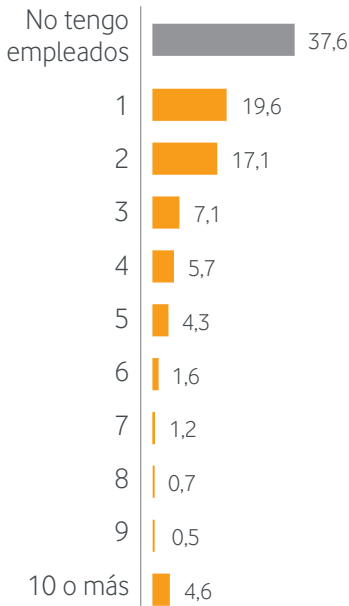
Base utiliza dispositivos electrónicos (n=382)



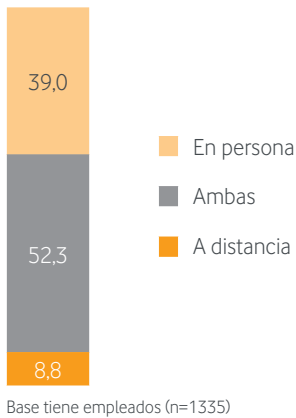
5.12. Digitalización sector comercio minorista

El mercado Empresas y Autónomos según PorqueTienesQueEstar

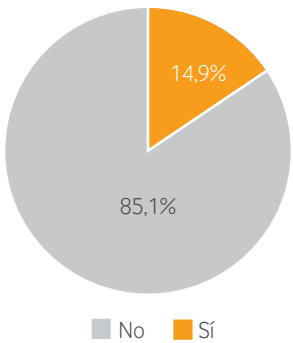
Tamaño



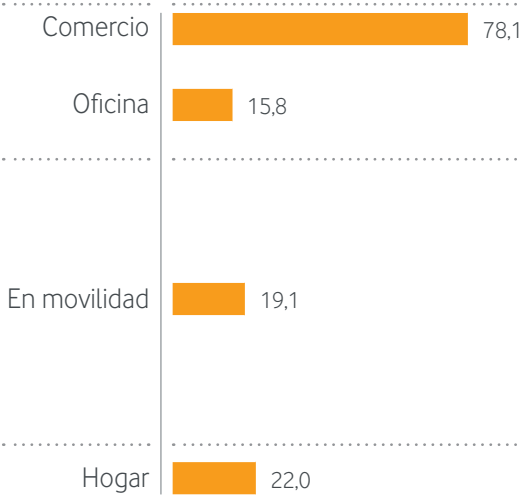
Formas de trabajo



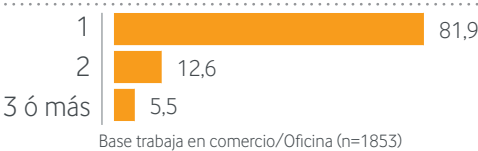
La internacionalización del trabajo y las ventas



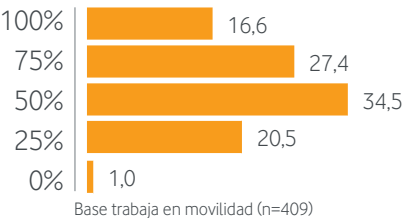
Lugar de trabajo



Número de sedes



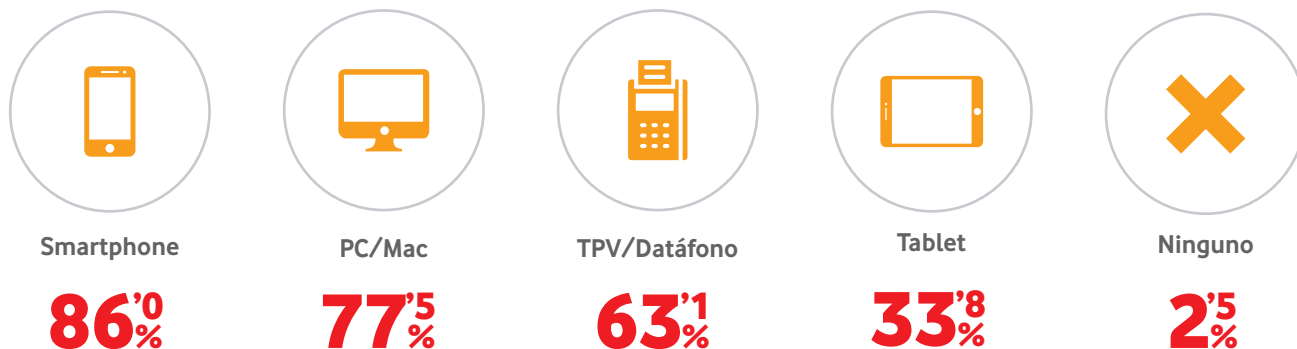
Movilidad



Base comercio minorista (n=2141)

La digitalización de los Autónomos y Pymes

Dispositivos electrónicos



Herramientas digitales



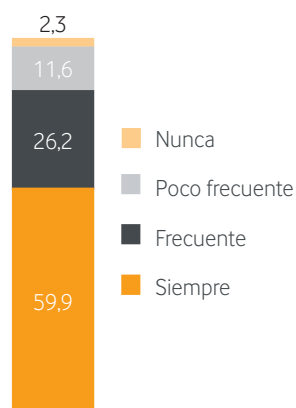
Base comercio minorista (n=2141)

Usos de las herramientas digitales



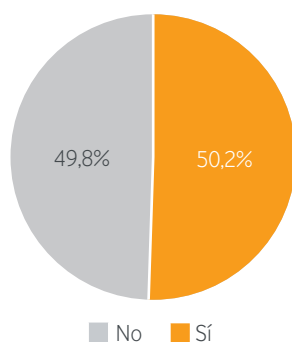
Base utiliza alguna herramienta (n=2029)

Frecuencia de uso de Internet



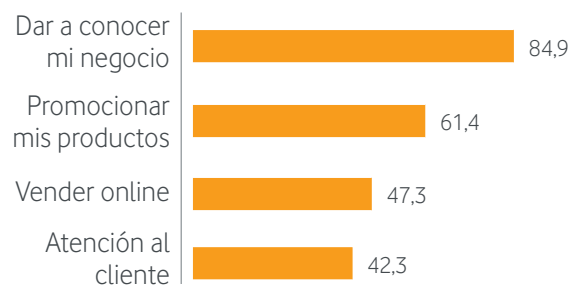
Base comercio minorista (n=2141)

Página web del negocio



Base comercio minorista (n=2141)

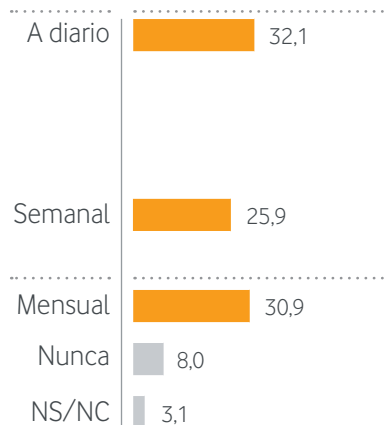
Objetivo de la página web



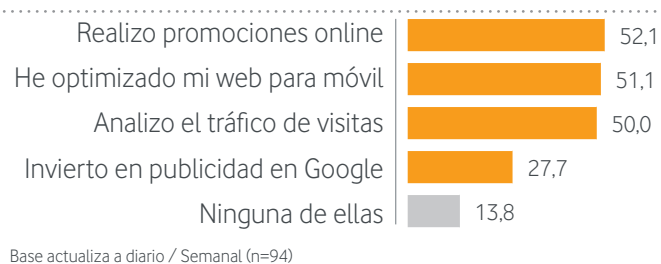
Base tienen página web (n=1075)

La digitalización de los Autónomos y Pymes

Frecuencias de actualización de página web

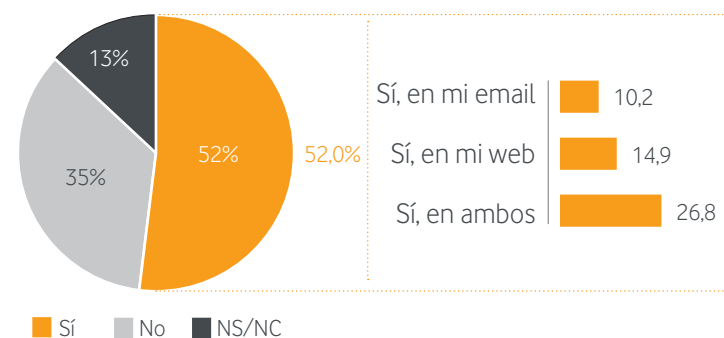


Acciones llevadas a cabo sobre su web



Base tienen web excepto Dar a conocer mi negocio (n=162)

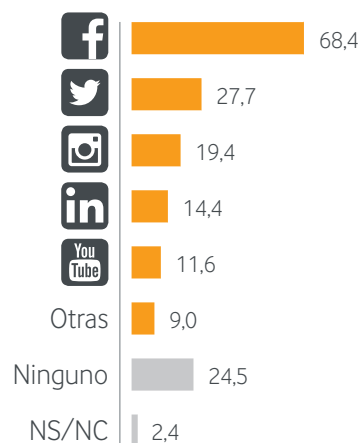
Dominio propio en web y email



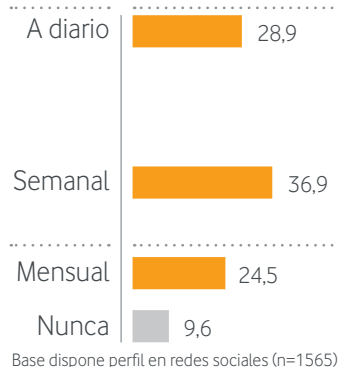
Objetivo del email profesional



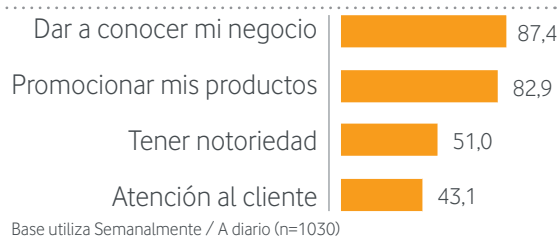
Uso de redes sociales



Frecuencias de actualización de redes sociales

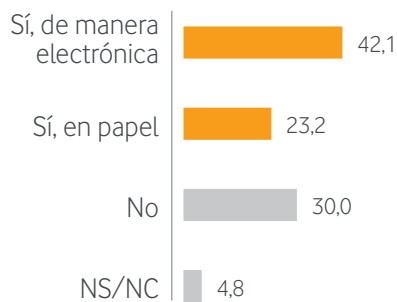


Objetivo de las redes sociales



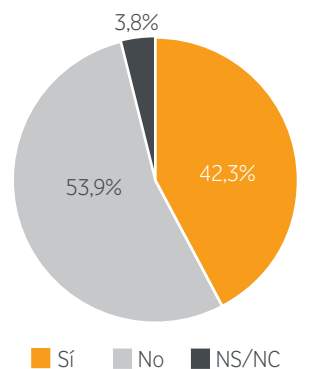
La digitalización de los Autónomos y Pymes

Almacenamiento de información de clientes



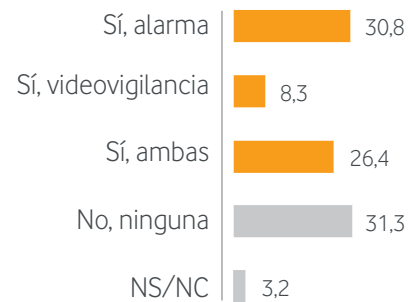
Base excepto programa de gestión de clientes y productos (n=1136)

Servicio de protección digital



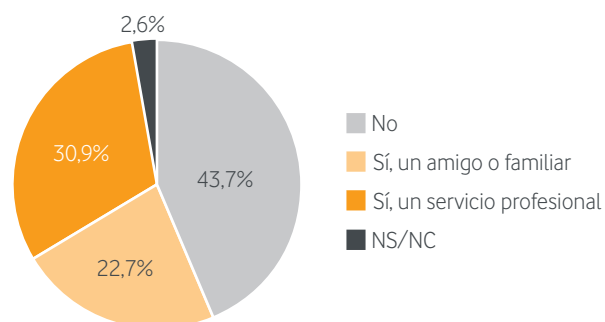
Base utiliza dispositivos electrónicos (n=2088)

Servicio de seguridad física



Base trabaja en comercio / Oficina (n=1853)

Asistencia y soporte técnico al negocio



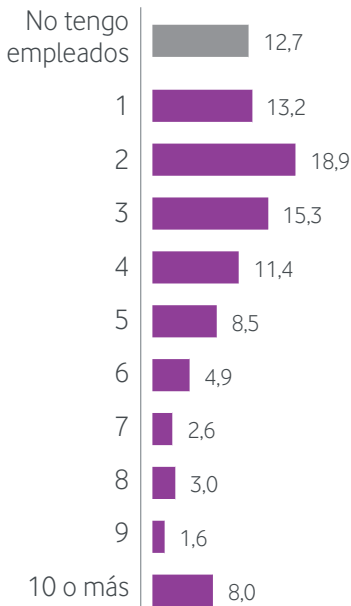
Base utiliza dispositivos electrónicos (n=2088)



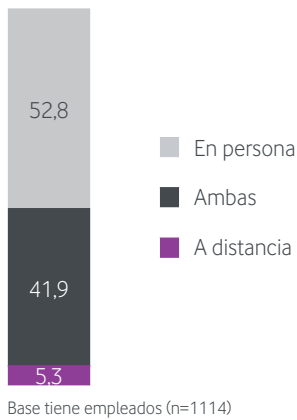
5.13. Digitalización sector hostelería y turismo

El mercado Empresas y Autónomos según PorqueTienesQueEstar

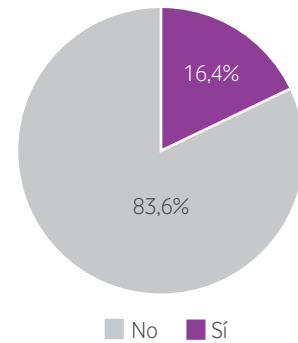
Tamaño



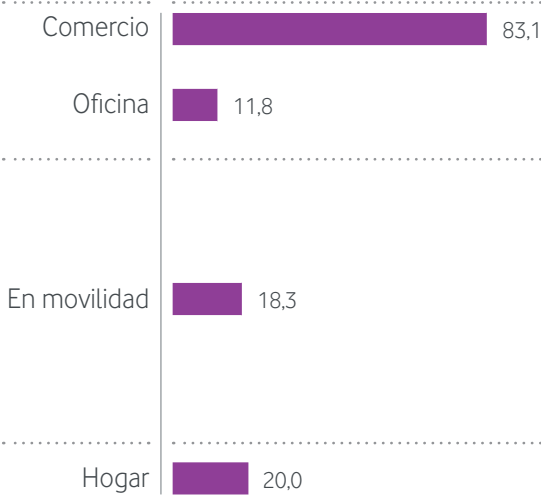
Formas de trabajo



La internacionalización del trabajo y las ventas



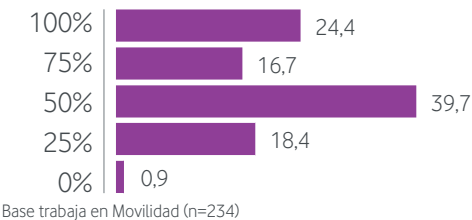
Lugar de trabajo



Número de sedes



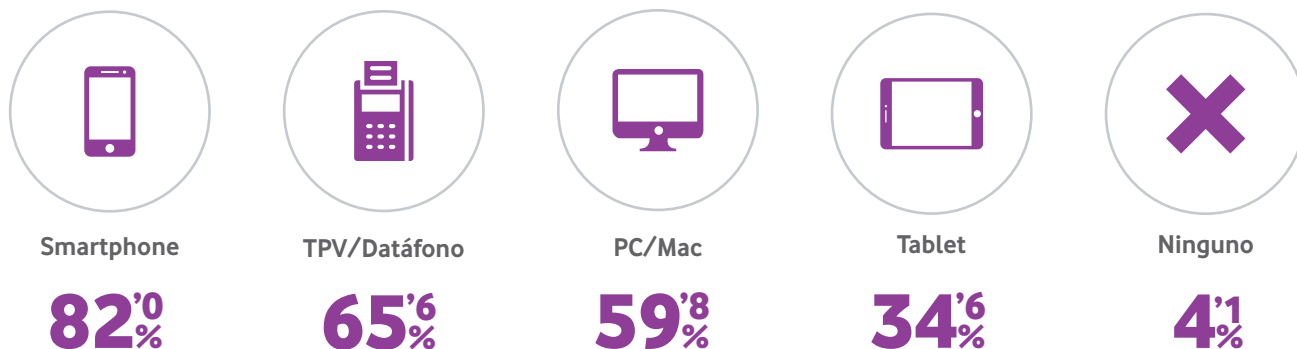
Movilidad



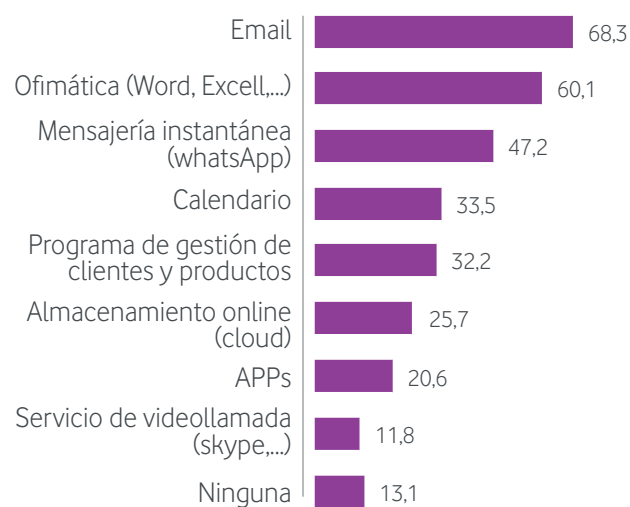
Base hostelería y turismo (n=1276)

La digitalización de los Autónomos y Pymes

Dispositivos electrónicos



Herramientas digitales



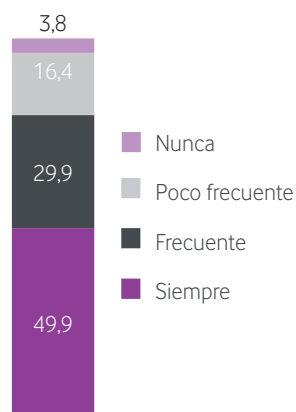
Base hostelería y turismo (n=1276)

Usos de las herramientas digitales



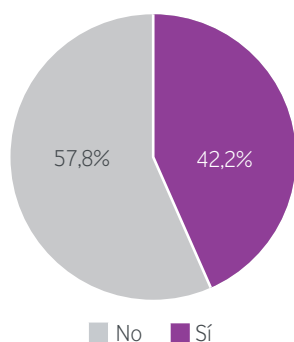
Base utiliza alguna herramienta (n=1108)

Frecuencia de uso de Internet



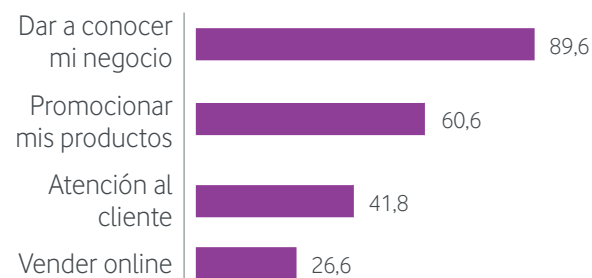
Base hostelería y turismo (n=1276)

Página web del negocio



Base hostelería y turismo (n=1276)

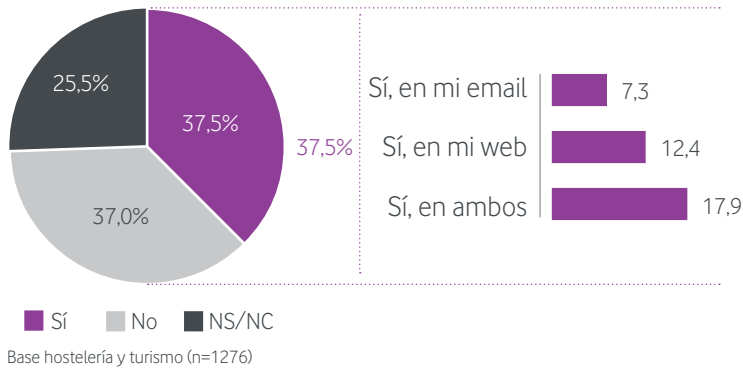
Objetivo de la página web



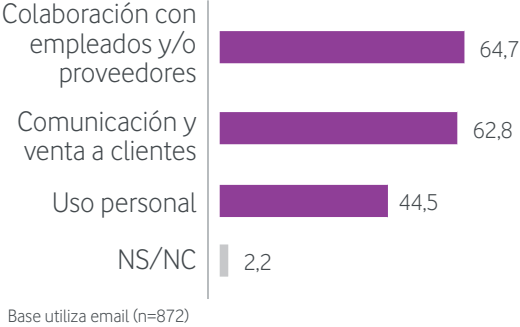
Base tienen página web (n=438)

La digitalización de los Autónomos y Pymes

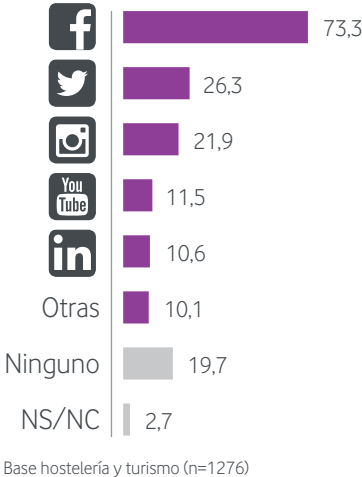
Dominio propio en web y email



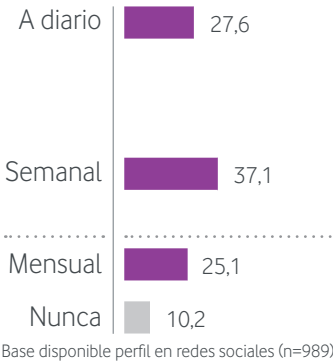
Objetivo del email profesional



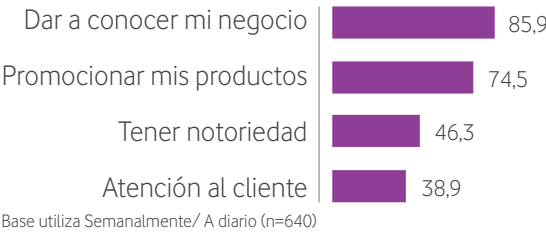
Uso de redes sociales



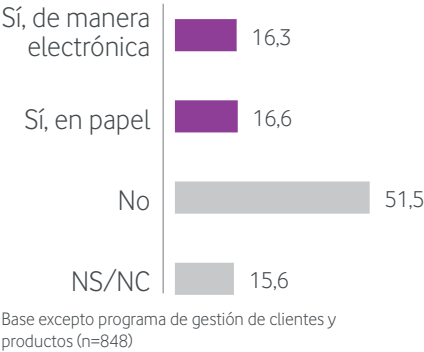
Frecuencias de actualización de redes sociales



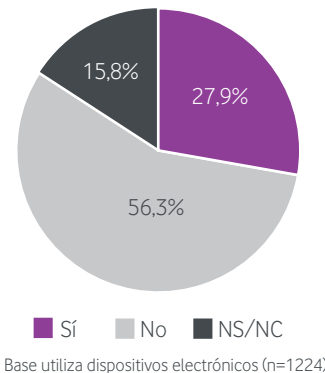
Objetivo de las redes sociales



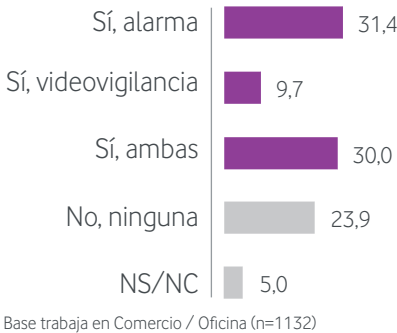
Almacenamiento de información de clientes



Servicio de protección digital

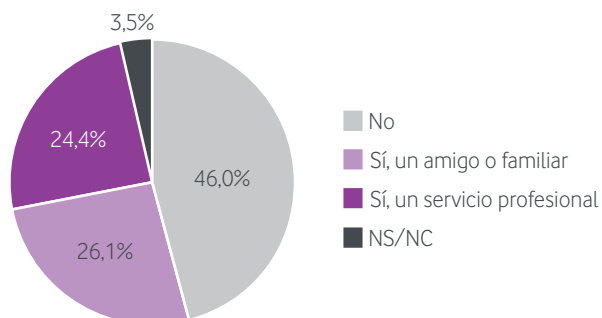


Servicio de seguridad física



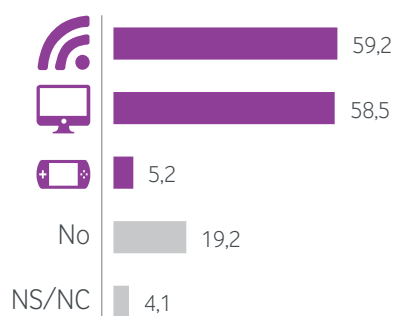
La digitalización de los Autónomos y Pymes

Asistencia y soporte técnico al negocio



Base utiliza dispositivos electrónicos (n=1224)

Servicios para amenizar la espera de sus clientes



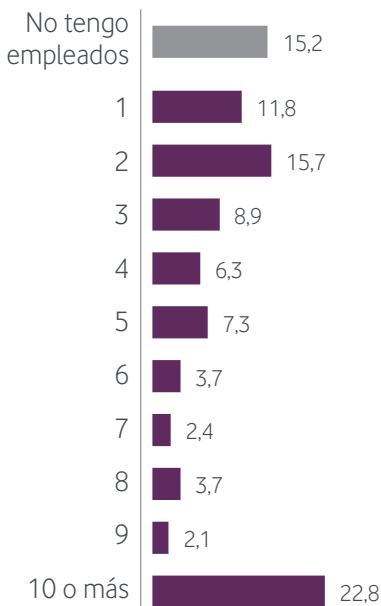
Base dispone de servicios (n=1276)



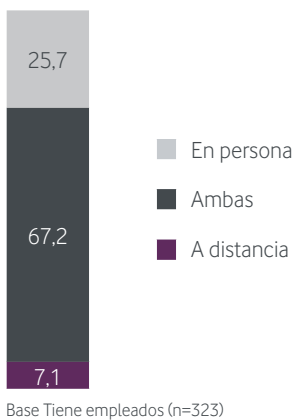
5.14. Digitalización sector industria

El mercado Empresas y Autónomos según PorqueTienesQueEstar

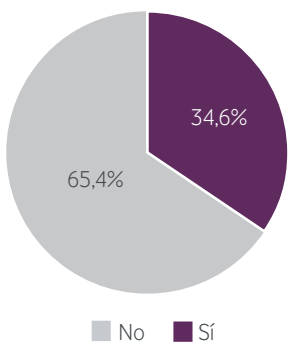
Tamaño



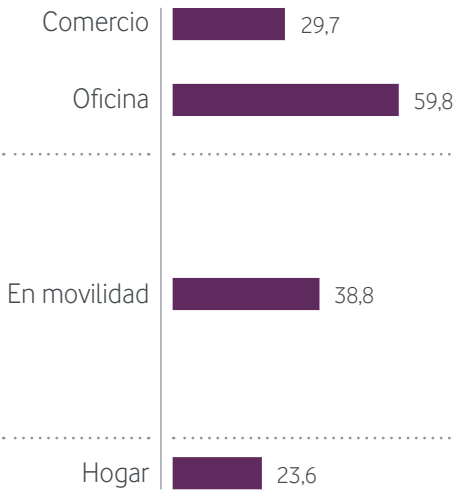
Formas de trabajo



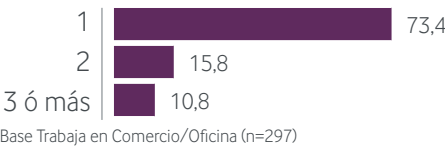
La internacionalización del trabajo y las ventas



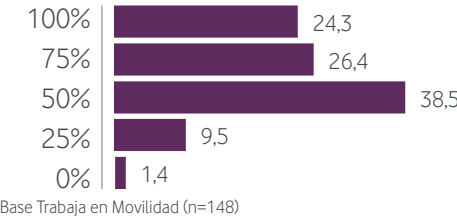
Lugar de trabajo



Número de sedes

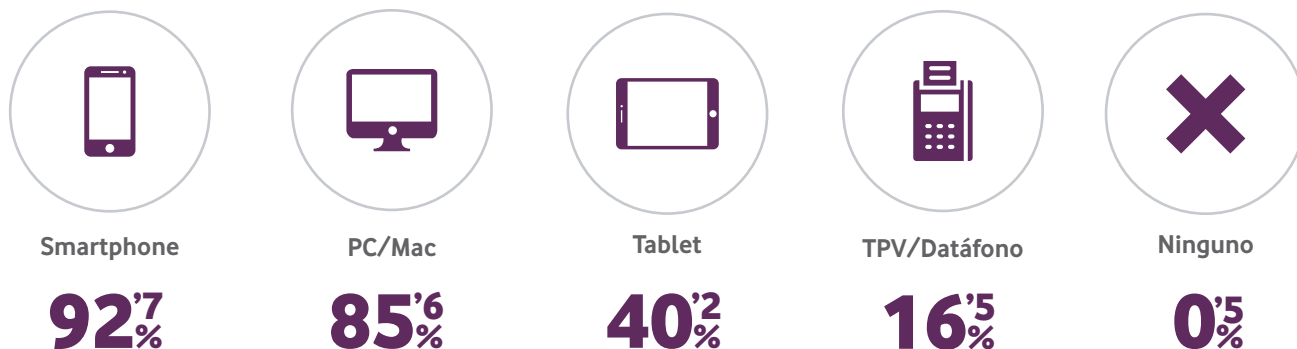


Movilidad

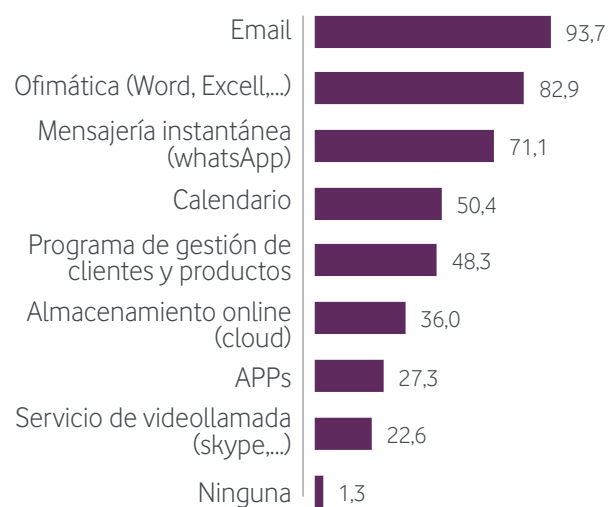


La digitalización de los Autónomos y Pymes

Dispositivos electrónicos



Herramientas digitales



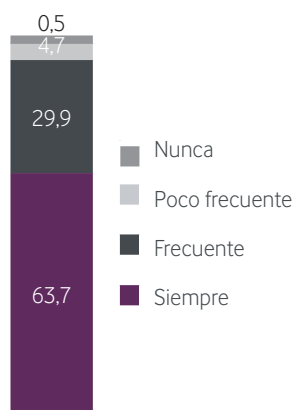
Base industria (n=381)

Usos de las herramientas digitales



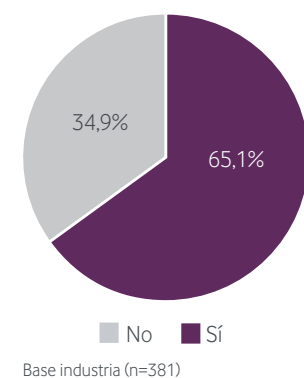
Base utiliza alguna herramienta (n=376)

Frecuencia de uso de Internet



Base industria (n=381)

Página web del negocio



Base industria (n=381)

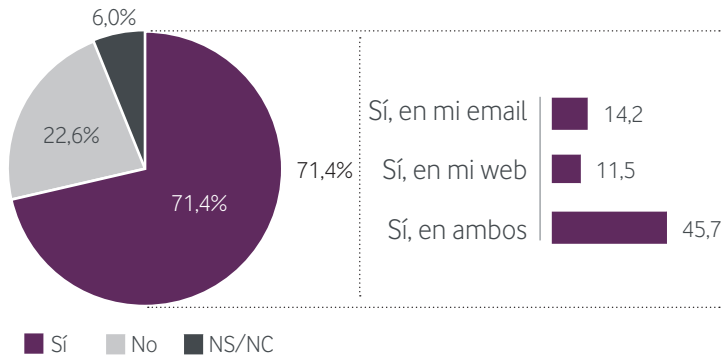
Objetivo de la página web



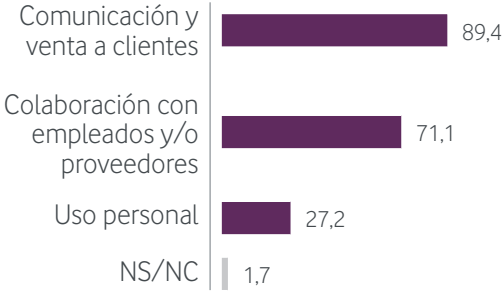
Base tienen página web (n=248)

La digitalización de los Autónomos y Pymes

Dominio propio en web y email

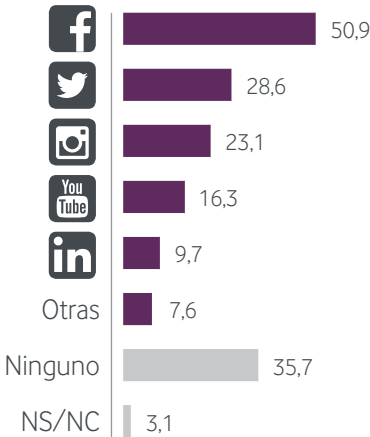


Objetivo del email profesional



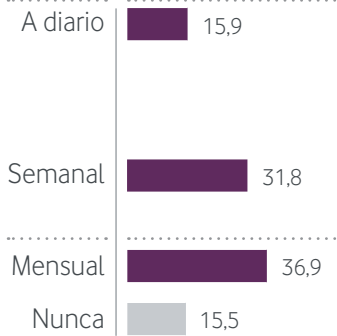
Base utiliza email (n=357)

Uso de redes sociales



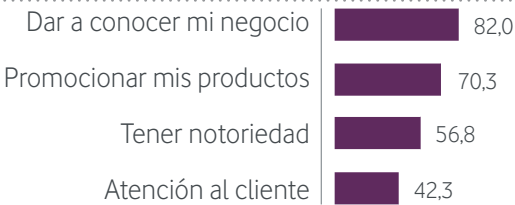
Base industria (n=381)

Frecuencias de actualización de redes sociales



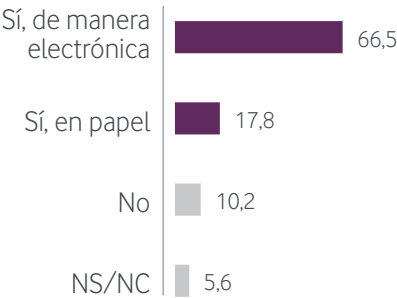
Base disponible perfil en redes sociales (n=233)

Objetivo de las redes sociales



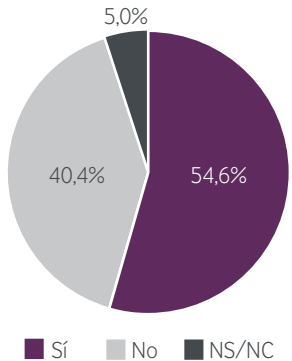
Base utiliza Semanalmente/ A diario (n=111)

Almacenamiento de información de clientes



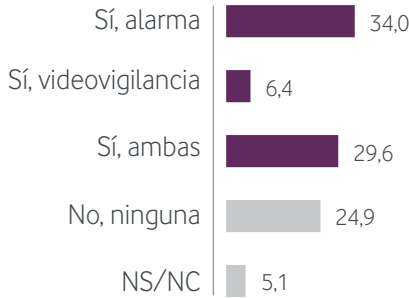
Base excepto programa de gestión de clientes y productos (n=197)

Servicio de protección digital



Base utiliza dispositivos electrónicos (n=379)

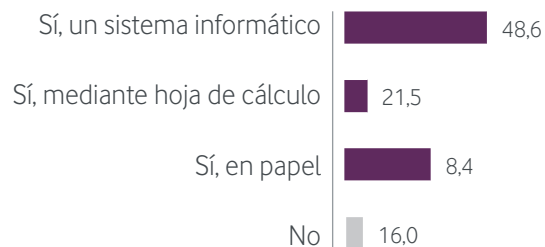
Servicio de seguridad física



Base trabaja en Comercio / Oficina (n=297)

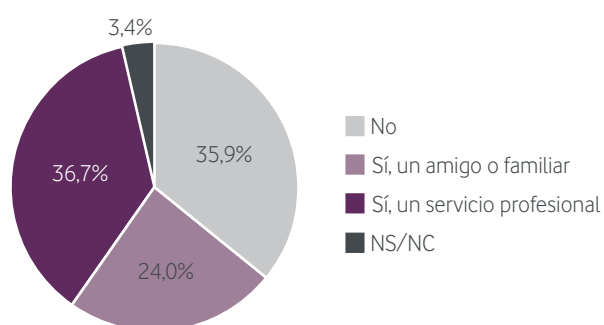
La digitalización de los Autónomos y Pymes

Sistema de gestión de producción y almacenamiento



Base industria/agricultura, ganadería.../ fabricante y mayorista (n=381)

Asistencia y soporte técnico al negocio



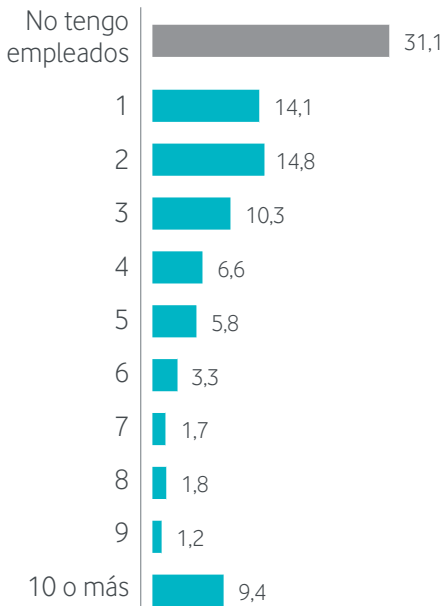
Base utiliza dispositivos electrónicos (n=379)



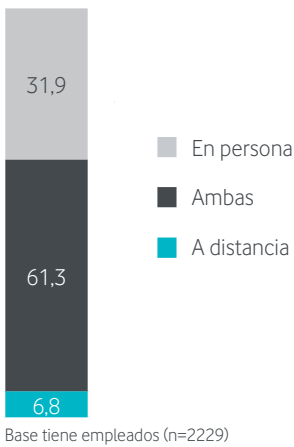
5.15. Digitalización sector servicios

El mercado Empresas y Autónomos según PorqueTienesQueEstar

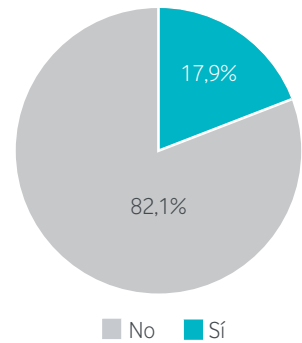
Tamaño



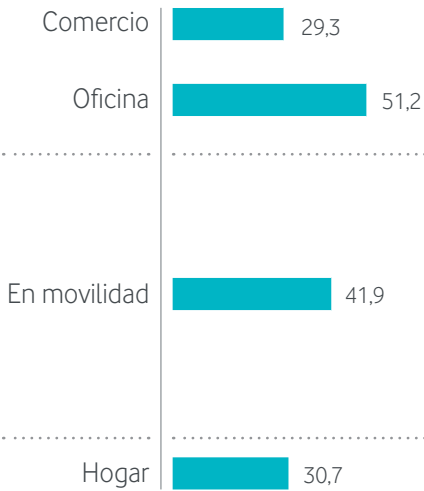
Formas de trabajo



La internacionalización del trabajo y las ventas

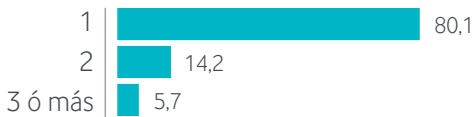


Lugar de trabajo



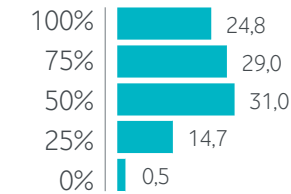
Base total (n=3234)

Número de sedes



Base trabaja en Comercio/Oficina (n=2350)

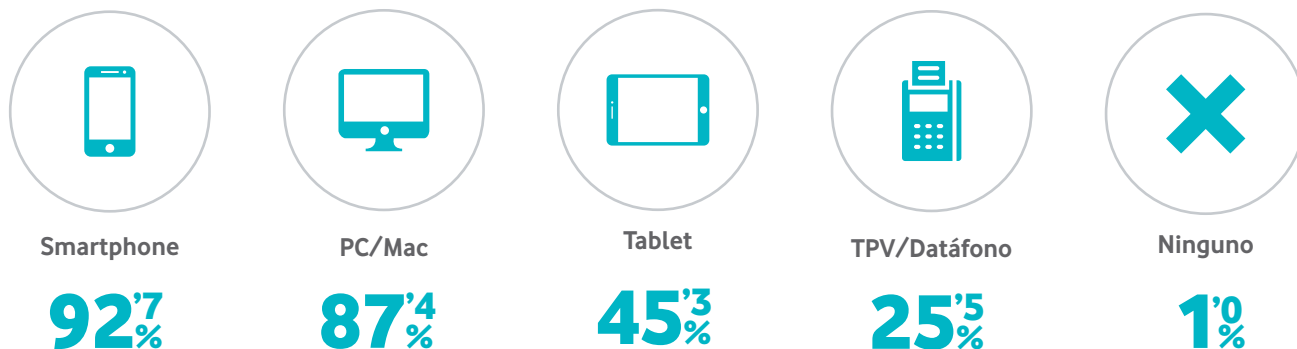
Movilidad



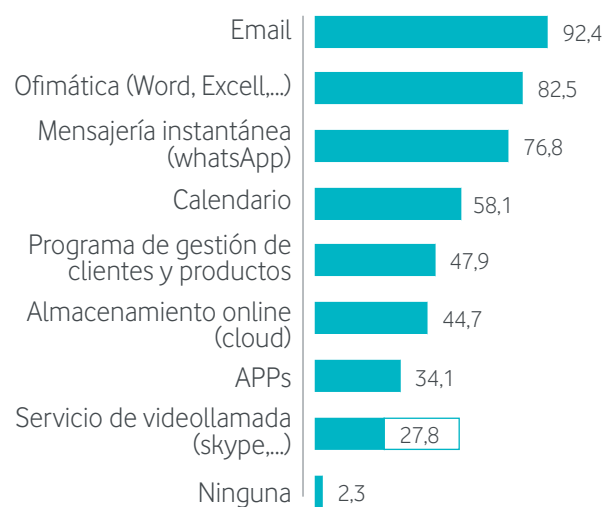
Base trabaja en Movilidad (n=1356)

La digitalización de los Autónomos y Pymes

Dispositivos electrónicos



Herramientas digitales



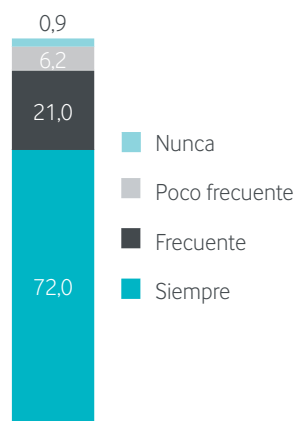
Base total (n=3234)

Usos de las herramientas digitales



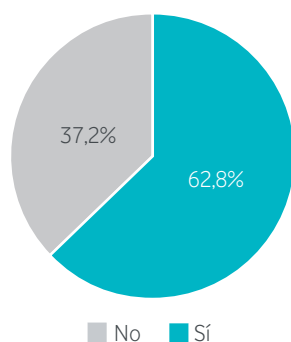
Base utiliza alguna herramienta (n=3159)

Frecuencia de uso de Internet



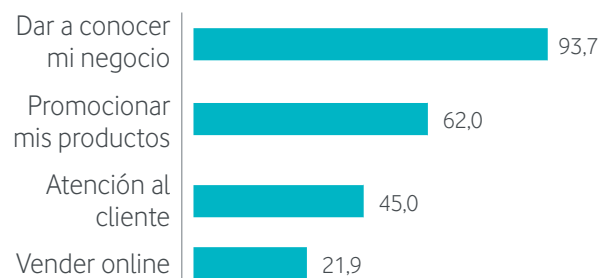
Base total (n=3234)

Página web del negocio



Base total (n=3234)

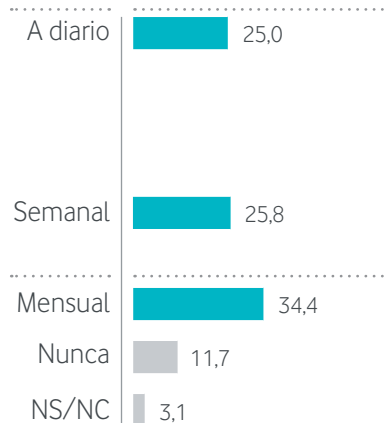
Objetivo de la página web



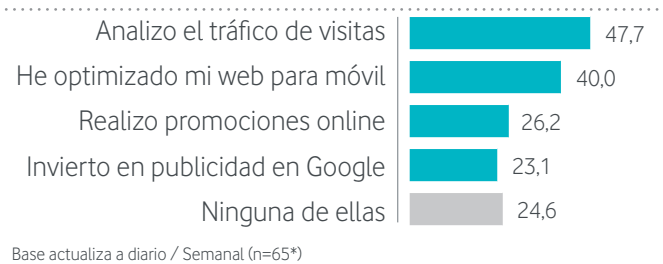
Base tienen página web (n=2031)

La digitalización de los Autónomos y Pymes

Frecuencias de actualización de página web

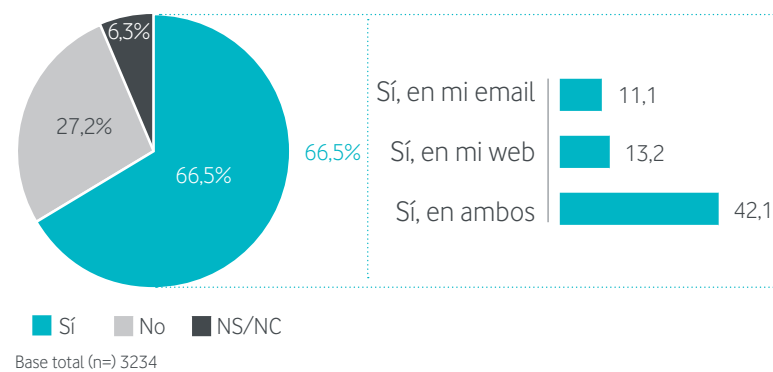


Acciones llevadas a cabo sobre su web

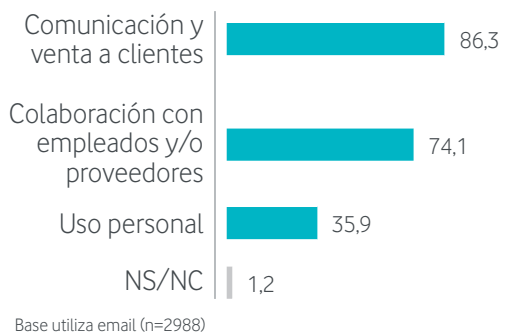


Base tienen web excepto Dar a conocer mi negocio (n=128)

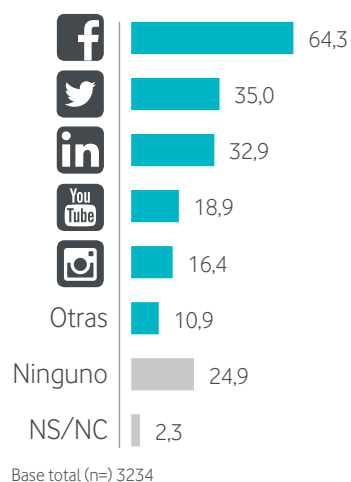
Dominio propio en web y email



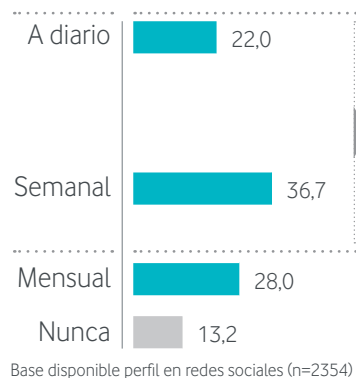
Objetivo del email profesional



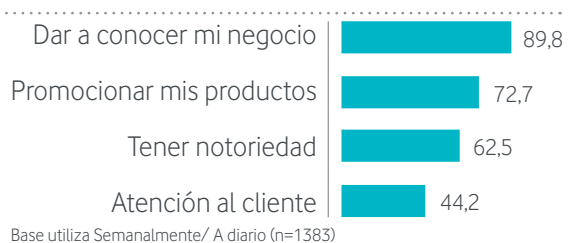
Uso de redes sociales



Frecuencias de actualización de redes sociales

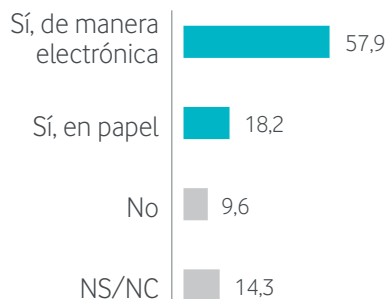


Objetivo de las redes sociales



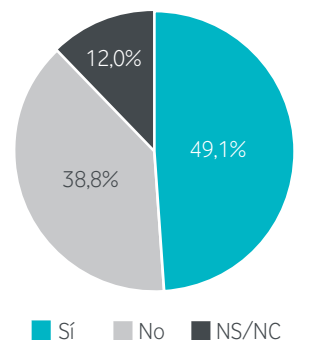
La digitalización de los Autónomos y Pymes

Almacenamiento de información de clientes



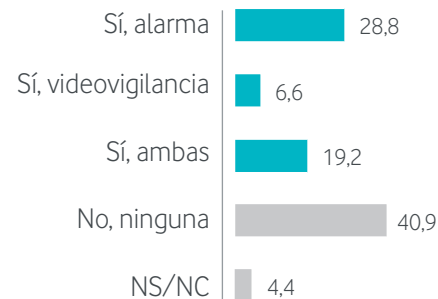
Base excepto programa de gestión de clientes y productos (n=1685)

Servicio de protección digital



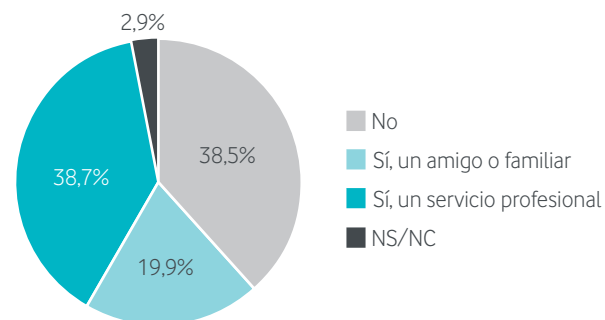
Base utiliza dispositivos electrónicos (n=3203)

Servicio de seguridad física



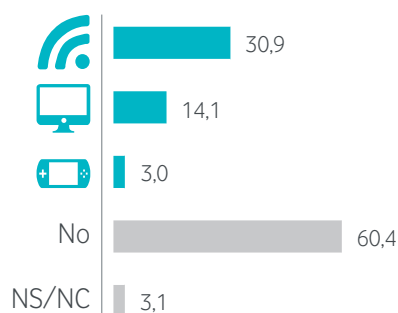
Base trabaja en Comercio / Oficina (n=2350)

Asistencia y soporte técnico al negocio



Base utiliza dispositivos electrónicos (n=3203)

Servicios para amenizar la espera de sus clientes



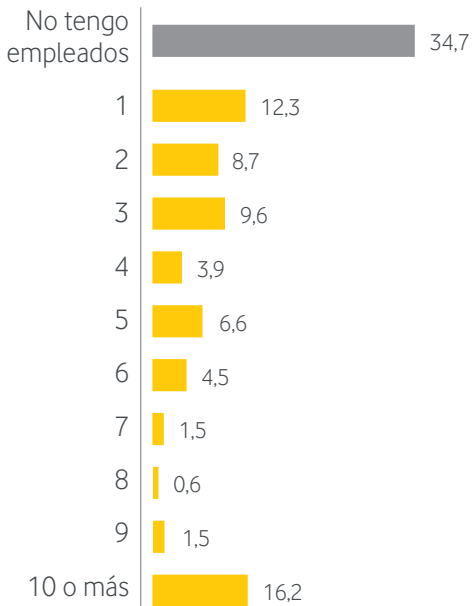
Base dispone de servicios (n=1607)



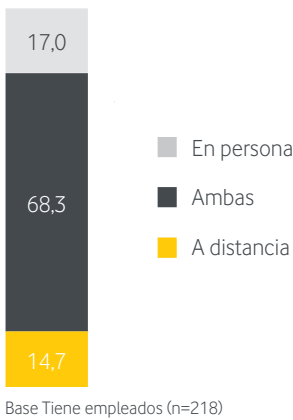
5.16. Digitalización sector transporte

El mercado Empresas y Autónomos según PorqueTienesQueEstar

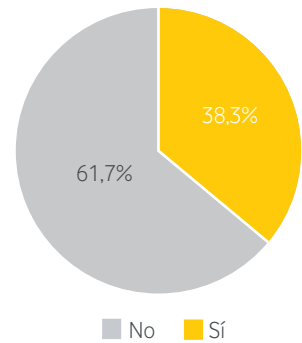
Tamaño



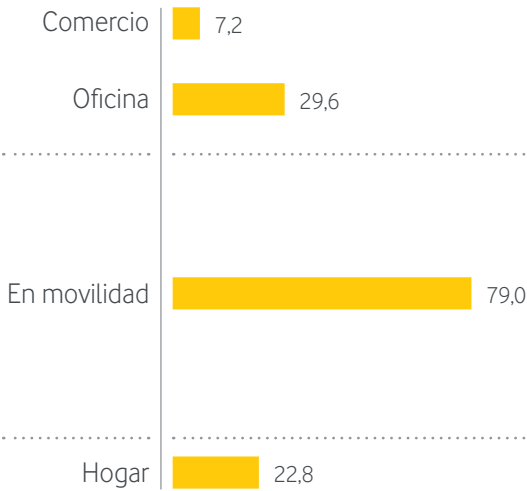
Formas de trabajo



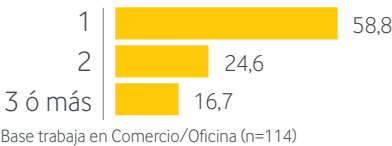
La internacionalización del trabajo y las ventas



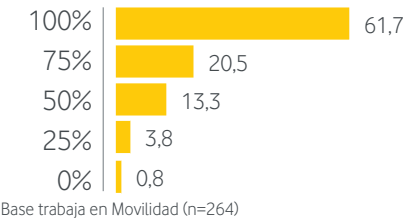
Lugar de trabajo



Número de sedes

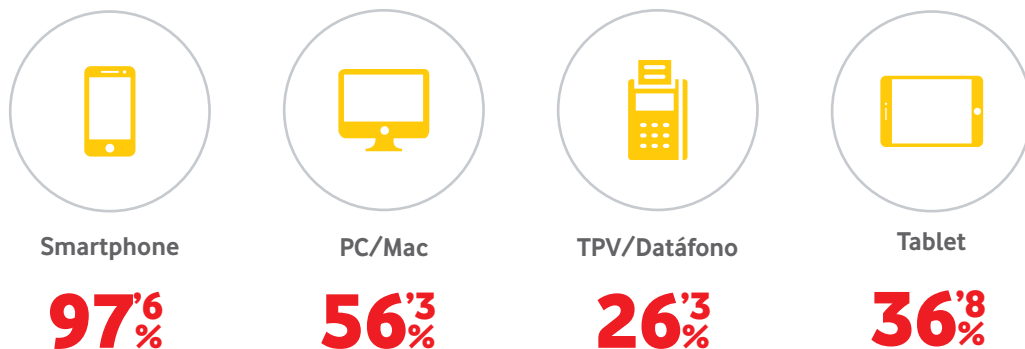


Movilidad

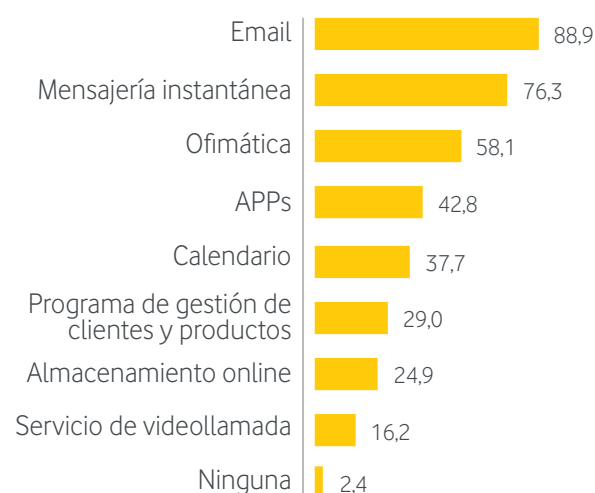


La digitalización de los Autónomos y Pymes

Dispositivos electrónicos



Herramientas digitales



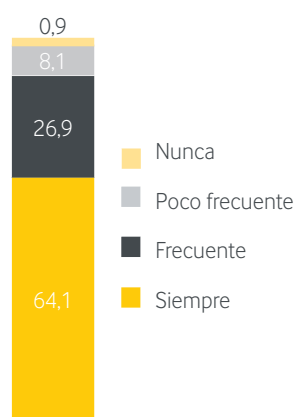
Base total (n=334)

Usos de las herramientas digitales



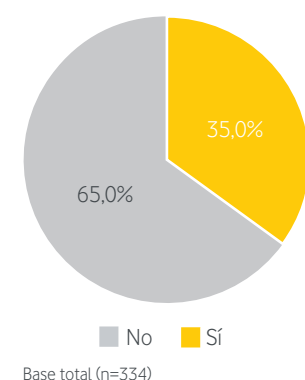
Base utiliza alguna herramienta (n=326)

Frecuencia de uso de Internet



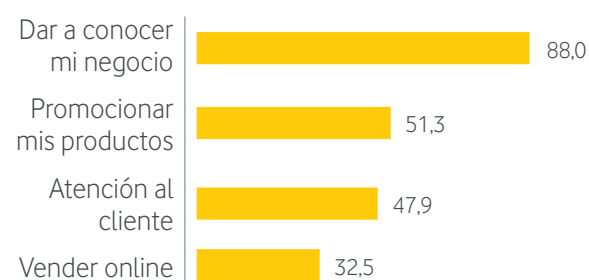
Base total (n=334)

Página web del negocio



Base total (n=334)

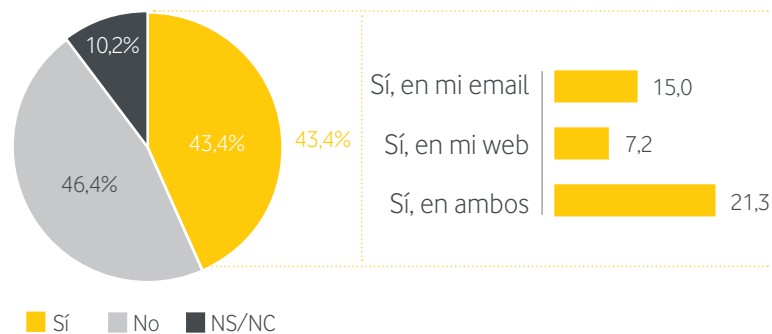
Objetivo de la página web



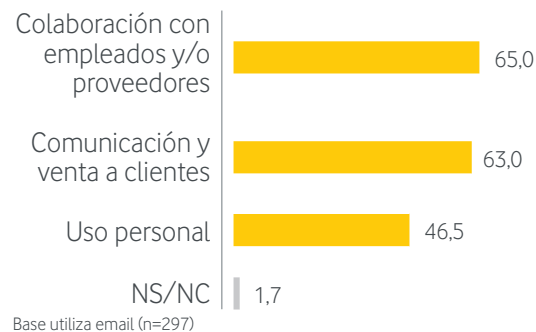
Base tienen página web (n=117)

La digitalización de los Autónomos y Pymes

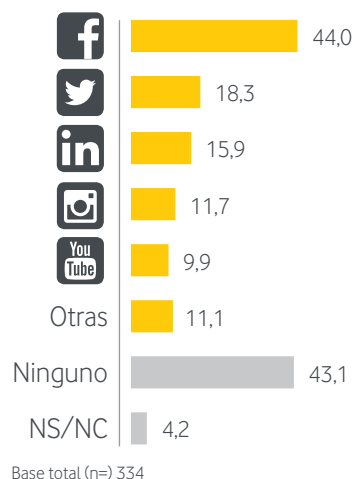
Dominio propio en web y email



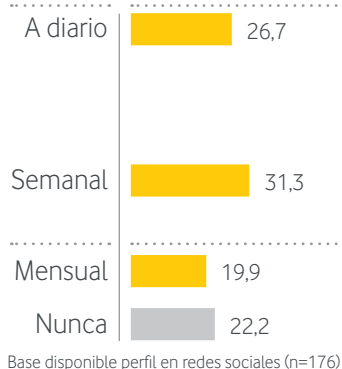
Objetivo del email profesional



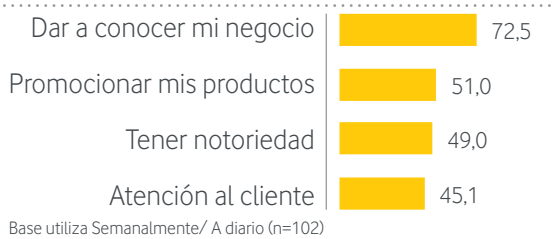
Uso de redes sociales



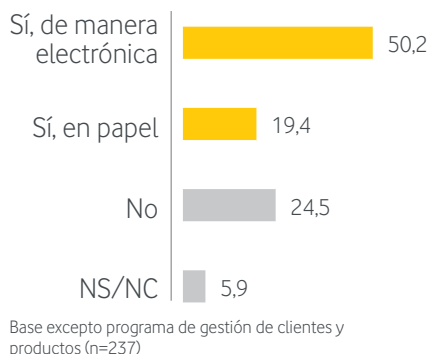
Frecuencias de actualización de redes sociales



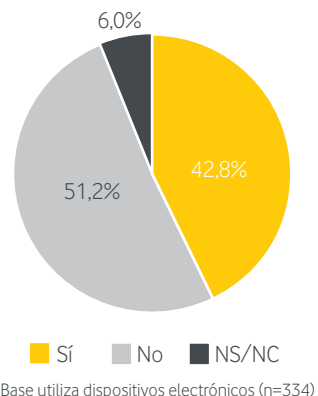
Objetivo de las redes sociales



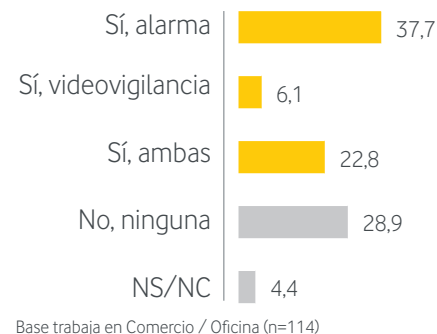
Almacenamiento de información de clientes



Servicio de protección digital

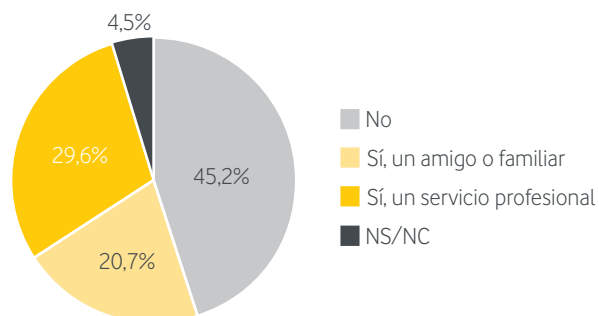


Servicio de seguridad física



La digitalización de los Autónomos y Pymes

Asistencia y soporte técnico al negocio



Base utiliza dispositivos electrónicos (n=334)

Gestión de vehículos y flotas



Base Transporte excepto No tengo empleados (n=218)

Anexo 1: Tablas referenciadas

Tabla 1.0: Empleados

	Total	Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Comercio Minorista	Hostelería y Turismo	Industria	Servicios	Transporte
Base Total	7885	127	392	2141	1276	381	3234	334
Número de Empleados								
No tengo empleados	28,4	26,8	15,1	37,6	12,7	15,2	31,1	34,7
1	15,1	15,0	11,2	19,6	13,2	11,8	14,1	12,3
2	15,8	13,4	12,5	17,1	18,9	15,7	14,8	8,7
3	10,0	6,3	8,9	7,1	15,3	8,9	10,3	9,6
4	7,1	9,4	8,7	5,7	11,4	6,3	6,6	3,9
5	6,2	6,3	10,7	4,3	8,5	7,3	5,8	6,6
6	3,3	3,1	5,4	1,6	4,9	3,7	3,3	4,5
7	1,8	2,4	3,1	1,2	2,6	2,4	1,7	1,5
8	1,8	1,6	2,8	0,7	3,0	3,7	1,8	0,6
9	1,2	1,6	2,3	0,5	1,6	2,1	1,2	1,5
10 o más	9,4	14,2	19,4	4,6	8,0	22,8	9,4	16,2

Unidad Porcentajes %
V2. Número empleados

	Total	Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Comercio Minorista	Hostelería y Turismo	Industria	Servicios	Transporte
Base Total	7885	127	392	2141	1276	381	3234	334
Número de Empleados								
No tengo empleados	28,4	26,8	15,1	37,6	12,7	15,2	31,1	34,7
1	15,1	15,0	11,2	19,6	13,2	11,8	14,1	12,3
2	15,8	13,4	12,5	17,1	18,9	15,7	14,8	8,7
3	10,0	6,3	8,9	7,1	15,3	8,9	10,3	9,6
4	7,1	9,4	8,7	5,7	11,4	6,3	6,6	3,9
5	6,2	6,3	10,7	4,3	8,5	7,3	5,8	6,6
6	3,3	3,1	5,4	1,6	4,9	3,7	3,3	4,5
7	1,8	2,4	3,1	1,2	2,6	2,4	1,7	1,5
8	1,8	1,6	2,8	0,7	3,0	3,7	1,8	0,6
9	1,2	1,6	2,3	0,5	1,6	2,1	1,2	1,5
10 o más	9,4	14,2	19,4	4,6	8,0	22,8	9,4	16,2

Tabla 1.1: Lugar Trabajo

	Total	Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Comercio Minorista	Hostelería y Turismo	Industria	Servicios	Transporte
Base Total	7885	127	392	2141	1276	381	3234	334
¿Dónde trabaja?								
Comercio	50,7	20,5	38,8	78,1	83,1	29,7	29,3	7,2
Oficina	34,4	32,3	51,0	15,8	11,8	59,8	51,2	29,6
En Movilidad	33,9	57,5	48,2	19,1	18,3	38,8	41,9	79,0
Hogar	25,6	36,2	22,4	22,0	20,0	23,6	30,7	22,8
Nivel de movilidad en trabajo								
Base trabaja en Movilidad	2673	73*	189	409	234	148	1356	264
100%	27,0	28,8	22,2	16,6	24,4	24,3	24,8	61,7
75%	26,9	28,8	31,7	27,4	16,7	26,4	29,0	20,5
50%	31,2	30,1	35,4	34,5	39,7	38,5	31,0	13,3
25%	14,2	12,3	10,6	20,5	18,4	9,5	14,7	3,8
0%	0,6	-	-	1,0	0,9	1,4	0,5	0,8
Cuántas sedes dispone								
Base trabaja en Comercio/Oficina	6107	58*	303	1853	1132	297	2350	114
1	79,2	67,2	61,1	81,9	82,1	73,4	80,1	58,8
2	13,9	19,0	20,5	12,6	11,7	15,8	14,2	24,6
3 o más	6,9	13,8	18,5	5,5	6,2	10,8	5,7	16,7

Unidad Porcentajes %

V3. ¿Dónde trabaja?/ V3_1. Nivel de movilidad en su trabajo / V3_2. ¿De cuántas sedes dispone?

Tabla 1.2 Internacionalización y Modos de Trabajo

	Total	Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Comercio Minorista	Hostelería y Turismo	Industria	Servicios	Transporte
Base Total	7885	127	392	2141	1276	381	3234	334
Viaja usted y/o empleados al extranjero								
Sí	19,8	25,2	41,3	14,9	16,4	34,6	17,9	38,3
No	80,2	74,8	58,7	85,1	83,6	65,4	82,1	61,7
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores								
Base tiene empleados	5645	93*	333	1335	1114	323	2229	218
A distancia	7,9	9,7	16,8	8,8	5,3	7,1	6,8	14,7
Ambas	56,3	53,8	68,8	52,3	41,9	67,2	61,3	68,3
En persona	35,8	36,6	14,4	39,0	52,8	25,7	31,9	17,0

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / V5. ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Tabla 2.0 Dispositivos

	Total	Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Comercio Minorista	Hostelería y Turismo	Industria	Servicios	Transporte
Base Total	7885	127	392	2141	1276	381	3234	334
Dispositivos que utilizan en su negocio								
Smartphone / Móvil	89,2	89,8	90,3	86,0	82,0	92,7	92,7	97,6
PC / MAC	78,1	68,5	78,3	77,5	59,8	85,6	87,4	56,3
TPV / Datáfono	41,8	5,5	32,7	63,1	65,6	16,5	25,5	26,3
Tablet	39,7	29,1	46,7	33,8	34,6	40,2	45,3	36,8
Ninguno	2,0	4,7	2,6	2,5	4,1	0,5	1,0	-

Unidad Porcentajes %

V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Tabla 2.1 Uso de herramientas e Internet

	Total	Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Comercio Minorista	Hostelería y Turismo	Industria	Servicios	Transporte
Base Total	7885	127	392	2141	1276	381	3234	334
Tipo de herramientas utiliza								
email	85,6	75,6	85,2	84,2	68,3	93,7	92,4	88,9
Ofimática (Word, Excel,...)	71,4	58,3	76,5	69,0	47,2	82,9	82,5	58,1
Mensajería instantánea (whatsApp)	70,5	64,6	66,6	67,1	60,1	71,1	76,8	76,3
Calendario	45,9	33,9	46,4	36,5	32,2	50,4	58,1	37,7
Programa de Gestión de Clientes y Productos	44,8	26,0	59,7	46,9	33,5	48,3	47,9	29,0
Almacenamiento online (cloud)	34,4	27,6	39,5	27,9	20,6	36,0	44,7	24,9
APPs	30,2	26,8	32,4	25,5	25,7	27,3	34,1	42,8
Servicio de videollamada (skype, ...)	20,6	13,4	31,9	13,8	11,8	22,6	27,8	16,2
Ninguna	5,0	13,4	3,6	5,2	13,1	1,3	2,3	2,4
Uso de las herramientas								
Base utiliza alguna herramienta	7486	110	378	2029	1108	376	3159	326
Gestión de clientes/ productos	78,2	60,9	80,4	79,5	68,5	82,2	82,0	64,4
Para colaborar con mis empleados/ proveedores	69,3	66,4	71,7	67,7	66,4	76,1	70,6	68,1
Elaboración de informes/ documentos	60,5	60,0	64,0	52,6	44,1	68,9	70,9	50,6
Organización de agenda	56,1	50,0	52,1	46,2	48,1	56,1	67,0	44,8
Frecuencia utiliza Internet								
Base Total	7885	127	392	2141	1276	381	3234	334
Siempre	63,7	41,7	66,1	59,9	49,9	64,6	72,0	64,1
Frecuente	25,0	39,4	25,0	26,2	29,9	29,9	21,0	26,9
Poco frecuente	9,5	14,2	7,4	11,6	16,4	4,7	6,2	8,1
Nunca	1,8	4,7	1,5	2,3	3,8	0,5	0,9	0,9
(SIEMPRE + FRECUENTE)	88,7	81,1	91,1	86,1	79,9	94,5	92,9	91,0
(POCO FRECUENTE + NUNCA)	11,3	18,9	8,9	13,9	20,1	5,2	7,1	9,0

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / V8. ¿Para qué utiliza estas herramientas? / V9. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Tabla 2.2 Web de Negocio

	Total	Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Comercio Minorista	Hostelería y Turismo	Industria	Servicios	Transporte
Base Total	7885	127	392	2141	1276	381	3234	334
Dispone de página web								
Sí	54,2	21,3	61,5	50,2	42,2	65,1	62,8	35,0
No	45,8	78,7	38,5	49,8	57,8	34,9	37,2	65,0
Uso de página web								
Base tiene página web	4277	27**	241	1075	538	248	2031	117
Dar a conocer mi negocio	90,2	96,3	83,4	84,9	89,6	92,7	93,7	88,0
Promocionar mis productos	61,2	55,6	64,3	61,4	60,6	56,5	62,0	51,3
Atención al cliente	43,5	37,0	41,9	42,3	41,8	40,3	45,0	47,9
Vender Online	30,2	25,9	39,0	47,3	26,6	23,4	21,9	32,5
Frecuencia actualización								
Base excepto dar a conocer mi negocio	419	Base muy pequeña para este sector	40*	162	56*	Base muy pequeña para este sector	128	Base muy pequeña para este sector
Mensual	35,8		42,5	30,9	48,2		34,4	
Semanal	24,3		17,5	25,9	25,0		25,8	
Diaria	26,5		20,0	32,1	12,5		25,0	
Nunca	10,0		15,0	8,0	10,7		11,7	
NS/NC	3,3		5,0	3,1	3,6		3,1	
Acciones que realiza								
Frecuencia Diaria/ Semanal	213	Base muy pequeña para este sector	Base muy pequeña para este sector	94	21**	Base muy pequeña para este sector	65*	Base muy pequeña para este sector
Analizo el tráfico de visitas	45,5			50,0	23,8		47,7	
He optimizado mi web para móvil	44,1			51,1	23,8		40,0	
Realizo promociones online	39,0			52,1	23,8		26,2	
Invierto en publicidad en Google	30,0			27,7	38,1		23,1	
Ninguna de ellas	16,9			13,8	14,3		24,6	

Unidad Porcentajes %

V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / V10_1. ¿Para qué utiliza su página web? / V10_2. ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /

V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Tabla 2.3 Dominio e email

	Total	Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Comercio Minorista	Hostelería y Turismo	Industria	Servicios	Transporte
Base Total	7885	127	392	2141	1276	381	3234	334
Dispone de dominio propio								
No	31,5	48,8	20,4	35,0	37,0	22,6	27,2	46,4
NET SÍ	56,5	28,3	67,1	52,0	37,5	71,4	66,5	43,4
Sí, en mi email	10,5	9,4	11,0	10,2	7,3	14,2	11,1	15,0
Sí, en mi web	13,0	7,1	11,5	14,9	12,4	11,5	13,2	7,2
Sí, en ambos	33,0	11,8	44,6	26,8	17,9	45,7	42,1	21,3
Ns/Nc	11,9	22,8	12,5	13	25,5	6,0	6,3	10,2
Total email	43,5	21,3	55,6	37	25,2	59,8	53,2	36,2
Total Web	46,0	18,9	56,1	41,8	30,3	57,2	55,3	28,4
Uso de email profesional								
Base utiliza email	6747	96	334	1803	872	357	2988	297
Comunicación y venta a clientes	79,3	75,0	86,5	75,4	62,8	89,4	86,3	63,0
Colaboración con empleados y/o proveedores	71,3	64,6	75,7	70,7	64,7	71,1	74,1	65,0
Uso personal	36,9	60,4	29,6	35,3	44,5	27,2	35,9	46,5
NS/NC	1,6	2,1	2,4	1,6	2,2	1,7	1,2	1,7

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / V12. ¿Para qué utiliza su email profesional?

Tabla 2.4 Redes sociales

	Total	Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Comercio Minorista	Hostelería y Turismo	Industria	Servicios	Transporte
Base Total	7885	127	392	2141	1276	381	3234	334
Redes sociales con perfil de su negocio								
Facebook	64,2	33,9	51,3	68,4	73,3	50,9	64,3	44,0
Twitter	29,7	9,4	29,1	27,7	26,3	23,1	35,0	18,3
LinkedIn	22,7	14,2	26,8	14,4	10,6	28,6	32,9	15,9
Instagram	17,4	7,1	15,8	19,4	21,9	9,7	16,4	11,7
YouTube	14,8	11,0	14,0	11,6	11,5	16,3	18,9	9,9
Otros	9,9	4,7	9,2	9,0	10,1	7,6	10,9	11,1
Ninguno	26,1	55,1	32,9	24,5	19,7	35,7	24,9	43,1
NS/NC	2,6	2,4	3,3	2,4	2,7	3,1	2,3	4,2
Nivel de actualización de su perfil								
Base dispone perfil en redes sociales	5621	54*	250	1565	989	233	2354	176
Mensualmente	26,5	25,9	26,4	24,5	25,1	36,9	28,0	19,9
Semanalmente	36,3	29,6	34,0	36,9	37,1	31,8	36,7	31,3
A diario	24,8	22,2	22,4	28,9	27,6	15,9	22	26,7
Nunca	12,3	22,2	17,2	9,6	10,2	15,5	13,2	22,2
Uso de su perfil en redes sociales								
Base utiliza Semanalmente / A diario	3435	28**	141	1030	640	111	1383	102
Dar a conocer mi negocio	86,6	64,3	70,2	87,4	85,9	82,0	89,8	72,5
Promocionar mis productos	75,2	67,9	68,1	82,9	74,5	70,3	72,7	51,0
Tener notoriedad	55,4	60,7	61,7	51,0	46,3	56,8	62,5	49,0
Atención al cliente	42,3	42,9	30,5	43,1	38,9	42,3	44,2	45,1

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / V13_1. ¿Nivel de actualización de su perfil? / V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Tabla 3.0 Servicios Técnicos y para Amenizar

	Total	Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Comercio Minorista	Hostelería y Turismo	Industria	Servicios	Transporte
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	121	382	2088	1224	379	3203	334
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos								
No	41,1	39,7	34,3	43,7	46,0	35,9	38,5	45,2
Sí, un amigo o familiar	21,9	27,3	18,1	22,7	26,1	24,0	19,9	20,7
Sí, un servicio profesional	33,9	28,1	43,5	30,9	24,4	36,7	38,7	29,6
Ns/Nc	3,1	5,0	4,2	2,6	3,5	3,4	2,9	4,5
Dispone de servicios para amenizar espera de sus clientes								
Base dispone de servicios	2883	No se mide para estos sectores			1276	No se mide para estos sectores	1607	No se mide para estos sectores
No	42,1				19,2		60,4	
Tablets y consolas	4,0				5,2		3,0	
Televisión	33,7				58,5		14,1	
WiFi	43,4				59,2		30,9	
Ns/Nc	3,5				4,1		3,1	

Unidad Porcentajes %

V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)? /

V15. ¿Dispone de servicios para amenizar la espera de sus clientes en su local?

Tabla 3.1 Servicios de seguridad

	Total	Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Comercio Minorista	Hostelería y Turismo	Industria	Servicios	Transporte
Base trabaja en Comercio / Oficina	6107	58*	303	1853	1132	297	2350	114
Dispone servicio de seguridad en local								
Sí, alarma	30,1	22,4	27,1	30,8	31,4	34,0	28,8	37,7
Sí, videovigilancia	7,8	6,9	8,3	8,3	9,7	6,4	6,6	6,1
Sí, ambas	24,6	20,7	31,7	26,4	30,0	29,6	19,2	22,8
No, ninguna	33,2	44,8	27,4	31,3	23,9	24,9	40,9	28,9
NS/NC	4,3	5,2	5,6	3,2	5,0	5,1	4,4	4,4
Total Alarma	54,8	43,1	58,7	57,2	61,4	63,6	48,0	60,5
Total Videovigilancia	32,4	27,6	39,9	34,8	39,8	36,0	25,8	28,9

Unidad Porcentajes %

V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Tabla 3.2 Protección de datos y gestión de vehículos

	Total	Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Comercio Minorista	Hostelería y Turismo	Industria	Servicios	Transporte
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	121	382	2088	1224	379	3203	334
Dispone de servicio de protección digital								
Sí	43,9	39,7	51,6	42,3	27,9	54,6	49,1	42,8
No	46,7	54,5	42,7	53,9	56,4	40,4	38,8	51,2
Ns/Nc	9,4	5,8	5,8	3,8	15,8	5,0	12,0	6,0
Guarda datos de sus clientes								
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	4355	94	158	1136	848	197	1685	237
Sí, de manera electrónica	45,3	52,1	51,3	42,1	16,3	66,5	57,9	50,2
Sí, en papel	19,7	28,7	25,3	23,2	16,6	17,8	18,2	19,4
No	24,2	13,8	14,6	30,0	51,5	10,2	9,6	24,5
NS/NC	10,8	5,3	8,9	4,8	15,6	5,6	14,3	5,9
Cómo gestiona sus vehículos								
Base Transporte excepto No tengo empleados	218	No se mide para estos sectores						218
Por teléfono	30,3							30,3
Personalmente	27,5							27,5
Con un programa de geolocalización	21,6							21,6
Sistema de Tracking	5,0							5,0
App	4,6							4,6
No lo hago	5,0							5,0
NS/NC	6,0							6,0

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / V18. ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19.¿De qué manera gestiona sus vehículos? / V20. ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / V21. ¿Dispone de sistema de riego? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Tabla 3.3 Servicios específicos por sector

	Total	Agricultura, Ganadería, Pesca y Minería	Comercio Mayorista	Industria	Servicios
Base Gimnasios / Spa	57*				57*
Cómo gestiona los accesos a su local					
No los controlo	43,9	No se mide para estos sectores			43,9
A través de una APP	8,8				8,8
Registro en papel	21,1				21,1
Torno electrónico	26,3				26,3
Dispone de sistema de riego					
Base Agricultura	79*	79*	No se mide para estos sectores		
No	29,1	29,1			
Sí, automatizado	35,4	35,4			
Sí, pero no está automatizado	29,1	29,1			
Ns/Nc	6,3	6,3			
Dispone de sistema de gestión de producción y almacenamiento					
Base Industria/Agricultura, Ganadería.../ Fabricante y Mayorista	636	127	128	381	No se mide para este sector
No	17,1	22,0	15,6	16,0	
Si, en papel	11,8	23,6	10,2	8,4	
Si, mediante hoja de cálculo	19,7	17,3	16,4	21,5	
Si, un sistema informático	45,6	28,3	53,9	48,6	
Ns/Nc	5,8	8,7	3,9	5,5	

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / **V18.** ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19. ¿De qué manera gestiona sus vehículos? / **V20.** ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / **V21.** ¿Dispone de sistema de riego? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Anexo 2: Tablas detalladas Comercio Mayorista

Distribución de empresas por número de empleados

	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	392	264	128
Número de Empleados			
No tengo empleados	15,1	18,6	7,8
1	11,2	12,1	9,4
2	12,5	9,1	19,5
3	8,9	9,1	8,6
4	8,7	8,0	10,2
5	10,7	13,3	5,5
6	5,4	5,3	5,5
7	3,1	2,7	3,9
8	2,8	1,9	4,7
9	2,3	2,7	1,6
10 o más	19,4	17,4	23,4

Unidad Porcentajes %
V2. Número empleados

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	392	264	128
¿Dónde trabaja?			
Comercio	38,8	38,3	39,8
Oficina	51,0	52,3	48,4
En Movilidad	48,2	51,9	40,6
Hogar	22,4	23,1	21,1
Nivel de movilidad en trabajo			
Base trabaja en Movilidad	189	137	52*
100%	22,2	25,5	13,5
75%	31,7	29,9	36,5
50%	35,4	33,6	40,4
25%	10,6	10,9	9,6
0%	-	-	-
Cuántas sedes dispone			
Base trabaja en Comercio/Oficina	303	203	100
1	61,1	60,1	63,0
2	20,5	21,2	19,0
3 o más	18,5	18,7	18,0

Unidad Porcentajes %
V3. ¿Dónde trabaja?/ V3_1. Nivel de movilidad en su trabajo / V3_2. ¿De cuántas sedes dispone?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	392	264	128
Viaja usted y/o empleados al extranjero			
Sí	41,3	37,1	50,0
No	58,7	62,9	50,0
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores			
Base tiene empleados	333	215	118
A distancia	16,8	17,7	15,3
Ambas	68,8	66,0	73,7
En persona	14,4	16,3	11,0

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / V5. ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Dispositivos utilizados

	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	392	264	128
Dispositivos que utilizan en su negocio			
Smartphone / Móvil	90,3	89	93
PC / MAC	78,3	75,8	83,6
Tablet	46,7	48,5	43,0
TPV / Datáfono	32,7	33,3	31,3
Ninguno	2,6	2,7	2,3

Unidad Porcentajes %

V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	392	264	128
Tipo de herramientas utiliza			
email	85,2	85,2	85,2
Ofimática (Word, Excel,...)	76,5	73,9	82,0
Mensajería instantánea (whatsApp)	66,6	68,2	63,3
Programa de Gestión de Clientes y Productos	59,7	59,5	60,2
Calendario	46,4	44,7	50,0
Almacenamiento online (cloud)	39,5	38,3	42,2
APPS	32,4	29,9	37,5
Servicio de videollamada (skype, ...)	31,9	28,4	39,1
Ninguna	3,6	4,2	2,3
Uso de las herramientas			
Base utiliza alguna herramienta	378	253	125
Gestión de clientes/ productos	80,4	81,0	79,2
Para colaborar con mis empleados/ proveedores	71,7	71,9	71,2
Elaboración de informes/ documentos	64,0	64,0	64,0
Organización de agenda	52,1	49,0	58,4
Frecuencia utiliza Internet			
Base Total	392	264	128
Siempre	66,1	65,9	66,4
Frecuente	25,0	26,1	22,7
Poco frecuente	7,4	6,1	10,2
Nunca	1,5	1,9	0,8
T2B	91,1	92	89,1
B2B	8,9	8,0	10,9

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / **V8.** ¿Para qué utiliza estas herramientas?

V9. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Página web

	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	392	264	128
Dispone de página web			
Sí	61,5	58,0	68,8
No	38,5	42,0	31,3
Uso de página web			
Base tiene página web	241	153	88*
Dar a conocer mi negocio	83,4	80,4	88,6
Promocionar mis productos	64,3	64,1	64,8
Atención al cliente	41,9	41,2	43,2
Vender Online	39,0	42,5	33
Frecuencia actualización			
Base excepto dar a conocer mi negocio	40*	30*	10**
Mensual	42,5	30,0	80,0
Semanal	17,5	16,7	20,0
Diaria	20,0	26,7	0
Nunca	15,0	20,0	0
NS/NC	5,0	6,7	0
Acciones que realiza			
Frecuencia Diaria/Semanal	Base muy pequeña para este sector		
Analizo el tráfico de visitas			
He optimizado mi web para móvil			
Realizo promociones online			
Invierto en publicidad en Google			
Ninguna de ellas			

Unidad Porcentajes %

V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / **V10_1.** ¿Para qué utiliza su página web? / **V10_2.** ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /

V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Dispone de dominio propio y uso del email profesional

	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	392	264	128
Dispone de dominio propio			
No	20,4	21,2	18,8
NET SÍ	67,1	64,8	71,9
Sí, en mi email	11,0	11,7	9,4
Sí, en mi web	11,5	11,0	12,5
Sí, en ambos	44,6	42,0	50,0
Ns/Nc	12,5	14,0	9,4
Total email	55,6	53,8	59,4
Total Web	56,1	53	62,5
Uso de email profesional			
Base utiliza email	334	225	109
Comunicación y venta a clientes	86,5	86,2	87,2
Colaboración con empleados y/o proveedores	75,7	72,4	82,6
Uso personal	29,6	29,3	30,3
NS/NC	2,4	3,6	0

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / **V12.** ¿Para qué utiliza su email profesional?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	392	264	128
Redes sociales con perfil de su negocio			
Facebook	51,3	48,1	57,8
Twitter	29,1	26,9	33,6
LinkedIn	26,8	20,8	39,1
Instagram	15,8	14,0	19,5
YouTube	14,0	11,4	19,5
Otros	9,2	8,0	11,7
Ninguno	32,9	37,1	24,2
NS/NC	3,3	4,2	1,6
Nivel de actualización de su perfil			
Base dispone perfil en redes sociales	250	155	95*
Mensualmente	26,4	23,9	30,5
Semanalmente	34,0	29,7	41,1
A diario	22,4	26,5	15,8
Nunca	17,2	20,0	12,6
Uso de su perfil en redes sociales			
Base utiliza Semanalmente / A diario	141	87*	54*
Dar a conocer mi negocio	70,2	71,3	68,5
Promocionar mis productos	68,1	70,1	64,8
Tener notoriedad	61,7	64,4	57,4
Atención al cliente	30,5	33,3	25,9

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / **V13_1.** ¿Nivel de actualización de su perfil? /

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base utiliza dispositivos electrónicos	382	257	125
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos			
No	34,3	35,4	32,0
Sí, un amigo o familiar	18,1	16,3	21,6
Sí, un servicio profesional	43,5	42,8	44,8
Ns/Nc	4,2	5,4	1,6

Unidad Porcentajes %

V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)?

Servicios de seguridad

	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base trabaja en Comercio / Oficina	303	203	100
Dispone servicio de seguridad en local			
Sí, alarma	27,1	27,6	26,0
Sí, videovigilancia	8,3	7,4	10,0
Sí, ambas	31,7	29,6	36,0
No, ninguna	27,4	28,6	25,0
NS/NC	5,6	6,9	3,0
Total Alarma	58,7	57,1	62,0
Total Videovigilancia	39,9	36,9	46,0

Unidad Porcentajes %

V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base utiliza dispositivos electrónicos	382	257	125
Dispone de servicio de protección			
Sí	51,6	50,2	54,4
No	42,7	42,8	42,4
Ns/Nc	5,8	7,0	3,2
Guarda datos de sus clientes			
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	158	107	51*
Sí, de manera electrónica	51,3	51,4	51,0
Sí, en papel	25,3	21,5	33,3
No	14,6	16,8	9,8
NS/NC	8,9	10,3	5,9
Dispone de sistema de gestión de producción y almacenamiento			
Base Industria/Agricultura, Ganadería.../	128	0**	128
Fabricante y Mayorista			
No	15,6	-	15,6
Si, en papel	10,2	-	10,2
Si, mediante hoja de cálculo	16,4	-	16,4
Si, un sistema informático	53,9	-	53,9
Ns/Nc	3,9	-	3,9

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / **V18.** ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Anexo 3: Tablas detalladas Comercio Minorista

Distribución de empresas por número de empleados

	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	2141	491	354	298	112	176	102
Número de Empleados							
No tengo empleados	37,6	38,5	32,5	36,9	55,4	35,2	22,5
1	19,6	22,4	19,5	14,4	18,8	22,7	19,6
2	17,1	18,1	17,8	15,4	10,7	12,5	20,6
3	7,1	6,1	6,8	5,4	3,6	6,8	9,8
4	5,7	3,5	7,1	7,4	4,5	8,5	6,9
5	4,3	4,3	6,5	5,4	0,9	3,4	7,8
6	1,6	1,6	2,3	1,3	0,9	1,1	4,9
7	1,2	1,2	1,4	2,0	1,8	0,6	2,0
8	0,7	1,0	0,6	0,3	0,9	1,7	1,0
9	0,5	0	1,1	0	0	2,3	0
10 o más	4,6	3,3	4,5	11,4	2,7	5,1	4,9

Unidad Porcentajes %
V2. Número empleados

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	2141	491	354	298	112	176	102
¿Dónde trabaja?							
Comercio	78,1	80,0	85,3	58,7	86,6	84,7	79,4
En Movilidad	19,1	13,8	15,3	31,5	10,7	23,3	25,5
Hogar	22,0	23,8	14,4	32,2	9,8	14,2	24,5
Oficina	15,8	9,2	10,7	33,9	13,4	17,6	32,4
Nivel de movilidad en trabajo							
Base trabaja en Movilidad	409	68*	54*	94*	12**	41*	26**
100%	16,6	11,8	13,0	18,1	-	17,1	34,6
75%	27,4	27,9	29,6	31,9	41,7	34,1	15,4
50%	34,5	38,2	37,0	34,0	25,0	36,6	30,8
25%	20,5	20,6	20,4	16,0	25,0	12,2	15,4
0%	1,0	1,5	-	-	8,3	-	3,8
Cuántas sedes dispone							
Base trabaja en Comercio/Oficina	1853	414	324	243	104	160	92*
1	81,9	79,0	84,0	77,4	89,4	81,9	81,5
2	12,6	14,7	11,1	10,3	7,7	13,8	15,2
3 o más	5,5	6,3	4,9	12,3	2,9	4,4	3,3

Unidad Porcentajes %

V3. ¿Dónde trabaja?/ V3_1. Nivel de movilidad en su trabajo / V3_2. ¿De cuántas sedes dispone?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	2141	491	354	298	112	176	102
Viaja usted y/o empleados al extranjero							
Sí	14,9	18,1	9,9	16,1	9,8	12,5	20,6
No	85,1	81,9	90,1	83,9	90,2	87,5	79,4
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores							
Base tiene empleados	1335	302	239	188	50*	114	79*
A distancia	8,8	9,6	7,5	12,8	10,0	7,9	3,8
Ambas	52,3	48,7	43,1	60,6	60,0	57,9	65,8
En persona	39,0	41,7	49,4	26,6	30,0	34,2	30,4

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / V5. ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Dispositivos utilizados

	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	2141	491	354	298	112	176	102
Dispositivos que utilizan en su negocio							
Smartphone / Móvil	86,0	81,5	82,8	94,0	82,1	92,6	97,1
PC / MAC	77,5	71,7	54,0	91,6	92,0	87,5	88,2
TPV / Datáfono	63,1	69,0	56,8	53,4	68,8	61,4	63,7
Tablet	33,8	32,6	21,8	50,3	25	30,1	28,4
Ninguno	2,5	4,9	5,1	0	0	0,6	0

Unidad Porcentajes %

V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	2141	491	354	298	112	176	102
Tipo de herramientas utiliza							
Email	84,2	79,2	68,1	96,3	97,3	93,8	96,1
Ofimática (Word, Excel,...)	69,0	59,7	49,2	87,2	85,7	75,0	82,4
Mensajería instantánea (whatsApp)	67,1	60,3	60,7	76,8	71,4	72,2	82,4
Programa de Gestión de Clientes y Productos	46,9	39,1	31,1	66,1	57,1	42,6	60,8
Calendario	36,5	31,4	25,4	55,7	34,8	38,1	39,2
Almacenamiento online (cloud)	27,9	21,0	16,4	56,0	31,3	23,9	25,5
APPs	25,5	23,4	17,5	41,3	19,6	23,9	27,5
Servicio de videollamada (skype, ...)	13,8	11,0	9,3	33,6	10,7	8,5	8,8
Ninguna	5,2	8,1	12,4	0,3	0,9	2,8	0
Uso de las herramientas							
Base utiliza alguna herramienta	2029	451	310	297	111	171	102
Gestión de clientes/ productos	79,5	75,8	70,3	85,5	85,6	82,5	89,2
Para colaborar con mis empleados/ proveedores	67,7	64,3	65,8	75,8	73,0	70,8	72,5
Elaboración de informes/ documentos	52,6	44,1	43,9	71,4	52,3	52,0	60,8
Organización de agenda	46,2	43,9	35,8	64,6	38,7	36,8	49,0
Frecuencia utiliza Internet							
Base Total	2141	491	354	298	112	176	102
Siempre	59,9	54,0	40,7	83,6	74,1	55,1	76,5
Frecuente	26,2	27,3	31,4	14,1	18,8	34,7	20,6
Poco frecuente	11,6	14,5	22,0	2,3	7,1	10,2	2,9
Nunca	2,3	4,3	5,9	0	0	0	0
T2B	86,1	81,3	72,0	97,7	92,9	89,8	97,1
B2B	13,9	18,7	28,0	2,3	7,1	10,2	2,9

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / V8. ¿Para qué utiliza estas herramientas? / V9. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Página web

	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	2141	491	354	298	112	176	102
Dispone de página web							
Sí	50,2	43,4	33,9	65,4	50,0	59,7	65,7
No	49,8	56,6	66,1	34,6	50,0	40,3	34,3
Uso de página web							
Base tiene página web	1075	213	120	195	56*	105	67*
Dar a conocer mi negocio	84,9	80,3	85,8	86,2	83,9	88,6	91,0
Promocionar mis productos	61,4	60,1	65,0	62,1	58,9	58,1	55,2
Vender Online	47,3	53,1	38,3	45,6	53,6	36,2	40,3
Atención al cliente	42,3	38,5	38,3	46,7	50,0	37,1	46,3
Frecuencia actualización							
Base excepto dar a conocer mi negocio	162	Base muy pequeña para este sector					
Mensual	30,9						
Semanal	25,9						
Diaria	32,1						
Nunca	8,0						
NS/NC	3,1						
Acciones que realiza							
Frecuencia Diaria/ Semanal	94	Base muy pequeña para este sector					
Analizo el tráfico de visitas	50,0						
He optimizado mi web para móvil	51,1						
Realizo promociones online	52,1						
Invierto en publicidad en Google	27,7						
Ninguna de ellas	13,8						

Unidad Porcentajes %

V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / **V10_1.** ¿Para qué utiliza su página web? / **V10_2.** ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /

V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Dispone de dominio propio y uso del email profesional

	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	2141	491	354	298	112	176	102
Dispone de dominio propio							
No	35,0	39,5	41,5	26,8	38,4	33,5	27,5
NET SÍ	52,0	43,6	32,2	70,1	58,9	60,8	69,6
Sí, en mi email	10,2	8,6	8,2	10,1	15,2	9,7	12,7
Sí, en mi web	14,9	15,9	11,0	11,1	11,6	17,0	16,7
Sí, en ambos	26,8	19,1	13,0	49,0	32,1	34,1	40,2
Ns/Nc	13,0	16,9	26,3	3,0	2,7	5,7	2,9
Total email	37,0	27,7	21,2	59,1	47,3	43,8	52,9
Total Web	41,8	35,0	24,0	60,1	43,8	51,1	56,9
Uso de email profesional							
Base utiliza email	1803	389	241	287	109	165	98*
Comunicación y venta a clientes	75,4	64,5	64,7	85,7	83,5	78,8	87,8
Colaboración con empleados y/o proveedores	70,7	64,3	66,8	78,4	74,3	73,3	70,4
Uso personal	35,3	43,4	42,7	26,5	32,1	28,5	33,7
NS/NC	1,6	2,1	2,1	1,0	0	1,8	1,0

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / V12. ¿Para qué utiliza su email profesional?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	2141	491	354	298	112	176	102
Redes sociales con perfil de su negocio							
Facebook	68,4	72,5	59,9	67,1	70,5	71,6	66,7
Twitter	27,7	27,7	16,9	36,2	36,6	22,7	21,6
Instagram	19,4	30,5	12,1	14,8	17,9	14,2	13,7
LinkedIn	14,4	11,8	7,6	27,2	12,5	16,5	18,6
YouTube	11,6	9,2	6,5	17,1	9,8	17,0	8,8
Otros	9,0	8,4	6,8	12,8	8,0	11,9	8,8
Ninguno	24,5	20,0	31,4	24,2	26,8	21,0	28,4
NS/NC	2,4	3,7	3,1	1,7	0	2,8	1,0
Nivel de actualización de su perfil							
Base dispone perfil en redes sociales	1565	375	232	221	82*	134	72*
Mensualmente	24,5	22,4	23,3	26,2	25,6	31,3	22,2
Semanalmente	36,9	34,1	40,9	40,7	40,2	33,6	36,1
A diario	28,9	36,0	22,4	25,3	26,8	20,1	30,6
Nunca	9,6	7,5	13,4	7,7	7,3	14,9	11,1
Uso de su perfil en redes sociales							
Base utiliza Semanalmente / A diario	1030	263	147	146	55*	72*	48*
Dar a conocer mi negocio	87,4	86,3	83,7	91,1	90,9	87,5	89,6
Promocionar mis productos	82,9	87,8	74,8	81,5	98,2	77,8	81,3
Tener notoriedad	51,0	46,8	44,2	57,5	56,4	48,6	52,1
Atención al cliente	43,1	45,2	34,0	41,1	52,7	34,7	43,8

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / V13_1. ¿Nivel de actualización de su perfil? /

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base utiliza dispositivos electrónicos	2088	467	336	298	112	175	102
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos							
No	43,7	52,7	47,6	27,5	42,0	41,7	44,1
Sí, un servicio profesional	30,9	21,8	22,6	52,3	37,5	34,9	31,4
Sí, un amigo o familiar	22,7	21,6	26,2	17,8	20,5	20,6	23,5
Ns/Nc	2,6	3,9	3,6	2,3	0	2,9	1,0

Unidad Porcentajes %

V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)? /

V15. ¿Dispone de servicios para amenizar la espera de sus clientes en su local?

Servicios de seguridad

	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base trabaja en Comercio / Oficina	1853	414	324	243	104	160	92*
Dispone servicio de seguridad en local							
Sí, alarma	30,8	40,3	26,9	23,5	27,9	32,5	34,8
Sí, videovigilancia	8,3	5,8	12,7	7,4	7,7	6,3	5,4
Sí, ambas	26,4	18,1	22,8	44,9	11,5	16,9	32,6
No, ninguna	31,3	31,4	34,3	21,4	48,1	40,6	25,0
NS/NC	3,2	4,3	3,4	2,9	4,8	3,8	2,2
Total Alarma	57,2	58,5	49,7	68,3	39,4	49,4	67,4
Total Videovigilancia	34,8	23,9	35,5	52,3	19,2	23,1	38,0

Unidad Porcentajes %

V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base utiliza dispositivos electrónicos	2088	467	336	298	112	175	102
Dispone de servicio de protección							
Sí	42,3	31,7	31,0	59,4	48,2	50,9	54,9
No	53,9	63,0	64,3	37,6	47,3	45,7	43,1
Ns/Nc	3,8	5,4	4,8	3,0	4,5	3,4	2,0
Guarda datos de sus clientes							
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	1136	299	244	101	48*	101	40*
Sí, de manera electrónica	42,1	30,1	35,7	63,4	60,4	57,4	60,0
Sí, en papel	23,2	22,1	21,7	15,8	6,3	28,7	27,5
No	30,0	41,8	37,7	13,9	27,1	11,9	12,5
NS/NC	4,8	6,0	4,9	6,9	6,3	2,0	0

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / **V18.** ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19. ¿De qué manera gestiona sus vehículos? / **V20.** ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / **V21.** ¿Dispone de sistema de riego? / **V22.**

Anexo 3: Tablas detalladas Hostelería y Turismo

Distribución de empresas por número de empleados

	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	1276	377	640	144	105
Número de Empleados					
No tengo empleados	12,7	15,9	7,7	21,5	19,0
1	13,2	18,8	10,8	10,4	11,4
2	18,9	24,1	16,3	15,3	21,0
3	15,3	14,6	17,7	9,0	12,4
4	11,4	8,0	14,2	6,9	14,3
5	8,5	7,7	8,8	6,9	11,4
6	4,9	2,4	6,6	5,6	2,9
7	2,6	1,9	3,4	2,8	-
8	3,0	1,1	3,9	3,5	2,9
9	1,6	1,6	1,9	1,4	-
10 o más	8,0	4,0	8,9	16,7	4,8

Unidad Porcentajes %
V2. Número empleados

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	1276	377	640	144	105
¿Dónde trabaja?					
Comercio	83,1	88,6	90,5	47,2	70,5
Hogar	20,0	18,8	15,5	42,4	21,0
En Movilidad	18,3	13,5	14,5	35,4	31,4
Oficina	11,8	6,9	7,7	38,9	15,2
Nivel de movilidad en trabajo					
Base trabaja en Movilidad	234	51*	93*	51*	33*
100%	24,4	27,5	20,4	25,5	30,3
75%	16,7	11,8	19,4	13,7	15,2
50%	39,7	45,1	41,9	37,3	33,3
25%	18,4	15,7	16,1	23,5	21,2
0%	0,9	-	2,2	-	-
Cuántas sedes dispone					
Base trabaja en Comercio/Oficina	1132	343	594	104	84*
1	82,1	85,1	83,2	62,5	86,9
2	11,7	11,7	11,3	17,3	8,3
3 o más	6,2	3,2	5,6	20,2	4,8

Unidad Porcentajes %

V3. ¿Dónde trabaja?/ V3_1. Nivel de movilidad en su trabajo / V3_2. ¿De cuántas sedes dispone?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	1276	377	640	144	105
Viaja usted y/o empleados al extranjero					
Sí	16,4	14,6	14,4	30,6	14,3
No	83,6	85,4	85,6	69,4	85,7
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores					
Base tiene empleados	1114	317	591	113	85*
A distancia	5,3	4,4	4,6	9,7	7,1
Ambas	41,9	37,9	38,2	62,8	54,1
En persona	52,8	57,7	57,2	27,4	38,8

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / **V5.** ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Dispositivos utilizados

	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	1276	377	640	144	105
Dispositivos que utilizan en su negocio					
Smartphone / Móvil	82,0	84,1	79,1	88,2	85,7
TPV / Datáfono	65,6	58,9	74,8	56,3	48,6
PC / MAC	59,8	52,5	59,5	79,9	60,0
Tablet	34,6	30,8	32,7	46,5	44,8
Ninguno	4,1	6,4	2,8	1,4	6,7

Unidad Porcentajes %

V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	1276	377	640	144	105
Tipo de herramientas utiliza					
email	68,3	59,4	67,2	90,3	78,1
Mensajería instantánea (whatsApp)	60,1	56,0	58,4	66,7	76,2
Ofimática (Word, Excel,...)	47,2	35,0	47,5	72,2	55,2
Programa de Gestión de Clientes y Productos	33,5	26,0	34,2	48,6	37,1
Calendario	32,2	24,1	30,9	52,8	41,9
APPs	25,7	24,4	24,5	34,0	26,7
Almacenamiento online (cloud)	20,6	14,9	18,9	38,2	26,7
Servicio de videollamada (skype, ...)	11,8	10,9	8,9	27,1	12,4
Ninguna	13,1	18,0	13,6	1,4	7,6
Uso de las herramientas					
Base utiliza alguna herramienta	1108	309	553	142	96*
Gestión de clientes/ productos	68,5	59,9	67,8	81,0	81,3
Para colaborar con mis empleados/ proveedores	66,4	64,4	68,0	62,7	68,8
Organización de agenda	48,1	41,1	45,9	65,5	57,3
Elaboración de informes/ documentos	44,1	36,9	44,7	54,2	49,0
Frecuencia utiliza Internet					
Base Total	1276	377	640	144	105
Siempre	49,9	44,8	47,3	68,1	59,0
Frecuente	29,9	31,8	30,8	25,7	23,8
Poco frecuente	16,4	19,1	18,0	5,6	13,3
Nunca	3,8	4,2	3,9	0,7	3,8
(SIEMPRE + FRECUENTE)	79,9	76,7	78,1	93,8	82,9
(POCO FRECUENTE + NUNCA)	20,1	23,3	21,9	6,3	17,1

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / V8. ¿Para qué utiliza estas herramientas? / V9. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Página web

	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	1276	377	640	144	105
Dispone de página web					
Sí	42,2	27,3	41,3	74,3	57,1
No	57,8	72,7	58,8	25,7	42,9
Uso de página web					
Base tiene página web	538	103	264	107	60*
Dar a conocer mi negocio	89,6	88,3	88,6	93,5	90,0
Promocionar mis productos	60,6	61,2	56,8	68,2	61,7
Atención al cliente	41,8	41,7	35,6	53,3	48,3
Vender Online	26,6	15,5	17,4	60,7	25,0
Frecuencia actualización					
Base excepto dar a conocer mi negocio	56*	Base muy pequeña para este sector			
Mensual	48,2				
Semanal	25,0				
Diaria	12,5				
Nunca	10,7				
NS/NC	3,6				
Acciones que realiza					
Frecuencia Diaria/Semanal	21**				
Invierto en publicidad en Google	38,1				
Analizo el tráfico de visitas	23,8				
He optimizado mi web para móvil	23,8				
Realizo promociones online	23,8				
Ninguna de ellas	14,3				

Unidad Porcentajes %

V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / **V10_1.** ¿Para qué utiliza su página web? / **V10_2.** ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /

V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Dispone de dominio propio y uso del email profesional

	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	1276	377	640	144	105
Dispone de dominio propio					
No	37,0	43,0	38,0	20,8	32,4
NET SÍ	37,5	22,0	36,4	72,9	52,4
Sí, en mi email	7,3	5,3	8,4	6,3	8,6
Sí, en mi web	12,4	7,4	13,0	24,3	11,4
Sí, en ambos	17,9	9,3	15,0	42,4	32,4
Ns/Nc	25,5	35,0	25,6	6,3	15,2
Total email	25,2	14,6	23,4	48,6	41,0
Total Web	30,3	16,7	28,0	66,7	43,8
Uso de email profesional					
Base utiliza email	872	224	430	130	82*
Colaboración con empleados y/o proveedores	64,7	58,0	67,4	62,3	72,0
Comunicación y venta a clientes	62,8	51,3	57,9	86,9	79,3
Uso personal	44,5	50,9	48,6	23,8	37,8
NS/NC	2,2	1,3	2,8	2,3	1,2

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / **V12.** ¿Para qué utiliza su email profesional?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	1276	377	640	144	105
Redes sociales con perfil de su negocio					
Facebook	73,3	72,7	73,3	72,2	77,1
Twitter	26,3	23,3	23,8	39,6	34,3
Instagram	21,9	20,2	21,3	25,7	27,6
YouTube	11,5	9,5	9,2	24,3	16,2
LinkedIn	10,6	7,4	8,3	21,5	18,1
Otros	10,1	7,4	10,2	18,8	8,6
Ninguno	19,7	22,3	19,1	15,3	21,0
NS/NC	2,7	1,6	3,6	3,5	1,0
Nivel de actualización de su perfil					
Base dispone perfil en redes sociales	989	287	495	117	82*
Mensualmente	25,1	19,5	27,5	29,1	25,6
Semanalmente	37,1	40,8	32,7	41,9	41,5
A diario	27,6	28,2	28,1	26,5	25,6
Nunca	10,2	11,5	11,7	2,6	7,3
Uso de su perfil en redes sociales					
Base utiliza Semanalmente / A diario	640	198	301	80*	55*
Dar a conocer mi negocio	85,9	85,4	87,7	77,5	92,7
Promocionar mis productos	74,5	70,2	79,4	67,5	74,5
Tener notoriedad	46,3	38,9	49,2	55,0	43,6
Atención al cliente	38,9	29,3	43,2	43,8	43,6

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / **V13_1.** ¿Nivel de actualización de su perfil? /

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base utiliza dispositivos electrónicos	1224	353	622	142	98*
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos					
No	46,0	49,9	44,7	42,3	45,9
Sí, un amigo o familiar	26,1	30,0	25,2	21,8	23,5
Sí, un servicio profesional	24,4	17,3	25,9	32,4	28,6
Ns/Nc	3,5	2,8	4,2	3,5	2,0
Dispone de servicios para amenizar espera de sus clientes					
Base dispone de servicios	1276	377	640	144	105
No	19,2	14,1	15,9	21,5	52,4
Tablets y consolas	5,2	5,0	3,8	13,2	2,9
Televisión	58,5	70,0	59,2	47,9	28,6
WiFi	59,2	58,4	62,7	62,5	37,1
Ns/Nc	4,1	3,2	5,2	4,2	1,0

Unidad Porcentajes %

V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)? /

V15. ¿Dispone de servicios para amenizar la espera de sus clientes en su local?

Servicios de seguridad

	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base trabaja en Comercio / Oficina	1132	343	594	104	84*
Dispone servicio de seguridad en local					
Sí, alarma	31,4	37,9	31,3	20,2	20,2
Sí, videovigilancia	9,7	8,2	9,4	17,3	8,3
Sí, ambas	30,0	28,0	31,8	25,0	32,1
No, ninguna	23,9	22,4	21,5	28,8	38,1
NS/NC	5,0	3,5	5,9	8,7	1,2
Total Alarma	61,4	65,9	63,1	45,2	52,4
Total Videovigilancia	39,8	36,2	41,2	42,3	40,5

Unidad Porcentajes %

V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base utiliza dispositivos electrónicos	1224	353	622	142	98*
Dispone de servicio de protección					
Sí	27,9	23,8	28,0	34,5	32,7
No	56,4	63,7	59,5	31,7	46,9
Ns/Nc	15,8	12,5	12,5	33,8	20,4
Guarda datos de sus clientes					
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	848	279	421	74*	66*
Sí, de manera electrónica	16,3	12,2	16,4	28,4	18,2
Sí, en papel	16,6	15,8	17,1	18,9	16,7
No	51,5	61,6	53,7	13,5	39,4
NS/NC	15,6	10,4	12,8	39,2	25,8

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / **V18.** ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? / **V19.** ¿De qué manera gestiona sus vehículos?

Anexo 4: Tablas detalladas Industria

Distribución de empresas por número de empleados

	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	381	101	199
Número de Empleados			
No tengo empleados	15,2	16,8	13,1
1	11,8	6,9	13,1
2	15,7	22,8	13,1
3	8,9	8,9	9,0
4	6,3	6,9	7,5
5	7,3	4,0	7,5
6	3,7	3,0	3,0
7	2,4	3,0	2,5
8	3,7	2,0	3,5
9	2,1	3,0	2,5
10 o más	22,8	22,8	25,1

Unidad Porcentajes %
V2. Número empleados

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	381	101	199
¿Dónde trabaja?			
Comercio	29,7	35,6	28,6
Oficina	59,8	60,4	66,3
En Movilidad	38,8	35,6	35,2
Hogar	23,6	19,8	22,1
Nivel de movilidad en trabajo			
Base trabaja en Movilidad	148	36*	70*
100%	24,3	16,7	20,0
75%	26,4	22,2	24,3
50%	38,5	52,8	42,9
25%	9,5	8,3	10,0
0%	1,4	-	2,9
Cuántas sedes dispone			
Base trabaja en Comercio/Oficina	297	82*	164
1	73,4	72,0	78,7
2	15,8	17,1	11,0
3 o más	10,8	11,0	10,4

Unidad Porcentajes %
V3. ¿Dónde trabaja?/ V3_1. Nivel de movilidad en su trabajo / V3_2. ¿De cuántas sedes dispone?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	381	101	199
Viaja usted y/o empleados al extranjero			
Sí	34,6	32,7	38,7
No	65,4	67,3	61,3
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores			
Base tiene empleados	323	84*	173
A distancia	7,1	7,1	5,2
Ambas	67,2	72,6	67,6
En persona	25,7	20,2	27,2

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / **V5.** ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Dispositivos utilizados

	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	381	101	199
Dispositivos que utilizan en su negocio			
Smartphone / Móvil	92,7	91,1	94,5
PC / MAC	85,6	89,1	89,9
Tablet	40,2	38,6	39,7
TPV / Datáfono	16,5	24,8	10,6
Ninguno	0,5	2,0	0

Unidad Porcentajes %

V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	381	101	199
Tipo de herramientas utiliza			
email	93,7	92,1	95,5
Ofimática (Word, Excel,...)	82,9	79,2	85,4
Mensajería instantánea (whatsApp)	71,1	75,2	69,3
Calendario	50,4	41,6	56,3
Programa de Gestión de Clientes y Productos	48,3	58,4	48,2
Almacenamiento online (cloud)	36,0	27,7	37,7
APPs	27,3	28,7	22,1
Servicio de videollamada (skype, ...)	22,6	20,8	24,6
Ninguna	1,3	2,0	1,5
Uso de las herramientas			
Base utiliza alguna herramienta	376	99*	196
Gestión de clientes/ productos	82,2	87,9	84,2
Para colaborar con mis empleados/ proveedores	76,1	79,8	77,0
Elaboración de informes/ documentos	68,9	67,7	70,4
Organización de agenda	56,1	41,4	60,2
Frecuencia utiliza Internet			
Base Total	381	101	199
Siempre	64,6	66,3	64,8
Frecuente	29,9	24,8	30,7
Poco frecuente	4,7	8,9	3,5
Nunca	0,5	-	1,0
T2B	94,5	91,1	95,5
B2B	5,2	8,9	4,5

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / **V8.** ¿Para qué utiliza estas herramientas? / **V9.** ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Página web

	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	381	101	199
Dispone de página web			
Sí	65,1	62,4	72,9
No	34,9	37,6	27,1
Uso de página web			
Base tiene página web	248	63*	145
Dar a conocer mi negocio	92,7	93,7	91,0
Promocionar mis productos	56,5	66,7	53,1
Atención al cliente	40,3	50,8	36,6
Vender Online	23,4	31,7	21,4
Frecuencia actualización			
Base excepto dar a conocer mi negocio	Base muy pequeña para este sector		
Mensual			
Semanal			
Diaria			
Nunca			
NS/NC			
Acciones que realiza			
Frecuencia Diaria/Semanal	Base muy pequeña para este sector		
Analizo el tráfico de visitas			
He optimizado mi web para móvil			
Realizo promociones online			
Invierto en publicidad en Google			
Ninguna de ellas			

Unidad Porcentajes %

V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / **V10_1.** ¿Para qué utiliza su página web? / **V10_2.** ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /

V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Dispone de dominio propio y uso del email profesional

	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	381	101	199
Dispone de dominio propio			
No	22,6	21,8	16,6
NET SÍ	71,4	70,3	79,4
Sí, en mi email	14,2	13,9	13,6
Sí, en mi web	11,5	11,9	12,6
Sí, en ambos	45,7	44,6	53,3
Ns/Nc	6,0	7,9	4,0
Total email	59,8	58,4	66,8
Total Web	57,2	56,4	65,8
Uso de email profesional			
Base utiliza email	357	93*	190
Comunicación y venta a clientes	89,4	86,0	92,6
Colaboración con empleados y/o proveedores	71,1	67,7	72,1
Uso personal	27,2	28,0	22,1
NS/NC	1,7	2,2	2,1

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / **V12.** ¿Para qué utiliza su email profesional?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	381	101	199
Redes sociales con perfil de su negocio			
Facebook	50,9	56,4	47,7
LinkedIn	28,6	30,7	25,6
Twitter	23,1	28,7	18,1
YouTube	16,3	18,8	17,1
Instagram	9,7	16,8	7,0
Otros	7,6	10,9	5,5
Ninguno	35,7	30,7	38,7
NS/NC	3,1	4,0	3,5
Nivel de actualización de su perfil			
Base dispone perfil en redes sociales	233	66*	115
Mensualmente	36,9	42,4	35,7
Semanalmente	31,8	31,8	29,6
A diario	15,9	16,7	13,0
Nunca	15,5	9,1	21,7
Uso de su perfil en redes sociales			
Base utiliza Semanalmente / A diario	111	32*	49*
Dar a conocer mi negocio	82,0	87,5	91,8
Promocionar mis productos	70,3	71,9	77,6
Tener notoriedad	56,8	56,3	53,1
Atención al cliente	42,3	53,1	38,8

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / **V13_1.** ¿Nivel de actualización de su perfil? /

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base utiliza dispositivos electrónicos	379	99*	199
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos			
No	35,9	37,4	35,2
Sí, un servicio profesional	36,7	36,4	40,2
Sí, un amigo o familiar	24,0	22,2	21,1
Ns/Nc	3,4	4,0	3,5

Unidad Porcentajes %

V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)?

Servicios de seguridad

	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base trabaja en Comercio / Oficina	297	82*	164
Dispone servicio de seguridad en local			
Sí, alarma	34,0	41,5	33,5
Sí, videovigilancia	6,4	4,9	4,3
Sí, ambas	29,6	24,4	32,3
No, ninguna	24,9	23,2	25,6
NS/NC	5,1	6,1	4,3
Total Alarma	63,6	65,9	65,9
Total Videovigilancia	36,0	29,3	36,6

Unidad Porcentajes %

V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base utiliza dispositivos electrónicos	379	99*	199
Dispone de servicio de protección			
Sí	54,6	54,5	57,8
No	40,4	40,4	36,7
Ns/Nc	5,0	5,1	5,5
Guarda datos de sus clientes			
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	197	42*	103
Sí, de manera electrónica	66,5	59,5	65,0
Sí, en papel	17,8	31,0	15,5
No	10,2	4,8	12,6
NS/NC	5,6	4,8	6,8
Dispone de sistema de gestión de producción y almacenamiento			
Base Industria/Agricultura, Ganadería.../ Fabricante y Mayorista	381	101	199
No	16,0	16,8	14,6
Si, un sistema informático	48,6	48,5	49,7
Si, mediante hoja de cálculo	21,5	18,8	22,1
Si, en papel	8,4	10,9	7,5
Ns/Nc	5,5	5,0	6,0

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / **V18.** ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Anexo 5: Tablas detalladas Servicios

Distribución de empresas por número de empleados

	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	3234	246	226	219	393	235	185
Número de Empleados							
No tengo empleados	31,1	32,1	25,7	27,4	36,6	28,5	35,1
1	14,1	21,5	13,3	11,9	14,2	16,6	11,9
2	14,8	14,6	16,8	14,2	10,7	11,9	10,8
3	10,3	11,0	8,8	11,9	8,4	10,2	9,2
4	6,6	6,5	8,4	7,3	6,4	8,1	3,8
5	5,8	4,5	8,0	8,2	6,1	3,8	7,6
6	3,3	4,1	3,1	3,2	2,8	5,5	4,3
7	1,7	0,8	2,2	0,9	2,5	1,7	2,7
8	1,8	1,2	2,7	2,7	1,5	2,6	1,6
9	1,2	0,8	1,3	0,9	1,3	2,1	1,6
10 o más	9,4	2,8	9,7	11,4	9,4	8,9	11,4

Unidad Porcentajes %

V2. Número empleados

	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	3234	347	311	140	158	143	128
Número de Empleados							
No tengo empleados	31,1	36,0	25,7	20,0	27,2	36,4	30,5
1	14,1	15,9	10,3	15,0	15,2	21,0	9,4
2	14,8	16,7	19,0	16,4	20,3	9,8	17,2
3	10,3	11,5	9,3	14,3	14,6	9,8	7,8
4	6,6	6,9	6,4	10,7	7,0	4,2	6,3
5	5,8	3,2	8,4	7,9	4,4	6,3	9,4
6	3,3	2,0	4,2	2,9	1,3	0,7	4,7
7	1,7	0,6	1,0	2,1	2,5	0,7	0,8
8	1,8	0,6	2,9	1,4	1,9	-	3,1
9	1,2	0,9	1,0	1,4	0,6	0,7	0,8
10 o más	9,4	5,8	11,9	7,9	5,1	10,5	10,2

Unidad Porcentajes %

V2. Número empleados

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	3234	246	226	219	393	235	185
¿Dónde trabaja?							
Oficina	51,2	5,3	64,2	54,8	78,4	51,9	45,9
En Movilidad	41,9	8,9	48,2	27,4	31,3	22,1	71,9
Hogar	30,7	10,6	38,9	25,6	32,6	18,3	40,5
Comercio	29,3	90,7	5,8	26,0	6,6	39,6	34,1
Nivel de movilidad en trabajo							
Base trabaja en Movilidad	1356	22**	109	60*	123	52*	133
100%	24,8	18,2	16,5	10,0	10,6	11,5	26,3
75%	29,0	22,7	31,2	35,0	22,0	30,8	32,3
50%	31,0	13,6	33,9	35,0	47,2	36,5	30,8
25%	14,7	40,9	18,3	20,0	19,5	17,3	9,0
0%	0,5	4,5	-	-	0,8	3,8	1,5
Cuántas sedes dispone							
Base trabaja en Comercio/Oficina	2350	229	149	170	314	203	117
1	80,1	87,8	77,9	77,1	77,4	80,8	80,3
2	14,2	8,3	14,8	14,1	18,8	14,3	14,5
3 o más	5,7	3,9	7,4	8,8	3,8	4,9	5,1

Unidad Porcentajes %

V3. ¿Dónde trabaja?/ V3_1. Nivel de movilidad en su trabajo / V3_2. ¿De cuántas sedes dispone?

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	3234	347	311	140	158	143	128
¿Dónde trabaja?							
Oficina	51,2	32,9	62,4	37,1	69,0	79,0	39,1
En Movilidad	41,9	76,4	41,5	27,9	43,7	44,8	51,6
Hogar	30,7	31,4	46,9	11,4	25,3	26,6	43,0
Comercio	29,3	30,8	10,6	75,0	15,8	11,2	26,6
Nivel de movilidad en trabajo							
Base trabaja en Movilidad	1356	265	129	39*	69*	64*	66*
100%	24,8	49,4	18,6	10,3	24,6	23,4	15,2
75%	29,0	30,6	28,7	12,8	23,2	18,8	33,3
50%	31,0	14,3	34,1	41,0	36,2	43,8	36,4
25%	14,7	5,7	18,6	33,3	15,9	14,1	15,2
0%	0,5	-	-	2,6	-	-	-
Cuántas sedes dispone							
Base trabaja en Comercio/Oficina	2350	173	207	129	121	119	77*
1	80,1	86,1	79,2	82,2	82,6	79,0	71,4
2	14,2	10,4	14,0	13,2	14,9	12,6	18,2
3 o más	5,7	3,5	6,8	4,7	2,5	7,6	10,4

Unidad Porcentajes %

V3. ¿Dónde trabaja?/ V3_1. Nivel de movilidad en su trabajo / V3_2. ¿De cuántas sedes dispone?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	3234	246	226	219	393	235	185
Viaja usted y/o empleados al extranjero							
Sí	17,9	14,2	24,3	18,7	17,6	15,7	10,8
No	82,1	85,8	75,7	81,3	82,4	84,3	89,2
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores							
Base tiene empleados	2229	167	168	159	249	168	120
A distancia	6,8	3,6	11,3	6,9	4,4	4,8	14,2
Ambas	61,3	35,9	70,8	53,5	73,5	45,2	64,2
En persona	31,9	60,5	17,9	39,6	22,1	50,0	21,7

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / V5. ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	3234	347	311	140	158	143	128
Viaja usted y/o empleados al extranjero							
Sí	17,9	8,6	27,7	7,9	19,6	18,2	22,7
No	82,1	91,4	72,3	92,1	80,4	81,8	77,3
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores							
Base tiene empleados	2229	222	231	112	115	91*	89*
A distancia	6,8	2,7	11,3	2,7	6,1	6,6	9,0
Ambas	61,3	54,5	74,9	58,0	56,5	74,7	67,4
En persona	31,9	42,8	13,9	39,3	37,4	18,7	23,6

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / V5. ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Dispositivos utilizados

	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	3234	246	226	219	393	235	185
Dispositivos que utilizan en su negocio							
Smartphone / Móvil	92,7	86,2	96,9	90,0	93,6	88,1	97,8
PC / MAC	87,4	65,9	90,7	91,8	96,4	90,2	85,4
Tablet	45,3	32,5	46,9	44,3	46,6	50,2	54,1
TPV / Datáfono	25,5	70,3	3,1	25,1	11,2	56,2	26,5
Ninguno	1,0	2,8	-	0,9	0,3	0,9	0,5

Unidad Porcentajes %

V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Dispositivos utilizados

	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	3234	347	311	140	158	143	128
Dispositivos que utilizan en su negocio							
Smartphone / Móvil	92,7	96,5	94,9	91,4	94,9	93,0	91,4
PC / MAC	87,4	75,5	96,1	92,1	93,7	91,6	78,1
Tablet	45,3	31,4	63,0	30,7	46,2	53,8	44,5
TPV / Datáfono	25,5	12,4	11,6	65,7	12,0	10,5	25,8
Ninguno	1,0	0,6	-	0,7	1,9	0,7	2,3

Unidad Porcentajes %

V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	3234	246	226	219	393	235	185
Tipo de herramientas utiliza							
email	92,4	71,1	98,2	93,6	96,9	94,0	90,8
Ofimática (Word, Excel,...)	82,5	50,0	93,8	86,8	96,2	86,0	82,7
Mensajería instantánea (whatsapp)	76,8	64,6	84,5	75,8	74,8	69,4	81,1
Calendario	58,1	44,3	62,4	55,3	68,7	63,8	59,5
Programa de Gestión de Clientes y Productos	47,9	46,7	35,8	37,9	57,5	53,2	61,6
Almacenamiento online (cloud)	44,7	16,3	63,3	55,3	53,7	37,9	50,3
APPs	34,1	21,5	44,2	31,1	32,8	25,1	45,9
Servicio de videollamada (skype, ...)	27,8	5,3	38,1	33,3	34,9	17,4	30,8
Ninguna	2,3	11,4	0,4	0,9	0,3	1,3	2,7
Uso de las herramientas							
Base utiliza alguna herramienta	3159	218	225	217	392	232	180
Gestión de clientes/ productos	82	77,1	76,9	82,0	84,7	81,0	86,1
Elaboración de informes/ documentos	70,9	39,9	87,1	70,5	83,2	75,0	81,7
Para colaborar con mis empleados/ proveedores	70,6	51,8	76,9	71,9	71,2	59,1	80,6
Organización de agenda	67,0	67,9	68,9	65,0	71,4	79,3	68,3
Frecuencia utiliza Internet							
Base Total	3234	246	226	219	393	235	185
Siempre	72,0	40,2	75,2	75,3	86,0	61,7	77,3
Frecuente	21,0	35,8	22,6	17,4	11,7	26,4	18,9
Poco frecuente	6,2	19,9	2,2	7,3	1,5	11,9	2,7
Nunca	0,9	4,1	-	-	0,8	-	1,1
T2B	92,9	76,0	97,8	92,7	97,7	88,1	96,2
B2B	7,1	24,0	2,2	7,3	2,3	11,9	3,8

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / V8. ¿Para qué utiliza estas herramientas? / V9. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	3234	347	311	140	158	143	128
Tipo de herramientas utiliza							
email	92,4	90,8	97,4	90,0	96,8	96,5	89,1
Ofimática (Word, Excel,...)	82,5	73,2	90,0	72,1	86,7	90,2	75,0
Mensajería instantánea (whatsApp)	76,8	76,7	84,6	75,7	86,1	79,7	75,8
Calendario	58,1	33,7	72,3	50,0	59,5	63,6	60,9
Programa de Gestión de Clientes y Productos	47,9	30,5	52,1	68,6	53,2	66,4	28,1
Almacenamiento online (cloud)	44,7	23,6	71,4	27,9	46,8	42,0	46,9
APPs	34,1	24,8	55,3	17,9	29,7	38,5	39,1
Servicio de videollamada (skype, ...)	27,8	8,6	62,4	5,7	24,1	21,7	39,8
Ninguna	2,3	2,0	0,6	3,6	0,6	0,7	3,1
Uso de las herramientas							
Base utiliza alguna herramienta	3159	340	308	135	157	142	124
Gestión de clientes/ productos	82,0	73,2	86,4	91,1	84,1	93,0	72,6
Elaboración de informes/ documentos	70,9	62,1	79,2	62,2	76,4	67,6	66,1
Para colaborar con mis empleados/ proveedores	70,6	65,3	90,3	71,1	66,9	64,1	70,2
Organización de agenda	67,0	46,5	77,6	50,4	70,7	71,1	65,3
Frecuencia utiliza Internet							
Base Total	3234	347	311	140	158	143	128
Siempre	72,0	50,7	92,3	62,9	86,7	89,5	68,0
Frecuente	21,0	38,3	6,4	27,9	11,4	7,7	21,9
Poco frecuente	6,2	9,5	1,3	7,1	1,9	2,1	8,6
Nunca	0,9	1,4	-	2,1	-	0,7	1,6
T2B	92,9	89,0	98,7	90,7	98,1	97,2	89,8
B2B	7,1	11,0	1,3	9,3	1,9	2,8	10,2

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / V8. ¿Para qué utiliza estas herramientas? / V9. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Página web

	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	3234	246	226	219	393	235	185
Dispone de página web							
Sí	62,8	43,9	70,4	72,1	60,8	66,8	66,5
No	37,2	56,1	29,6	27,9	39,2	33,2	33,5
Uso de página web							
Base tiene página web	2031	108	159	158	239	157	123
Dar a conocer mi negocio	93,7	94,4	96,2	92,4	98,7	96,2	91,1
Promocionar mis productos	62,0	63,0	50,3	71,5	55,2	61,1	59,3
Atención al cliente	45,0	46,3	27,0	52,5	43,9	44,6	54,5
Vender Online	21,9	17,6	12,6	26,6	14,2	18,5	23,6
Frecuencia actualización							
Base excepto dar a conocer mi negocio	128	Base muy pequeña para este sector					
Mensual	34,4						
Semanal	25,8						
Diaria	25,0						
Nunca	11,7						
NS/NC	3,1						
Acciones que realiza							
Frecuencia Diaria/Semanal	65*						
Analizo el tráfico de visitas	47,7						
He optimizado mi web para móvil	40,0						
Realizo promociones online	26,2						
Invierto en publicidad en Google	23,1						
Ninguna de ellas	24,6						

Unidad Porcentajes %

V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / **V10_1.** ¿Para qué utiliza su página web? / **V10_2.** ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /

V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Página web

	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	3234	347	311	140	158	143	128
Dispone de página web							
Sí	62,8	39,8	82,3	44,3	74,1	58,7	70,3
No	37,2	60,2	17,7	55,7	25,9	41,3	29,7
Uso de página web							
Base tiene página web	2031	138	256	62*	117	84*	90*
Dar a conocer mi negocio	93,7	92,0	96,1	98,4	86,3	88,1	86,7
Promocionar mis productos	62,0	40,6	75,0	59,7	81,2	64,3	61,1
Atención al cliente	45,0	30,4	53,5	38,7	53,0	51,2	44,4
Vender Online	21,9	13,0	31,3	14,5	29,9	33,3	31,1
Frecuencia actualización							
Base excepto dar a conocer mi negocio	128	Base muy pequeña para este sector					
Mensual	34,4						
Semanal	25,8						
Diaria	25,0						
Nunca	11,7						
NS/NC	3,1						
Acciones que realiza							
Frecuencia Diaria/Semanal	65*						
Analizo el tráfico de visitas	47,7						
He optimizado mi web para móvil	40,0						
Realizo promociones online	26,2						
Invierto en publicidad en Google	23,1						
Ninguna de ellas	24,6						

Unidad Porcentajes %

V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / **V10_1.** ¿Para qué utiliza su página web? / **V10_2.** ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /

V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Dispone de dominio propio y uso del email profesional

	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	3234	246	226	219	393	235	185
Dispone de dominio propio							
No	27,2	30,9	27,0	20,5	23,9	29,4	18,9
NET SÍ	66,5	44,7	73,0	73,5	72,3	65,5	74,6
Sí, en mi email	11,1	11,8	8,0	9,1	16,8	7,7	11,9
Sí, en mi web	13,2	13,0	12,8	19,6	8,9	18,3	14,1
Sí, en ambos	42,1	19,9	52,2	44,7	46,6	39,6	48,6
Ns/Nc	6,3	24,4	-	5,9	3,8	5,1	6,5
Total email	53,2	31,7	60,2	53,9	63,4	47,2	60,5
Total Web	55,3	32,9	65,0	64,4	55,5	57,9	62,7
Uso de email profesional							
Base utiliza email	2988	175	222	205	381	221	168
Comunicación y venta a clientes	86,3	61,1	93,2	86,8	93,2	76,0	91,7
Colaboración con empleados y/o proveedores	74,1	56,6	79,7	70,2	78,5	71,0	82,1
Uso personal	35,9	51,4	33,3	37,1	33,9	43,0	32,1
NS/NC	1,2	2,3	-	1,5	1	1,4	-

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / V12. ¿Para qué utiliza su email profesional?

Dispone de dominio propio y uso del email profesional

	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	3234	347	311	140	158	143	128
Dispone de dominio propio							
No	27,2	49,0	8,7	42,9	17,7	32,9	23,4
NET SÍ	66,5	44,4	89,7	47,9	80,4	63,6	68,0
Sí, en mi email	11,1	11,5	9,6	13,6	12,7	14,0	7,8
Sí, en mi web	13,2	8,6	15,8	10,0	10,8	13,3	21,1
Sí, en ambos	42,1	24,2	64,3	24,3	57,0	36,4	39,1
Ns/Nc	6,3	6,6	1,6	9,3	1,9	3,5	8,6
Total email	53,2	35,7	74,0	37,9	69,6	50,3	46,9
Total Web	55,3	32,9	80,1	34,3	67,7	49,7	60,2
Uso de email profesional							
Base utiliza email	2988	315	303	126	153	138	114
Comunicación y venta a clientes	86,3	85,4	96,4	71,4	95,4	89,9	85,1
Colaboración con empleados y/o proveedores	74,1	65,7	86,8	82,5	72,5	74,6	69,3
Uso personal	35,9	39,0	31,7	28,6	32,0	39,9	39,5
NS/NC	1,2	0,6	-	1,6	-	2,2	3,5

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / V12. ¿Para qué utiliza su email profesional?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	3234	246	226	219	393	235	185
Redes sociales con perfil de su negocio							
Facebook	64,3	79,3	56,2	82,6	52,2	72,8	56,2
Twitter	35,0	19,1	32,3	47,9	38,4	37,4	30,8
LinkedIn	32,9	6,1	50,9	33,8	45,5	27,2	33,0
YouTube	18,9	12,6	14,2	26,0	9,4	17,9	18,9
Instagram	16,4	26,0	11,5	16,9	8,4	12,8	9,2
Otros	10,9	11,0	14,2	9,6	5,1	8,9	12,4
Ninguno	24,9	15,9	24,8	10,5	30,8	19,1	32,4
NS/NC	2,3	1,6	0,9	3,7	1,8	2,1	1,6
Nivel de actualización de su perfil							
Base dispone perfil en redes sociales	2354	203	168	188	265	185	122
Mensualmente	28,0	22,2	39,3	21,3	31,3	27,0	28,7
Semanalmente	36,7	40,9	28,0	42,6	35,8	44,3	39,3
A diario	22,0	24,6	11,3	29,8	16,2	15,7	16,4
Nunca	13,2	11,8	21,4	6,4	16,6	13,0	15,6
Uso de su perfil en redes sociales							
Base utiliza semanalmente / A diario	1383	133	66*	136	138	111	68*
Dar a conocer mi negocio	89,8	94,7	89,4	90,4	86,2	92,8	80,9
Promocionar mis productos	72,7	82,0	68,2	81,6	60,1	74,8	72,1
Tener notoriedad	62,5	45,1	65,2	58,8	72,5	64,0	57,4
Atención al cliente	44,2	53,4	30,3	46,3	38,4	44,1	41,2

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / V13_1. ¿Nivel de actualización de su perfil? /

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	3234	347	311	140	158	143	128
Redes sociales con perfil de su negocio							
Facebook	64,3	43,5	79,1	60,7	66,5	58,7	74,2
Twitter	35,0	9,8	65,9	15,0	31,6	30,1	53,9
LinkedIn	32,9	18,7	59,5	6,4	31,6	39,2	31,3
YouTube	18,9	5,8	45,3	3,6	19,0	14,0	39,1
Instagram	16,4	4,6	33,1	4,3	14,6	11,2	37,5
Otros	10,9	6,3	19,0	10,7	12,7	9,1	14,8
Ninguno	24,9	45,0	13,5	31,4	23,4	29,4	14,8
NS/NC	2,3	1,7	1,0	3,6	0,6	2,1	6,3
Nivel de actualización de su perfil							
Base dispone perfil en redes sociales	2354	185	266	91*	120	98*	101
Mensualmente	28,0	38,9	20,7	31,9	36,7	24,5	15,8
Semanalmente	36,7	24,3	36,8	35,2	29,2	36,7	38,6
A diario	22,0	8,6	36,1	14,3	21,7	27,6	34,7
Nunca	13,2	28,1	6,4	18,7	12,5	11,2	10,9
Uso de su perfil en redes sociales							
Base utiliza Semanalmente / A diario	1383	61*	194	45*	61*	63*	74*
Dar a conocer mi negocio	89,8	86,9	90,7	95,6	85,2	87,3	87,8
Promocionar mis productos	72,7	55,7	74,2	77,8	83,6	69,8	71,6
Tener notoriedad	62,5	39,3	77,8	46,7	57,4	60,3	63,5
Atención al cliente	44,2	21,3	48,5	42,2	37,7	34,9	59,5

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / V13_1. ¿Nivel de actualización de su perfil? /

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base utiliza dispositivos electrónicos	3203	239	226	217	392	233	184
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos							
No	38,5	41,4	37,2	36,9	37,5	36,1	32,6
Sí, un amigo o familiar	19,9	32,6	21,2	24,0	17,1	25,8	12,0
Sí, un servicio profesional	38,7	24,3	39,8	34,6	43,4	34,8	53,3
Ns/Nc	2,9	1,7	1,8	4,6	2,0	3,4	2,2
Dispone de servicios para amenizar espera de sus clientes							
Base dispone de servicios	1607	246	No se mide para este sector	219	393	235	No se mide para este sector
No	60,4	32,1		63,5	73,5	55,7	
Tablets y consolas	3,0	5,7		4,1	2,5	3,0	
Televisión	14,1	24,0		4,6	7,4	27,2	
WiFi	30,9	56,5		28,8	22,1	27,2	
Ns/Nc	3,1	2,0		5,0	2,3	3,8	

Unidad Porcentajes %
V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)?
V15. ¿Dispone de servicios para amenizar la espera de sus clientes en su local?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base utiliza dispositivos electrónicos	3203	345	311	139	155	142	125
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos							
No	38,5	53,6	37,6	33,8	32,3	31,0	35,2
Sí, un amigo o familiar	19,9	18,6	11,6	25,9	20,0	15,5	18,4
Sí, un servicio profesional	38,7	24,9	49,5	36,0	47,1	50,7	39,2
Ns/Nc	2,9	2,9	1,3	4,3	0,6	2,8	7,2
Dispone de servicios para amenizar espera de sus clientes							
Base dispone de servicios	1607		No se mide para este sector	140	158		No se mide para este sector
No	60,4			55,0	75,9		
Tablets y consolas	3,0			0,7	1,9		
Televisión	14,1			12,1	8,2		
WiFi	30,9			34,3	19,6		
Ns/Nc	3,1			5,0	0,6		

Unidad Porcentajes %

V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)?

V15. ¿Dispone de servicios para amenizar la espera de sus clientes en su local?

Servicios de seguridad

	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base trabaja en Comercio / Oficina	2350	229	149	170	314	203	117
Dispone servicio de seguridad en local							
Sí, alarma	28,8	29,7	37,6	17,6	31,5	31,0	26,5
Sí, videovigilancia	6,6	4,8	6,0	6,5	4,5	5,4	14,5
Sí, ambas	19,2	14,0	14,8	13,5	18,5	21,7	30,8
No, ninguna	40,9	47,6	40,3	57,1	41,4	35,0	26,5
NS/NC	4,4	3,9	1,3	5,3	4,1	6,9	1,7
Total Alarma	48,0	43,7	52,3	31,2	50,0	52,7	57,3
Total Videovigilancia	25,8	18,8	20,8	20,0	22,9	27,1	45,3

Unidad Porcentajes %

V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base trabaja en Comercio / Oficina	2350	173	207	129	121	119	77*
Dispone servicio de seguridad en local							
Sí, alarma	28,8	22,0	24,2	38,0	37,2	35,3	20,8
Sí, videovigilancia	6,6	7,5	6,3	10,1	5,8	4,2	6,5
Sí, ambas	19,2	17,9	27,1	22,5	14,9	9,2	23,4
No, ninguna	40,9	48,0	39,6	23,3	42,1	47,1	40,3
NS/NC	4,4	4,6	2,9	6,2	-	4,2	9,1
Total Alarma	48,0	39,9	51,2	60,5	52,1	44,5	44,2
Total Videovigilancia	25,8	25,4	33,3	32,6	20,7	13,4	29,9

Unidad Porcentajes %

V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base utiliza dispositivos electrónicos	3203	239	226	217	392	233	184
Dispone de servicio de protección							
Sí	49,1	26,8	54,9	39,2	54,1	54,5	64,7
No	38,8	63,2	43,4	34,6	22,4	26,2	33,2
Ns/Nc	12,0	10,0	1,8	26,3	23,5	19,3	2,2
Guarda datos de sus clientes							
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	1685	131	145	136	167	110	71*
Sí, de manera electrónica	57,9	26,7	85,5	41,2	50,3	43,6	67,6
Sí, en papel	18,2	41,2	6,9	22,1	11,4	27,3	16,9
No	9,6	19,8	6,2	4,4	9,0	2,7	12,7
NS/NC	14,3	12,2	1,4	32,4	29,3	26,4	2,8

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / **V18.** ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19. ¿De qué manera gestiona sus vehículos? / **V20.** ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / **V21.** ¿Dispone de sistema de riego? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base utiliza dispositivos electrónicos	3203	345	311	139	155	142	125
Dispone de servicio de protección							
Sí	49,1	39,1	62,7	46,8	43,9	68,3	43,2
No	38,8	56,5	35,4	40,3	32,3	27,5	48,8
Ns/Nc	12,0	4,3	1,9	12,9	23,9	4,2	8,0
Guarda datos de sus clientes							
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	1685	241	149	44*	74*	48*	92*
Sí, de manera electrónica	57,9	64,7	85,9	50,0	43,2	72,9	58,7
Sí, en papel	18,2	19,9	5,4	27,3	21,6	12,5	8,7
No	9,6	10,8	7,4	6,8	5,4	8,3	23,9
NS/NC	14,3	4,6	1,3	15,9	29,7	6,3	8,7

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / V18. ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19. ¿De qué manera gestiona sus vehículos? / V20. ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / V21. ¿Dispone de sistema de riego? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Anexo 6: Tablas detalladas Transporte

Distribución de empresas por número de empleados

	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	334	204	130
Número de Empleados			
No tengo empleados	34,7	27,9	45,4
1	12,3	8,3	18,5
2	8,7	10,3	6,2
3	9,6	10,3	8,5
4	3,9	5,9	0,8
5	6,6	8,8	3,1
6	4,5	5,4	3,1
7	1,5	-	3,8
8	0,6	1,0	-
9	1,5	2,5	-
10 o más	16,2	19,6	10,8

Unidad Porcentajes %
V2. Número empleados

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	334	204	130
¿Dónde trabaja?			
En Movilidad	79,0	73,5	87,7
Oficina	29,6	36,8	18,5
Hogar	22,8	25,5	18,5
Comercio	7,2	7,4	6,9
Nivel de movilidad en trabajo			
Base trabaja en Movilidad	264	150	114
100%	61,7	55,3	70,2
75%	20,5	28,7	9,6
50%	13,3	13,3	13,2
25%	3,8	2,0	6,1
0%	0,8	0,7	0,9
Cuántas sedes dispone			
Base trabaja en Comercio/Oficina	114	85*	29**
1	58,8	63,5	44,8
2	24,6	22,4	31,0
3 o más	16,7	14,1	24,1

Unidad Porcentajes %

V3. ¿Dónde trabaja?/ V3_1. Nivel de movilidad en su trabajo / V3_2. ¿De cuántas sedes dispone?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	334	204	130
Viaja usted y/o empleados al extranjero			
Sí	38,3	45,6	26,9
No	61,7	54,4	73,1
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores			
Base tiene empleados	218	147	71*
A distancia	14,7	15,6	12,7
Ambas	68,3	73,5	57,7
En persona	17,0	10,9	29,6

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / V5. ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Dispositivos utilizados

	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	334	204	130
Dispositivos que utilizan en su negocio			
Smartphone / Móvil	97,6	98,5	96,2
PC / MAC	56,3	63,2	45,4
Tablet	36,8	38,2	34,6
TPV / Datáfono	26,3	6,9	56,9

Unidad Porcentajes %
V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	334	204	130
Tipo de herramientas utiliza			
email	88,9	93,1	82,3
Mensajería instantánea (whatsApp)	76,3	79,4	71,5
Ofimática (Word, Excel,...)	58,1	66,7	44,6
APPs	42,8	39,7	47,7
Calendario	37,7	36,3	40,0
Programa de Gestión de Clientes y Productos	29,0	32,4	23,8
Almacenamiento online (cloud)	24,9	25,5	23,8
Servicio de videollamada (skype, ...)	16,2	17,2	14,6
Ninguna	2,4	1,5	3,8
Uso de las herramientas			
Base utiliza alguna herramienta	326	201	125
Para colaborar con mis empleados/ proveedores	68,1	79,1	50,4
Gestión de clientes/ productos	64,4	60,2	71,2
Elaboración de informes/ documentos	50,6	58,2	38,4
Organización de agenda	44,8	43,3	47,2
Frecuencia utiliza Internet			
Base Total	334	204	130
Siempre	64,1	68,1	57,7
Frecuente	26,9	24,5	30,8
Poco frecuente	8,1	7,4	9,2
Nunca	0,9	-	2,3
T2B	91,0	92,6	88,5
B2B	9,0	7,4	11,5

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / V8. ¿Para qué utiliza estas herramientas? / V9. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Página web

	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas			
Base Total	334	204	130			
Dispone de página web						
Sí	35,0	30,9	41,5			
No	65,0	69,1	58,5			
Uso de página web						
Base tiene página web	117	63*	54*			
Dar a conocer mi negocio	88,0	88,9	87,0			
Promocionar mis productos	51,3	41,3	63,0			
Atención al cliente	47,9	42,9	53,7			
Vender Online	32,5	27,0	38,9			
Frecuencia actualización						
Base excepto dar a conocer mi negocio	Base muy pequeña para este sector					
Mensual						
Semanal						
Diaria						
Nunca						
NS/NC						
Acciones que realiza						
Frecuencia Diaria/Semanal						
Analizo el tráfico de visitas						
He optimizado mi web para móvil						
Realizo promociones online						
Invierto en publicidad en Google						
Ninguna de ellas						

Unidad Porcentajes %

V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / **V10_1.** ¿Para qué utiliza su página web? / **V10_2.** ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /

V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Dispone de dominio propio y uso del email profesional

	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	334	204	130
Dispone de dominio propio			
No	46,4	52,9	36,2
NET SÍ	43,4	40,7	47,7
Sí, en mi email	15,0	15,7	13,8
Sí, en mi web	7,2	3,9	12,3
Sí, en ambos	21,3	21,1	21,5
Ns/Nc	10,2	6,4	16,2
Total email	36,2	36,8	35,4
Total Web	28,4	25,0	33,8
Uso de email profesional			
Base utiliza email	297	190	107
Colaboración con empleados y/o proveedores	65,0	75,3	46,7
Comunicación y venta a clientes	63,0	64,2	60,7
Uso personal	46,5	44,2	50,5
NS/NC	1,7	-	4,7

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / **V12.** ¿Para qué utiliza su email profesional?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	334	204	130
Redes sociales con perfil de su negocio			
Facebook	44,0	43,6	44,6
Twitter	18,3	14,7	23,8
LinkedIn	15,9	16,2	15,4
Instagram	11,7	9,3	15,4
YouTube	9,9	7,8	13,1
Otros	11,1	11,3	10,8
Ninguno	43,1	44,6	40,8
NS/NC	4,2	2,9	6,2
Nivel de actualización de su perfil			
Base dispone perfil en redes sociales	176	107	69*
Mensualmente	19,9	20,6	18,8
Semanalmente	31,3	33,6	27,5
A diario	26,7	23,4	31,9
Nunca	22,2	22,4	21,7
Uso de su perfil en redes sociales			
Base utiliza Semanalmente / A diario	102	61*	41*
Dar a conocer mi negocio	72,5	67,2	80,5
Promocionar mis productos	51,0	41,0	65,9
Tener notoriedad	49,0	49,2	48,8
Atención al cliente	45,1	36,1	58,5

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / **V13_1.** ¿Nivel de actualización de su perfil?

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base utiliza dispositivos electrónicos	334	204	130
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos			
No	45,2	46,1	43,8
Sí, un amigo o familiar	20,7	22,1	18,5
Sí, un servicio profesional	29,6	29,4	30,0
Ns/Nc	4,5	2,5	7,7

Unidad Porcentajes %

V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)?

Servicios de seguridad

	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base trabaja en Comercio / Oficina	114	85*	Base muy pequeña para este sector
Dispone servicio de seguridad en local			
Sí, alarma	37,7	41,2	
Sí, videovigilancia	6,1	8,2	
Sí, ambas	22,8	18,8	
No, ninguna	28,9	28,2	
NS/NC	4,4	3,5	
Total Alarma	60,5	60,0	
Total Videovigilancia	28,9	27,1	

Unidad Porcentajes %

V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base utiliza dispositivos electrónicos	334	204	130
Dispone de servicio de protección			
Sí	42,8	45,1	39,2
No	51,2	50,5	52,3
Ns/Nc	6,0	4,4	8,5
Guarda datos de sus clientes			
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	237	138	99*
Sí, de manera electrónica	50,2	58,7	38,4
Sí, en papel	19,4	23,2	14,1
No	24,5	14,5	38,4
NS/NC	5,9	3,6	9,1
Cómo gestiona sus vehículos			
Base Transporte excepto No tengo empleados	218	147	71*
Por teléfono	30,3	32,7	25,4
Personalmente	27,5	25,2	32,4
Con un programa de geolocalización	21,6	24,5	15,5
Sistema de Tracking	5,0	4,8	5,6
App	4,6	2,7	8,5
No lo hago	5,0	5,4	4,2
NS/NC	6,0	4,8	8,5

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / **V18.** ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19. ¿De qué manera gestiona sus vehículos? / **V20.** ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / **V21.** ¿Dispone de sistema de riego? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Anexo 7: Tablas detalladas por sector y actividad

Distribución de empresas por número de empleados

	Total	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	7885	392	264	128
Número de Empleados				
No tengo empleados	28,4	15,1	18,6	7,8
1	15,1	11,2	12,1	9,4
2	15,8	12,5	9,1	19,5
3	10,0	8,9	9,1	8,6
4	7,1	8,7	8,0	10,2
5	6,2	10,7	13,3	5,5
6	3,3	5,4	5,3	5,5
7	1,8	3,1	2,7	3,9
8	1,8	2,8	1,9	4,7
9	1,2	2,3	2,7	1,6
10 o más	9,4	19,4	17,4	23,4

Unidad Porcentajes %
V2. Número empleados

Distribución de empresas por número de empleados

	Total	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	7885	2141	491	354	298	112	176	102
Número de Empleados								
No tengo empleados	28,4	37,6	38,5	32,5	36,9	55,4	35,2	22,5
1	15,1	19,6	22,4	19,5	14,4	18,8	22,7	19,6
2	15,8	17,1	18,1	17,8	15,4	10,7	12,5	20,6
3	10,0	7,1	6,1	6,8	5,4	3,6	6,8	9,8
4	7,1	5,7	3,5	7,1	7,4	4,5	8,5	6,9
5	6,2	4,3	4,3	6,5	5,4	0,9	3,4	7,8
6	3,3	1,6	1,6	2,3	1,3	0,9	1,1	4,9
7	1,8	1,2	1,2	1,4	2,0	1,8	0,6	2,0
8	1,8	0,7	1,0	0,6	0,3	0,9	1,7	1,0
9	1,2	0,5	-	1,1	-	-	2,3	-
10 o más	9,4	4,6	3,3	4,5	11,4	2,7	5,1	4,9

Unidad Porcentajes %
V2. Número empleados

Distribución de empresas por número de empleados

	Total	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	7885	1276	377	640	144	105
Número de Empleados						
No tengo empleados	28,4	12,7	15,9	7,7	21,5	19,0
1	15,1	13,2	18,8	10,8	10,4	11,4
2	15,8	18,9	24,1	16,3	15,3	21,0
3	10,0	15,3	14,6	17,7	9,0	12,4
4	7,1	11,4	8,0	14,2	6,9	14,3
5	6,2	8,5	7,7	8,8	6,9	11,4
6	3,3	4,9	2,4	6,6	5,6	2,9
7	1,8	2,6	1,9	3,4	2,8	-
8	1,8	3,0	1,1	3,9	3,5	2,9
9	1,2	1,6	1,6	1,9	1,4	-
10 o más	9,4	8,0	4,0	8,9	16,7	4,8

Unidad Porcentajes %
V2. Número empleados

Distribución de empresas por número de empleados

	Total	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	7885	381	101	199
Número de Empleados				
No tengo empleados	28,4	15,2	16,8	13,1
1	15,1	11,8	6,9	13,1
2	15,8	15,7	22,8	13,1
3	10,0	8,9	8,9	9,0
4	7,1	6,3	6,9	7,5
5	6,2	7,3	4,0	7,5
6	3,3	3,7	3,0	3,0
7	1,8	2,4	3,0	2,5
8	1,8	3,7	2,0	3,5
9	1,2	2,1	3,0	2,5
10 o más	9,4	22,8	22,8	25,1

Unidad Porcentajes %
V2. Número empleados

Distribución de empresas por número de empleados

	Total	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	7885	3234	246	226	219	393	235	185
Número de Empleados								
No tengo empleados	28,4	31,1	32,1	25,7	27,4	36,6	28,5	35,1
1	15,1	14,1	21,5	13,3	11,9	14,2	16,6	11,9
2	15,8	14,8	14,6	16,8	14,2	10,7	11,9	10,8
3	10,0	10,3	11,0	8,8	11,9	8,4	10,2	9,2
4	7,1	6,6	6,5	8,4	7,3	6,4	8,1	3,8
5	6,2	5,8	4,5	8,0	8,2	6,1	3,8	7,6
6	3,3	3,3	4,1	3,1	3,2	2,8	5,5	4,3
7	1,8	1,7	0,8	2,2	0,9	2,5	1,7	2,7
8	1,8	1,8	1,2	2,7	2,7	1,5	2,6	1,6
9	1,2	1,2	0,8	1,3	0,9	1,3	2,1	1,6
10 o más	9,4	9,4	2,8	9,7	11,4	9,4	8,9	11,4

Unidad Porcentajes %

V2. Número empleados

	Total	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	7885	3234	347	311	140	158	143	128
Número de Empleados								
No tengo empleados	28,4	31,1	36,0	25,7	20,0	27,2	36,4	30,5
1	15,1	14,1	15,9	10,3	15,0	15,2	21,0	9,4
2	15,8	14,8	16,7	19	16,4	20,3	9,8	17,2
3	10,0	10,3	11,5	9,3	14,3	14,6	9,8	7,8
4	7,1	6,6	6,9	6,4	10,7	7,0	4,2	6,3
5	6,2	5,8	3,2	8,4	7,9	4,4	6,3	9,4
6	3,3	3,3	2,0	4,2	2,9	1,3	0,7	4,7
7	1,8	1,7	0,6	1,0	2,1	2,5	0,7	0,8
8	1,8	1,8	0,6	2,9	1,4	1,9	-	3,1
9	1,2	1,2	0,9	1,0	1,4	0,6	0,7	0,8
10 o más	9,4	9,4	5,8	11,9	7,9	5,1	10,5	10,2

Unidad Porcentajes %

V2. Número empleados

Distribución de empresas por número de empleados

	Total	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	7885	334	204	130
Número de Empleados				
No tengo empleados	28,4	34,7	27,9	45,4
1	15,1	12,3	8,3	18,5
2	15,8	8,7	10,3	6,2
3	10,0	9,6	10,3	8,5
4	7,1	3,9	5,9	0,8
5	6,2	6,6	8,8	3,1
6	3,3	4,5	5,4	3,1
7	1,8	1,5	-	3,8
8	1,8	0,6	1,0	-
9	1,2	1,5	2,5	-
10 o más	9,4	16,2	19,6	10,8

Unidad Porcentajes %
V2. Número empleados

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Total	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	7885	392	264	128
¿Dónde trabaja?				
Comercio	50,7	38,8	38,3	39,8
Oficina	34,4	51,0	52,3	48,4
En Movilidad	33,9	48,2	51,9	40,6
Hogar	25,6	22,4	23,1	21,1
Nivel de movilidad en trabajo				
Base trabaja en Movilidad	2673	189	137	52*
100%	27,0	22,2	25,5	13,5
75%	26,9	31,7	29,9	36,5
50%	31,2	35,4	33,6	40,4
25%	14,2	10,6	10,9	9,6
0%	0,6	-	-	-
Cuántas sedes dispone				
Base trabaja en Comercio/Oficina	6107	303	203	100
1	79,2	61,1	60,1	63,0
2	13,9	20,5	21,2	19,0
3 o más	6,9	18,5	18,7	18,0

Unidad Porcentajes %
V3. ¿Dónde trabaja?/ V3_1. Nivel de movilidad en su trabajo / V3_2. ¿De cuántas sedes dispone?

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Total	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	7885	2141	491	354	298	112	176	102
¿Dónde trabaja?								
Comercio	50,7	78,1	80,0	85,3	58,7	86,6	84,7	79,4
Oficina	34,4	15,8	9,2	10,7	33,9	13,4	17,6	32,4
En Movilidad	33,9	19,1	13,8	15,3	31,5	10,7	23,3	25,5
Hogar	25,6	22,0	23,8	14,4	32,2	9,8	14,2	24,5
Nivel de movilidad en trabajo								
Base trabaja en Movilidad	2673	409	68*	54*	94*	12**	41*	26**
100%	27,0	16,6	11,8	13,00	18,1	-	17,1	34,6
75%	26,9	27,4	27,9	29,6	31,9	41,7	34,1	15,4
50%	31,2	34,5	38,2	37,0	34,0	25,0	36,6	30,8
25%	14,2	20,5	20,6	20,4	16,0	25,0	12,2	15,4
0%	0,6	1,0	1,5	-	-	8,3	-	3,8
Cuántas sedes dispone								
Base trabaja en Comercio/ Oficina	6107	1853	414	324	243	104	160	92*
1	79,2	81,9	79,0	84,0	77,4	89,4	81,9	81,5
2	13,9	12,6	14,7	11,1	10,3	7,7	13,8	15,2
3 o más	6,9	5,5	6,3	4,9	12,3	2,9	4,4	3,3

Unidad Porcentajes %

V3. ¿Dónde trabaja?/ V3_1. Nivel de movilidad en su trabajo / V3_2. ¿De cuántas sedes dispone?

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Total	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	7885	1276	377	640	144	105
¿Dónde trabaja?						
Comercio	50,7	83,1	88,6	90,5	47,2	70,5
Oficina	34,4	11,8	6,9	7,7	38,9	15,2
En Movilidad	33,9	18,3	13,5	14,5	35,4	31,4
Hogar	25,6	20,0	18,8	15,5	42,4	21,0
Nivel de movilidad en trabajo						
Base trabaja en Movilidad	2673	234	51*	93*	51*	33*
100%	27,0	24,4	27,5	20,4	25,5	30,3
75%	26,9	16,7	11,8	19,4	13,7	15,2
50%	31,2	39,7	45,1	41,9	37,3	33,3
25%	14,2	18,4	15,7	16,1	23,5	21,2
0%	0,6	0,9	-	2,2	-	-
Cuántas sedes dispone						
Base trabaja en Comercio/Oficina	6107	1132	343	594	104	84*
1	79,2	82,1	85,1	83,2	62,5	86,9
2	13,9	11,7	11,7	11,3	17,3	8,3
3 o más	6,9	6,2	3,2	5,6	20,2	4,8

Unidad Porcentajes %

V3. ¿Dónde trabaja?/ V3_1. Nivel de movilidad en su trabajo / V3_2. ¿De cuántas sedes dispone?

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Total	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	7885	381	101	199
¿Dónde trabaja?				
Comercio	50,7	29,7	35,6	28,6
Oficina	34,4	59,8	60,4	66,3
En Movilidad	33,9	38,8	35,6	35,2
Hogar	25,6	23,6	19,8	22,1
Nivel de movilidad en trabajo				
Base trabaja en Movilidad	2673	148	36*	70*
100%	27,0	24,3	16,7	20,0
75%	26,9	26,4	22,2	24,3
50%	31,2	38,5	52,8	42,9
25%	14,2	9,5	8,3	10,0
0%	0,6	1,4	-	2,9
Cuántas sedes dispone				
Base trabaja en Comercio/Oficina	6107	297	82*	164
1	79,2	73,4	72,0	78,7
2	13,9	15,8	17,1	11,0
3 o más	6,9	10,8	11,0	10,4

Unidad Porcentajes %

V3. ¿Dónde trabaja?/ **V3_1.** Nivel de movilidad en su trabajo / **V3_2.** ¿De cuántas sedes dispone?

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Total	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	7885	3234	246	226	219	393	235	185
¿Dónde trabaja?								
Comercio	50,7	29,3	90,7	5,8	26,0	6,6	39,6	34,1
Oficina	34,4	51,2	5,3	64,2	54,8	78,4	51,9	45,9
En Movilidad	33,9	41,9	8,9	48,2	27,4	31,3	22,1	71,9
Hogar	25,6	30,7	10,6	38,9	25,6	32,6	18,3	40,5
Nivel de movilidad en trabajo								
Base trabaja en Movilidad	2673	1356	22**	109	60*	123	52*	133
100%	27,0	24,8	18,2	16,5	10,0	10,6	11,5	26,3
75%	26,9	29,0	22,7	31,2	35,0	22,0	30,8	32,3
50%	31,2	31,0	13,6	33,9	35,0	47,2	36,5	30,8
25%	14,2	14,7	40,9	18,3	20,0	19,5	17,3	9,0
0%	0,6	0,5	4,5	-	-	0,8	3,8	1,5
Cuántas sedes dispone								
Base trabaja en Comercio/ Oficina	6107	2350	229	149	170	314	203	117
1	79,2	80,1	87,8	77,9	77,1	77,4	80,8	80,3
2	13,9	14,2	8,3	14,8	14,1	18,8	14,3	14,5
3 o más	6,9	5,7	3,9	7,4	8,8	3,8	4,9	5,1

Unidad Porcentajes %
V3. ¿Dónde trabaja?/ **V3_1.** Nivel de movilidad en su trabajo / **V3_2.** ¿De cuántas sedes dispone?

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Total	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	7885	3234	347	311	140	158	143	128
¿Dónde trabaja?								
Comercio	50,7	29,3	30,8	10,6	75,0	15,8	11,2	26,6
Oficina	34,4	51,2	32,9	62,4	37,1	69,0	79,0	39,1
En Movilidad	33,9	41,9	76,4	41,5	27,9	43,7	44,8	51,6
Hogar	25,6	30,7	31,4	46,9	11,4	25,3	26,6	43,0
Nivel de movilidad en trabajo								
Base trabaja en Movilidad	2673	1356	265	129	39*	69*	64*	66*
100%	27,0	24,8	49,4	18,6	10,3	24,6	23,4	15,2
75%	26,9	29,0	30,6	28,7	12,8	23,2	18,8	33,3
50%	31,2	31,0	14,3	34,1	41,0	36,2	43,8	36,4
25%	14,2	14,7	5,7	18,6	33,3	15,9	14,1	15,2
0%	0,6	0,5	-	-	2,6	-	-	-
Cuántas sedes dispone								
Base trabaja en Comercio/ Oficina	6107	2350	173	207	129	121	119	77*
1	79,2	80,1	86,1	79,2	82,2	82,6	79,0	71,4
2	13,9	14,2	10,4	14,0	13,2	14,9	12,6	18,2
3 o más	6,9	5,7	3,5	6,8	4,7	2,5	7,6	10,4

Unidad Porcentajes %

V3. ¿Dónde trabaja?/ V3_1. Nivel de movilidad en su trabajo / V3_2. ¿De cuántas sedes dispone?

Lugar de trabajo y grado de movilidad

	Total	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	7885	334	204	130
¿Dónde trabaja?				
Comercio	50,7	7,2	7,4	6,9
Oficina	34,4	29,6	36,8	18,5
En Movilidad	33,9	79,0	73,5	87,7
Hogar	25,6	22,8	25,5	18,5
Nivel de movilidad en trabajo				
Base trabaja en Movilidad	2673	264	150	114
100%	27,0	61,7	55,3	70,2
75%	26,9	20,5	28,7	9,6
50%	31,2	13,3	13,3	13,2
25%	14,2	3,8	2,0	6,1
0%	0,6	0,8	0,7	0,9
Cuántas sedes dispone				
Base trabaja en Comercio/Oficina	6107	114	85*	29**
1	79,2	58,8	63,5	44,8
2	13,9	24,6	22,4	31,0
3 o más	6,9	16,7	14,1	24,1

Unidad Porcentajes %

V3. ¿Dónde trabaja?/ **V3_1.** Nivel de movilidad en su trabajo / **V3_2.** ¿De cuántas sedes dispone?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Total	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	7885	392	264	128
Viaja usted y/o empleados al extranjero				
Sí	19,8	41,3	37,1	50,0
No	80,2	58,7	62,9	50,0
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores				
Base tiene empleados	5645	333	215	118
A distancia	7,9	16,8	17,7	15,3
Ambas	56,3	68,8	66,0	73,7
En persona	35,8	14,4	16,3	11,0

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / V5. ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Total	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	7885	2141	491	354	298	112	176	102
Viaja usted y/o empleados al extranjero								
Sí	19,8	14,9	18,1	9,9	16,1	9,8	12,5	20,6
No	80,2	85,1	81,9	90,1	83,9	90,2	87,5	79,4
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores								
Base tiene empleados	5645	1335	302	239	188	50*	114	79*
A distancia	7,9	8,8	9,6	7,5	12,8	10,0	7,9	3,8
Ambas	56,3	52,3	48,7	43,1	60,6	60,0	57,9	65,8
En persona	35,8	39,0	41,7	49,4	26,6	30,0	34,2	30,4

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / V5. ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Total	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	7885	1276	377	640	144	105
Viaja usted y/o empleados al extranjero						
Sí	19,8	16,4	14,6	14,4	30,6	14,3
No	80,2	83,6	85,4	85,6	69,4	85,7
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores						
Base tiene empleados	5645	1114	317	591	113	85*
A distancia	7,9	5,3	4,4	4,6	9,7	7,1
Ambas	56,3	41,9	37,9	38,2	62,8	54,1
En persona	35,8	52,8	57,7	57,2	27,4	38,8

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / V5. ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Total	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	7885	381	101	199
Viaja usted y/o empleados al extranjero				
Sí	19,8	34,6	32,7	38,7
No	80,2	65,4	67,3	61,3
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores				
Base tiene empleados	5645	323	84*	173
A distancia	7,9	7,1	7,1	5,2
Ambas	56,3	67,2	72,6	67,6
En persona	35,8	25,7	20,2	27,2

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / V5. ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Total	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	7885	3234	246	226	219	393	235	185
Viaja usted y/o empleados al extranjero								
Sí	19,8	17,9	14,2	24,3	18,7	17,6	15,7	10,8
No	80,2	82,1	85,8	75,7	81,3	82,4	84,3	89,2
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores								
Base tiene empleados	5645	2229	167	168	159	249	168	120
A distancia	7,9	6,8	3,6	11,3	6,9	4,4	4,8	14,2
Ambas	56,3	61,3	35,9	70,8	53,5	73,5	45,2	64,2
En persona	35,8	31,9	60,5	17,9	39,6	22,1	50,0	21,7

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / V5. ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Total	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	7885	3234	347	311	140	158	143	128
Viaja usted y/o empleados al extranjero								
Sí	19,8	17,9	8,6	27,7	7,9	19,6	18,2	22,7
No	80,2	82,1	91,4	72,3	92,1	80,4	81,8	77,3
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores								
Base tiene empleados	5645	2229	222	231	112	115	91*	89*
A distancia	7,9	6,8	2,7	11,3	2,7	6,1	6,6	9,0
Ambas	56,3	61,3	54,5	74,9	58,0	56,5	74,7	67,4
En persona	35,8	31,9	42,8	13,9	39,3	37,4	18,7	23,6

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / V5. ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Viajes al extranjero y relación con empleados/proveedores

	Total	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	7885	334	204	130
Viaja usted y/o empleados al extranjero				
Sí	19,8	38,3	45,6	26,9
No	80,2	61,7	54,4	73,1
Cómo trabaja con empleados y/o proveedores				
Base tiene empleados	5645	218	147	71*
A distancia	7,9	14,7	15,6	12,7
Ambas	56,3	68,3	73,5	57,7
En persona	35,8	17,0	10,9	29,6

Unidad Porcentajes %

V4. ¿Viaja usted y/o sus empleados al extranjero? / V5. ¿Cómo trabaja con sus empleados y/o proveedores?

Dispositivos utilizados

	Total	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	7885	392	264	128
Dispositivos que utilizan en su negocio				
Smartphone / Móvil	89,2	90,3	89,0	93,0
PC / MAC	78,1	78,3	75,8	83,6
TPV / Datáfono	41,8	32,7	33,3	31,3
Tablet	39,7	46,7	48,5	43,0
Ninguno	2,0	2,6	2,7	2,3

Unidad Porcentajes %

V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Dispositivos utilizados

	Total	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	7885	2141	491	354	298	112	176	102
Dispositivos que utilizan en su negocio								
Smartphone / Móvil	89,2	86,0	81,5	82,8	94,0	82,1	92,6	97,1
PC / MAC	78,1	77,5	71,7	54,0	91,6	92,0	87,5	88,2
TPV / Datáfono	41,8	63,1	69,0	56,8	53,4	68,8	61,4	63,7
Tablet	39,7	33,8	32,6	21,8	50,3	25,0	30,1	28,4
Ninguno	2,0	2,5	4,9	5,1	-	-	0,6	-

Unidad Porcentajes %
V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Dispositivos utilizados

	Total	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	7885	1276	377	640	144	105
Dispositivos que utilizan en su negocio						
Smartphone / Móvil	89,2	82,0	84,1	79,1	88,2	85,7
PC / MAC	78,1	59,8	52,5	59,5	79,9	60,0
TPV / Datáfono	41,8	65,6	58,9	74,8	56,3	48,6
Tablet	39,7	34,6	30,8	32,7	46,5	44,8
Ninguno	2,0	4,1	6,4	2,8	1,4	6,7

Unidad Porcentajes %
V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Dispositivos utilizados

	Total	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	7885	381	101	199
Dispositivos que utilizan en su negocio				
Smartphone / Móvil	89,2	92,7	91,1	94,5
PC / MAC	78,1	85,6	89,1	89,9
TPV / Datáfono	41,8	16,5	24,8	10,6
Tablet	39,7	40,2	38,6	39,7
Ninguno	2,0	0,5	2,0	-

Unidad Porcentajes %

V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Dispositivos utilizados

	Total	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	7885	3234	246	226	219	393	235	185
Dispositivos que utilizan en su negocio								
Smartphone / Móvil	89,2	92,7	86,2	96,9	90,0	93,6	88,1	97,8
PC / MAC	78,1	87,4	65,9	90,7	91,8	96,4	90,2	85,4
TPV / Datáfono	41,8	25,5	70,3	3,1	25,1	11,2	56,2	26,5
Tablet	39,7	45,3	32,5	46,9	44,3	46,6	50,2	54,1
Ninguno	2,0	1,0	2,8	-	0,9	0,3	0,9	0,5

Unidad Porcentajes %

V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Dispositivos utilizados

	Total	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	7885	3234	347	311	140	158	143	128
Dispositivos que utilizan en su negocio								
Smartphone / Móvil	89,2	92,7	96,5	94,9	91,4	94,9	93,0	91,4
PC / MAC	78,1	87,4	75,5	96,1	92,1	93,7	91,6	78,1
TPV / Datáfono	41,8	25,5	12,4	11,6	65,7	12,0	10,5	25,8
Tablet	39,7	45,3	31,4	63,0	30,7	46,2	53,8	44,5
Ninguno	2,0	1,0	0,6	-	0,7	1,9	0,7	2,3

Unidad Porcentajes %
V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Dispositivos utilizados

	Total	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	7885	334	204	130
Dispositivos que utilizan en su negocio				
Smartphone / Móvil	89,2	97,6	98,5	96,2
PC / MAC	78,1	56,3	63,2	45,4
TPV / Datáfono	41,8	26,3	6,9	56,9
Tablet	39,7	36,8	38,2	34,6
Ninguno	2,0	-	-	-

Unidad Porcentajes %
V6. ¿Qué tipo de dispositivos electrónicos utiliza en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Total	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	7885	392	264	128
Tipo de herramientas utiliza				
email	85,6	85,2	85,2	85,2
Ofimática (Word, Excel,...)	71,4	76,5	73,9	82,0
Mensajería instantánea (whatsApp)	70,5	66,6	68,2	63,3
Calendario	45,9	46,4	44,7	50,0
Programa de Gestión de Clientes y Productos	44,8	59,7	59,5	60,2
Almacenamiento online (cloud)	34,4	39,5	38,3	42,2
APPs	30,2	32,4	29,9	37,5
Servicio de videollamada (skype, ...)	20,6	31,9	28,4	39,1
Ninguna	5,0	3,6	4,2	2,3
Uso de las herramientas				
Base utiliza alguna herramienta	7486	378	253	125
Gestión de clientes/ productos	78,2	80,4	81,0	79,2
Para colaborar con mis empleados/ proveedores	69,3	71,7	71,9	71,2
Elaboración de informes/ documentos	60,5	64,0	64,0	64,0
Organización de agenda	56,1	52,1	49,0	58,4
Frecuencia utiliza Internet				
Base Total	7885	392	264	128
Siempre	63,7	66,1	65,9	66,4
Frecuente	25,0	25,0	26,1	22,7
Poco frecuente	9,5	7,4	6,1	10,2
Nunca	1,8	1,5	1,9	0,8
(SIEMPRE + FRECUENTE)	88,7	91,1	92,0	89,1
(POCO FRECUENTE + NUNCA)	11,3	8,9	8,0	10,9

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / V8. ¿Para qué utiliza estas herramientas? / V9. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Total	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	7885	2141	491	354	298	112	176	102
Tipo de herramientas utiliza								
email	85,6	84,2	79,2	68,1	96,3	97,3	93,8	96,1
Ofimática (Word, Excel,...)	71,4	69,0	59,7	49,2	87,2	85,7	75,0	82,4
Mensajería instantánea (whatsApp)	70,5	67,1	60,3	60,7	76,8	71,4	72,2	82,4
Calendario	45,9	36,5	31,4	25,4	55,7	34,8	38,1	39,2
Programa de Gestión de Clientes y Productos	44,8	46,9	39,1	31,1	66,1	57,1	42,6	60,8
Almacenamiento online (cloud)	34,4	27,9	21,0	16,4	56,0	31,3	23,9	25,5
APPs	30,2	25,5	23,4	17,5	41,3	19,6	23,9	27,5
Servicio de videollamada (skype, ...)	20,6	13,8	11,0	9,3	33,6	10,7	8,5	8,8
Ninguna	5,0	5,2	8,1	12,4	0,3	0,9	2,8	-
Uso de las herramientas								
Base utiliza alguna herramienta	7486	2029	451	310	297	111	171	102
Gestión de clientes/ productos	78,2	79,5	75,8	70,3	85,5	85,6	82,5	89,2
Para colaborar con mis empleados/ proveedores	69,3	67,7	64,3	65,8	75,8	73,0	70,8	72,5
Elaboración de informes/ documentos	60,5	52,6	44,1	43,9	71,4	52,3	52,0	60,8
Organización de agenda	56,1	46,2	43,9	35,8	64,6	38,7	36,8	49,0
Frecuencia utiliza Internet								
Base Total	7885	2141	491	354	298	112	176	102
Siempre	63,7	59,9	54,0	40,7	83,6	74,1	55,1	76,5
Frecuente	25,0	26,2	27,3	31,4	14,1	18,8	34,7	20,6
Poco frecuente	9,5	11,6	14,5	22,0	2,3	7,1	10,2	2,9
Nunca	1,8	2,3	4,3	5,9	-	-	-	-
(SIEMPRE + FRECUENTE)	88,7	86,1	81,3	72,0	97,7	92,9	89,8	97,1
(POCO FRECUENTE + NUNCA)	11,3	13,9	18,7	28,0	2,3	7,1	10,2	2,9

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / V8. ¿Para qué utiliza estas herramientas? / V9. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Total	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	7885	1276	377	640	144	105
Tipo de herramientas utiliza						
email	85,6	68,3	59,4	67,2	90,3	78,1
Ofimática (Word, Excel,...)	71,4	47,2	35,0	47,5	72,2	55,2
Mensajería instantánea (whatsApp)	70,5	60,1	56,0	58,4	66,7	76,2
Calendario	45,9	32,2	24,1	30,9	52,8	41,9
Programa de Gestión de Clientes y Productos	44,8	33,5	26,0	34,2	48,6	37,1
Almacenamiento online (cloud)	34,4	20,6	14,9	18,9	38,2	26,7
APPs	30,2	25,7	24,4	24,5	34,0	26,7
Servicio de videollamada (skype, ...)	20,6	11,8	10,9	8,9	27,1	12,4
Ninguna	5,0	13,1	18,0	13,6	1,4	7,6
Uso de las herramientas						
Base utiliza alguna herramienta	7486	1108	309	553	142	96*
Gestión de clientes / productos	78,2	68,5	59,9	67,8	81,0	81,3
Para colaborar con mis empleados / proveedores	69,3	66,4	64,4	68,0	62,7	68,8
Elaboración de informes / documentos	60,5	44,1	36,9	44,7	54,2	49,0
Organización de agenda	56,1	48,1	41,1	45,9	65,5	57,3
Frecuencia utiliza Internet						
Base Total	7885	1276	377	640	144	105
Siempre	63,7	49,9	44,8	47,3	68,1	59,0
Frecuente	25,0	29,9	31,8	30,8	25,7	23,8
Poco frecuente	9,5	16,4	19,1	18,0	5,6	13,3
Nunca	1,8	3,8	4,2	3,9	0,7	3,8
(SIEMPRE + FRECUENTE)	88,7	79,9	76,7	78,1	93,8	82,9
(POCO FRECUENTE + NUNCA)	11,3	20,1	23,3	21,9	6,3	17,1

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / V8. ¿Para qué utiliza estas herramientas? / V9. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Total	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	7885	381	101	199
Tipo de herramientas utiliza				
email	85,6	93,7	92,1	95,5
Ofimática (Word, Excel,...)	71,4	82,9	79,2	85,4
Mensajería instantánea (whatsApp)	70,5	71,1	75,2	69,3
Calendario	45,9	50,4	41,6	56,3
Programa de Gestión de Clientes y Productos	44,8	48,3	58,4	48,2
Almacenamiento online (cloud)	34,4	36,0	27,7	37,7
APPs	30,2	27,3	28,7	22,1
Servicio de videollamada (skype, ...)	20,6	22,6	20,8	24,6
Ninguna	5,0	1,3	2,0	1,5
Uso de las herramientas				
Base utiliza alguna herramienta	7486	376	99*	196
Gestión de clientes/ productos	78,2	82,2	87,9	84,2
Para colaborar con mis empleados/ proveedores	69,3	76,1	79,8	77,0
Elaboración de informes/ documentos	60,5	68,9	67,7	70,4
Organización de agenda	56,1	56,1	41,4	60,2
Frecuencia utiliza Internet				
Base Total	7885	381	101	199
Siempre	63,7	64,6	66,3	64,8
Frecuente	25,0	29,9	24,8	30,7
Poco frecuente	9,5	4,7	8,9	3,5
Nunca	1,8	0,5	-	1,0
(SIEMPRE + FRECUENTE)	88,7	94,5	91,1	95,5
(POCO FRECUENTE + NUNCA)	11,3	5,2	8,9	4,5

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / V8. ¿Para qué utiliza estas herramientas? / V9. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Total	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	7885	3234	246	226	219	393	235	185
Tipo de herramientas utiliza								
email	85,6	92,4	71,1	98,2	93,6	96,9	94,0	90,8
Ofimática (Word, Excel,...)	71,4	82,5	50,0	93,8	86,8	96,2	86,0	82,7
Mensajería instantánea (whatsApp)	70,5	76,8	64,6	84,5	75,8	74,8	69,4	81,1
Calendario	45,9	58,1	44,3	62,4	55,3	68,7	63,8	59,5
Programa de Gestión de Clientes y Productos	44,8	47,9	46,7	35,8	37,9	57,5	53,2	61,6
Almacenamiento online (cloud)	34,4	44,7	16,3	63,3	55,3	53,7	37,9	50,3
APPS	30,2	34,1	21,5	44,2	31,1	32,8	25,1	45,9
Servicio de videollamada (skype, ...)	20,6	27,8	5,3	38,1	33,3	34,9	17,4	30,8
Ninguna	5,0	2,3	11,4	0,4	0,9	0,3	1,3	2,7
Uso de las herramientas								
Base utiliza alguna herramienta	7486	3159	218	225	217	392	232	180
Gestión de clientes / productos	78,2	82,0	77,1	76,9	82,0	84,7	81,0	86,1
Para colaborar con mis empleados / proveedores	69,3	70,6	51,8	76,9	71,9	71,2	59,1	80,6
Elaboración de informes / documentos	60,5	70,9	39,9	87,1	70,5	83,2	75,0	81,7
Organización de agenda	56,1	67,0	67,9	68,9	65	71,4	79,3	68,3
Frecuencia utiliza Internet								
Base Total	7885	3234	246	226	219	393	235	185
Siempre	63,7	72,0	40,2	75,2	75,3	86,0	61,7	77,3
Frecuente	25,0	21,0	35,8	22,6	17,4	11,7	26,4	18,9
Poco frecuente	9,5	6,2	19,9	2,2	7,3	1,5	11,9	2,7
Nunca	1,8	0,9	4,1	-	-	0,8	-	1,1
(SIEMPRE + FRECUENTE)	88,7	92,9	76,0	97,8	92,7	97,7	88,1	96,2
(POCO FRECUENTE + NUNCA)	11,3	7,1	24,0	2,2	7,3	2,3	11,9	3,8

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / V8. ¿Para qué utiliza estas herramientas? / V9. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Total	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	7885	3234	347	311	140	158	143	128
Tipo de herramientas utiliza								
email	85,6	92,4	90,8	97,4	90,0	96,8	96,5	89,1
Ofimática (Word, Excel,...)	71,4	82,5	73,2	90,0	72,1	86,7	90,2	75,0
Mensajería instantánea (whatsapp)	70,5	76,8	76,7	84,6	75,7	86,1	79,7	75,8
Calendario	45,9	58,1	33,7	72,3	50,0	59,5	63,6	60,9
Programa de Gestión de Clientes y Productos	44,8	47,9	30,5	52,1	68,6	53,2	66,4	28,1
Almacenamiento online (cloud)	34,4	44,7	23,6	71,4	27,9	46,8	42,0	46,9
APPs	30,2	34,1	24,8	55,3	17,9	29,7	38,5	39,1
Servicio de videollamada (skype, ...)	20,6	27,8	8,6	62,4	5,7	24,1	21,7	39,8
Ninguna	5,0	2,3	2,0	0,6	3,6	0,6	0,7	3,1
Uso de las herramientas								
Base utiliza alguna herramienta	7486	3159	340	308	135	157	142	124
Gestión de clientes / productos	78,2	82,0	73,2	86,4	91,1	84,1	93,0	72,6
Para colaborar con mis empleados / proveedores	69,3	70,6	65,3	90,3	71,1	66,9	64,1	70,2
Elaboración de informes / documentos	60,5	70,9	62,1	79,2	62,2	76,4	67,6	66,1
Organización de agenda	56,1	67,0	46,5	77,6	50,4	70,7	71,1	65,3
Frecuencia utiliza Internet								
Base Total	7885	3234	347	311	140	158	143	128
Siempre	63,7	72,0	50,7	92,3	62,9	86,7	89,5	68,0
Frecuente	25,0	21,0	38,3	6,4	27,9	11,4	7,7	21,9
Poco frecuente	9,5	6,2	9,5	1,3	7,1	1,9	2,1	8,6
Nunca	1,8	0,9	1,4	-	2,1	-	0,7	1,6
(SIEMPRE + FRECUENTE)	88,7	92,9	89,0	98,7	90,7	98,1	97,2	89,8
(POCO FRECUENTE + NUNCA)	11,3	7,1	11,0	1,3	9,3	1,9	2,8	10,2

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / V8. ¿Para qué utiliza estas herramientas? / V9. ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Uso de herramientas e Internet

	Total	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	7885	334	204	130
Tipo de herramientas utiliza				
email	85,6	88,9	93,1	82,3
Ofimática (Word, Excel,...)	71,4	58,1	66,7	44,6
Mensajería instantánea (whatsApp)	70,5	76,3	79,4	71,5
Calendario	45,9	37,7	36,3	40,0
Programa de Gestión de Clientes y Productos	44,8	29,0	32,4	23,8
Almacenamiento online (cloud)	34,4	24,9	25,5	23,8
APPs	30,2	42,8	39,7	47,7
Servicio de videollamada (skype, ...)	20,6	16,2	17,2	14,6
Ninguna	5,0	2,4	1,5	3,8
Uso de las herramientas				
Base utiliza alguna herramienta	7486	326	201	125
Gestión de clientes/ productos	78,2	64,4	60,2	71,2
Para colaborar con mis empleados/ proveedores	69,3	68,1	79,1	50,4
Elaboración de informes/ documentos	60,5	50,6	58,2	38,4
Organización de agenda	56,1	44,8	43,3	47,2
Frecuencia utiliza Internet				
Base Total	7885	334	204	130
Siempre	63,7	64,1	68,1	57,7
Frecuente	25,0	26,9	24,5	30,8
Poco frecuente	9,5	8,1	7,4	9,2
Nunca	1,8	0,9	-	2,3
(SIEMPRE + FRECUENTE)	88,7	91,0	92,6	88,5
(POCO FRECUENTE + NUNCA)	11,3	9,0	7,4	11,5

Unidad Porcentajes %

V7. ¿Qué tipo de herramientas utiliza en su negocio? / **V8.** ¿Para qué utiliza estas herramientas? / **V9.** ¿Con qué frecuencia utiliza Internet en su negocio?

Página web

	Total	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	7885	392	264	128
Dispone de página web				
Sí	54,2	61,5	58,0	68,8
No	45,8	38,5	42,0	31,3
Uso de página web				
Base tiene página web	4277	241	153	88*
Dar a conocer mi negocio	90,2	83,4	80,4	88,6
Promocionar mis productos	61,2	64,3	64,1	64,8
Atención al cliente	43,5	41,9	41,2	43,2
Vender Online	30,2	39,0	42,5	33,0
Frecuencia actualización				
Base excepto dar a conocer mi negocio	419	40*	30*	10**
Mensual	35,8	42,5	30,0	80,0
Semanal	24,3	17,5	16,7	20,0
Diaria	26,5	20,0	26,7	-
Nunca	10,0	15,0	20,0	-
NS/NC	3,3	5,0	6,7	-
Acciones que realiza				
Frecuencia Diaria/Semanal	213	Base muy pequeña para este sector		
Analizo el tráfico de visitas	45,5			
He optimizado mi web para móvil	44,1			
Realizo promociones online	39,0			
Invierto en publicidad en Google	30,0			
Ninguna de ellas	16,9			

Unidad Porcentajes %

V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / **V10_1.** ¿Para qué utiliza su página web? / **V10_2.** ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /

V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Página web

	Total	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios						
Base Total	7885	2141	491	354	298	112	176	102						
Dispones de página web														
Sí	54,2	50,2	43,4	33,9	65,4	50,0	59,7	65,7						
No	45,8	49,8	56,6	66,1	34,6	50,0	40,3	34,3						
Uso de página web														
Base tiene página web	4277	1075	213	120	195	56*	105	67*						
Dar a conocer mi negocio	90,2	84,9	80,3	85,8	86,2	83,9	88,6	91,0						
Promocionar mis productos	61,2	61,4	60,1	65,0	62,1	58,9	58,1	55,2						
Atención al cliente	43,5	42,3	38,5	38,3	46,7	50,0	37,1	46,3						
Vender Online	30,2	47,3	53,1	38,3	45,6	53,6	36,2	40,3						
Frecuencia actualización														
Base excepto dar a conocer mi negocio	419	162	Base muy pequeña para este sector											
Mensual	35,8	30,9												
Semanal	24,3	25,9												
Diaria	26,5	32,1												
Nunca	10,0	8,0												
NS/NC	3,3	3,1												
Acciones que realiza														
Frecuencia Diaria/ Semanal	213	94												
Analizo el tráfico de visitas	45,5	50,0												
He optimizado mi web para móvil	44,1	51,1												
Realizo promociones online	39,0	52,1												
Invierto en publicidad en Google	30,0	27,7												
Ninguna de ellas	16,9	13,8												

Unidad Porcentajes %

V10. ¿Dispones de página web en su negocio? / **V10_1.** ¿Para qué utiliza su página web? / **V10_2.** ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /

V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Página web

	Total	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	7885	1276	377	640	144	105
Dispone de página web						
Sí	54,2	42,2	27,3	41,3	74,3	57,1
No	45,8	57,8	72,7	58,8	25,7	42,9
Uso de página web						
Base tiene página web	4277	538	103	264	107	60*
Dar a conocer mi negocio	90,2	89,6	88,3	88,6	93,5	90,0
Promocionar mis productos	61,2	60,6	61,2	56,8	68,2	61,7
Atención al cliente	43,5	41,8	41,7	35,6	53,3	48,3
Vender Online	30,2	26,6	15,5	17,4	60,7	25,0
Frecuencia actualización						
Base excepto dar a conocer mi negocio	419	56*	Base muy pequeña para este sector			
Mensual	35,8	48,2				
Semanal	24,3	25,0				
Diaria	26,5	12,5				
Nunca	10,0	10,7				
NS/NC	3,3	3,6				
Acciones que realiza						
Frecuencia Diaria/Semanal	213	21**	Base muy pequeña para este sector			
Analizo el tráfico de visitas	45,5	23,8				
He optimizado mi web para móvil	44,1	23,8				
Realizo promociones online	39,0	23,8				
Invierto en publicidad en Google	30,0	38,1				
Ninguna de ellas	16,9	14,3				

Unidad Porcentajes %

V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / **V10_1.** ¿Para qué utiliza su página web? / **V10_2.** ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /

V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Página web

	Total	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales	
Base Total	7885	381	101	199	
Dispone de página web					
Sí	54,2	65,1	62,4	72,9	
No	45,8	34,9	37,6	27,1	
Uso de página web					
Base tiene página web	4277	248	63*	145	
Dar a conocer mi negocio	90,2	92,7	93,7	91,0	
Promocionar mis productos	61,2	56,5	66,7	53,1	
Atención al cliente	43,5	40,3	50,8	36,6	
Vender Online	30,2	23,4	31,7	21,4	
Frecuencia actualización					
Base excepto dar a conocer mi negocio	419	Base muy pequeña para este sector			
Mensual	35,8				
Semanal	24,3				
Diaria	26,5				
Nunca	10,0				
NS/NC	3,3				
Acciones que realiza					
Frecuencia Diaria/Semanal	213				
Analizo el tráfico de visitas	45,5				
He optimizado mi web para móvil	44,1				
Realizo promociones online	39,0				
Invierto en publicidad en Google	30,0				
Ninguna de ellas	16,9				

Unidad Porcentajes %

V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / **V10_1.** ¿Para qué utiliza su página web? / **V10_2.** ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /

V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Página web

	Total	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	7885	3234	246	226	219	393	235	185
Dispone de página web								
Sí	54,2	62,8	43,9	70,4	72,1	60,8	66,8	66,5
No	45,8	37,2	56,1	29,6	27,9	39,2	33,2	33,5
Uso de página web								
Base tiene página web	4277	2031	108	159	158	239	157	123
Dar a conocer mi negocio	90,2	93,7	94,4	96,2	92,4	98,7	96,2	91,1
Promocionar mis productos	61,2	62,0	63,0	50,3	71,5	55,2	61,1	59,3
Atención al cliente	43,5	45,0	46,3	27,0	52,5	43,9	44,6	54,5
Vender Online	30,2	21,9	17,6	12,6	26,6	14,2	18,5	23,6
Frecuencia actualización			Base muy pequeña para este sector					
Base excepto Dar a conocer mi negocio	419	128						
Mensual	35,8	34,4						
Semanal	24,3	25,8						
Diaria	26,5	25,0						
Nunca	10,0	11,7						
NS/NC	3,3	3,1						
Acciones que realiza								
Frecuencia Diaria/ Semanal	213	65*						
Analizo el tráfico de visitas	45,5	47,7						
He optimizado mi web para móvil	44,1	40,0						
Realizo promociones online	39,0	26,2						
Invierto en publicidad en Google	30,0	23,1						
Ninguna de ellas	16,9	24,6						

Unidad Porcentajes %
V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / **V10_1.** ¿Para qué utiliza su página web? / **V10_2.** ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? / **V103.** Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Página web

	Total	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	7885	3234	347	311	140	158	143	128
Dispone de página web								
Sí	54,2	62,8	39,8	82,3	44,3	74,1	58,7	70,3
No	45,8	37,2	60,2	17,7	55,7	25,9	41,3	29,7
Uso de página web								
Base tiene página web	4277	2031	138	256	62*	117	84*	90*
Dar a conocer mi negocio	90,2	93,7	92,0	96,1	98,4	86,3	88,1	86,7
Promocionar mis productos	61,2	62,0	40,6	75,0	59,7	81,2	64,3	61,1
Atención al cliente	43,5	45,0	30,4	53,5	38,7	53,0	51,2	44,4
Vender Online	30,2	21,9	13,0	31,3	14,5	29,9	33,3	31,1
Frecuencia actualización			Base muy pequeña para este sector					
Base excepto Dar a conocer mi negocio	419	128						
Mensual	35,8	34,4						
Semanal	24,3	25,8						
Diaria	26,5	25,0						
Nunca	10,0	11,7						
NS/NC	3,3	3,1						
Acciones que realiza								
Frecuencia Diaria/ Semanal	213	65*						
Analizo el tráfico de visitas	45,5	47,7						
He optimizado mi web para móvil	44,1	40,0						
Realizo promociones online	39,0	26,2						
Invierto en publicidad en Google	30,0	23,1						
Ninguna de ellas	16,9	24,6						

Unidad Porcentajes %
V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / V10_1. ¿Para qué utiliza su página web? / V10_2. ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /
V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

Página web

	Total	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	7885	334	204	130
Dispone de página web				
Sí	54,2	35,0	30,9	41,5
No	45,8	65,0	69,1	58,5
Uso de página web				
Base tiene página web	4277	117	63*	54*
Dar a conocer mi negocio	90,2	88,0	88,9	87,0
Promocionar mis productos	61,2	51,3	41,3	63,0
Atención al cliente	43,5	47,9	42,9	53,7
Vender Online	30,2	32,5	27,0	38,9
Frecuencia actualización				
Base excepto dar a conocer mi negocio	419	Base muy pequeña para este sector		
Mensual	35,8			
Semanal	24,3			
Diaria	26,5			
Nunca	10,0			
NS/NC	3,3			
Acciones que realiza				
Frecuencia Diaria/Semanal	213			
Analizo el tráfico de visitas	45,5			
He optimizado mi web para móvil	44,1			
Realizo promociones online	39,0			
Invierto en publicidad en Google	30,0			
Ninguna de ellas	16,9			

Unidad Porcentajes %

V10. ¿Dispone de página web en su negocio? / **V10_1.** ¿Para qué utiliza su página web? / **V10_2.** ¿Con qué frecuencia actualiza los contenidos de su página? /

V103. Seleccione cuáles de las siguientes acciones realiza sobre su web

	Total	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	7885	392	264	128
Dispone de dominio propio				
No	31,5	20,4	21,2	18,8
NET SÍ	56,5	67,1	64,8	71,9
Sí, en mi email	10,5	11,0	11,7	9,4
Sí, en mi web	13,0	11,5	11,0	12,5
Sí, en ambos	33,0	44,6	42,0	50,0
Ns/Nc	11,9	12,5	14,0	9,4
Total email	43,5	55,6	53,8	59,4
Total Web	46,0	56,1	53,0	62,5
Uso de email profesional				
Base utiliza email	6747	334	225	109
Comunicación y venta a clientes	79,3	86,5	86,2	87,2
Colaboración con empleados y/o proveedores	71,3	75,7	72,4	82,6
Uso personal	36,9	29,6	29,3	30,3
NS/NC	1,6	2,4	3,6	-

Dispone de dominio propio y uso del email profesional

	Total	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	7885	2141	491	354	298	112	176	102
Dispone de dominio propio								
No	31,5	35,0	39,5	41,5	26,8	38,4	33,5	27,5
NET SÍ	56,5	52,0	43,6	32,2	70,1	58,9	60,8	69,6
Sí, en mi email	10,5	10,2	8,6	8,2	10,1	15,2	9,7	12,7
Sí, en mi web	13,0	14,9	15,9	11,0	11,1	11,6	17,0	16,7
Sí, en ambos	33,0	26,8	19,1	13,0	49,0	32,1	34,1	40,2
Ns/Nc	11,9	13,0	16,9	26,3	3,0	2,7	5,7	2,9
Total email	43,5	37,0	27,7	21,2	59,1	47,3	43,8	52,9
Total Web	46,0	41,8	35,0	24,0	60,1	43,8	51,1	56,9
Uso de email profesional								
Base utiliza email	6747	1803	389	241	287	109	165	98*
Comunicación y venta a clientes	79,3	75,4	64,5	64,7	85,7	83,5	78,8	87,8
Colaboración con empleados y/o proveedores	71,3	70,7	64,3	66,8	78,4	74,3	73,3	70,4
Uso personal	36,9	35,3	43,4	42,7	26,5	32,1	28,5	33,7
NS/NC	1,6	1,6	2,1	2,1	1,0	-	1,8	1,0

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / V12. ¿Para qué utiliza su email profesional?

Dispone de dominio propio y uso del email profesional

	Total	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	7885	1276	377	640	144	105
Dispone de dominio propio						
No	31,5	37,0	43,0	38,0	20,8	32,4
NET SÍ	56,5	37,5	22,0	36,4	72,9	52,4
Sí, en mi email	10,5	7,3	5,3	8,4	6,3	8,6
Sí, en mi web	13,0	12,4	7,4	13,0	24,3	11,4
Sí, en ambos	33,0	17,9	9,3	15,0	42,4	32,4
Ns/Nc	11,9	25,5	35,0	25,6	6,3	15,2
Total email	43,5	25,2	14,6	23,4	48,6	41,0
Total Web	46,0	30,3	16,7	28,0	66,7	43,8
Uso de email profesional						
Base utiliza email	6747	872	224	430	130	82*
Comunicación y venta a clientes	79,3	62,8	51,3	57,9	86,9	79,3
Colaboración con empleados y/o proveedores	71,3	64,7	58,0	67,4	62,3	72,0
Uso personal	36,9	44,5	50,9	48,6	23,8	37,8
NS/NC	1,6	2,2	1,3	2,8	2,3	1,2

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / V12. ¿Para qué utiliza su email profesional?

Dispone de dominio propio y uso del email profesional

	Total	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	7885	381	101	199
Dispone de dominio propio				
No	31,5	22,6	21,8	16,6
NET SÍ	56,5	71,4	70,3	79,4
Sí, en mi email	10,5	14,2	13,9	13,6
Sí, en mi web	13,0	11,5	11,9	12,6
Sí, en ambos	33,0	45,7	44,6	53,3
Ns/Nc	11,9	6,0	7,9	4,0
Total email	43,5	59,8	58,4	66,8
Total Web	46,0	57,2	56,4	65,8
Uso de email profesional				
Base utiliza email	6747	357	93*	190
Comunicación y venta a clientes	79,3	89,4	86,0	92,6
Colaboración con empleados y/o proveedores	71,3	71,1	67,7	72,1
Uso personal	36,9	27,2	28,0	22,1
NS/NC	1,6	1,7	2,2	2,1

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / **V12.** ¿Para qué utiliza su email profesional?

Dispone de dominio propio y uso del email profesional

	Total	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	7885	3234	246	226	219	393	235	185
Dispone de dominio propio								
No	31,5	27,2	30,9	27,0	20,5	23,9	29,4	18,9
NET SÍ	56,5	66,5	44,7	73,0	73,5	72,3	65,5	74,6
Sí, en mi email	10,5	11,1	11,8	8,0	9,1	16,8	7,7	11,9
Sí, en mi web	13,0	13,2	13,0	12,8	19,6	8,9	18,3	14,1
Sí, en ambos	33,0	42,1	19,9	52,2	44,7	46,6	39,6	48,6
Ns/Nc	11,9	6,3	24,4	-	5,9	3,8	5,1	6,5
Total email	43,5	53,2	31,7	60,2	53,9	63,4	47,2	60,5
Total Web	46,0	55,3	32,9	65,0	64,4	55,5	57,9	62,7
Uso de email profesional								
Base utiliza email	6747	2988	175	222	205	381	221	168
Comunicación y venta a clientes	79,3	86,3	61,1	93,2	86,8	93,2	76,0	91,7
Colaboración con empleados y/o proveedores	71,3	74,1	56,6	79,7	70,2	78,5	71,0	82,1
Uso personal	36,9	35,9	51,4	33,3	37,1	33,9	43,0	32,1
NS/NC	1,6	1,2	2,3	-	1,5	1,0	1,4	-

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / V12. ¿Para qué utiliza su email profesional?

Dispone de dominio propio y uso del email profesional

	Total	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	7885	3234	347	311	140	158	143	128
Dispone de dominio propio								
No	31,5	27,2	49,0	8,7	42,9	17,7	32,9	23,4
NET SÍ	56,5	66,5	44,4	89,7	47,9	80,4	63,6	68
Sí, en mi email	10,5	11,1	11,5	9,6	13,6	12,7	14,0	7,8
Sí, en mi web	13,0	13,2	8,6	15,8	10,0	10,8	13,3	21,1
Sí, en ambos	33,0	42,1	24,2	64,3	24,3	57,0	36,4	39,1
Ns/Nc	11,9	6,3	6,6	1,6	9,3	1,9	3,5	8,6
Total email	43,5	53,2	35,7	74,0	37,9	69,6	50,3	46,9
Total Web	46,0	55,3	32,9	80,1	34,3	67,7	49,7	60,2
Uso de email profesional								
Base utiliza email	6747	2988	315	303	126	153	138	114
Comunicación y venta a clientes	79,3	86,3	85,4	96,4	71,4	95,4	89,9	85,1
Colaboración con empleados y/o proveedores	71,3	74,1	65,7	86,8	82,5	72,5	74,6	69,3
Uso personal	36,9	35,9	39,0	31,7	28,6	32,0	39,9	39,5
NS/NC	1,6	1,2	0,6	-	1,6	-	2,2	3,5

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / V12. ¿Para qué utiliza su email profesional?

Dispone de dominio propio y uso del email profesional

	Total	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	7885	334	204	130
Dispone de dominio propio				
No	31,5	46,4	52,9	36,2
NET SÍ	56,5	43,4	40,7	47,7
Sí, en mi email	10,5	15,0	15,7	13,8
Sí, en mi web	13,0	7,2	3,9	12,3
Sí, en ambos	33,0	21,3	21,1	21,5
Ns/Nc	11,9	10,2	6,4	16,2
Total email	43,5	36,2	36,8	35,4
Total Web	46,0	28,4	25,0	33,8
Uso de email profesional				
Base utiliza email	6747	297	190	107
Comunicación y venta a clientes	79,3	63,0	64,2	60,7
Colaboración con empleados y/o proveedores	71,3	65,0	75,3	46,7
Uso personal	36,9	46,5	44,2	50,5
NS/NC	1,6	1,7	-	4,7

Unidad Porcentajes %

V11. ¿Dispone de dominio propio? / **V12.** ¿Para qué utiliza su email profesional?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Total	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Total	7885	392	264	128
Redes sociales con perfil de su negocio				
Facebook	64,2	51,3	48,1	57,8
Twitter	29,7	29,1	26,9	33,6
LinkedIn	22,7	26,8	20,8	39,1
Instagram	17,4	15,8	14,0	19,5
YouTube	14,8	14,0	11,4	19,5
Otros	9,9	9,2	8,0	11,7
Ninguno	26,1	32,9	37,1	24,2
NS/NC	2,6	3,3	4,2	1,6
Nivel de actualización de su perfil				
Base dispone perfil en redes sociales	5621	250	155	95*
Mensualmente	26,5	26,4	23,9	30,5
Semanalmente	36,3	34,0	29,7	41,1
A diario	24,8	22,4	26,5	15,8
Nunca	12,3	17,2	20,0	12,6
Uso de su perfil en redes sociales				
Base utiliza Semanalmente / A diario	3435	141	87*	54*
Dar a conocer mi negocio	86,6	70,2	71,3	68,5
Promocionar mis productos	75,2	68,1	70,1	64,8
Tener notoriedad	55,4	61,7	64,4	57,4
Atención al cliente	42,3	30,5	33,3	25,9

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / V13_1. ¿Nivel de actualización de su perfil? /

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Total	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base Total	7885	2141	491	354	298	112	176	102
Redes sociales con perfil de su negocio								
Facebook	64,2	68,4	72,5	59,9	67,1	70,5	71,6	66,7
Twitter	29,7	27,7	27,7	16,9	36,2	36,6	22,7	21,6
LinkedIn	22,7	14,4	11,8	7,6	27,2	12,5	16,5	18,6
Instagram	17,4	19,4	30,5	12,1	14,8	17,9	14,2	13,7
YouTube	14,8	11,6	9,2	6,5	17,1	9,8	17,0	8,8
Otros	9,9	9,0	8,4	6,8	12,8	8,0	11,9	8,8
Ninguno	26,1	24,5	20,0	31,4	24,2	26,8	21,0	28,4
NS/NC	2,6	2,4	3,7	3,1	1,7	-	2,8	1
Nivel de actualización de su perfil								
Base dispone perfil en redes sociales	5621	1565	375	232	221	82*	134	72*
Mensualmente	26,5	24,5	22,4	23,3	26,2	25,6	31,3	22,2
Semanalmente	36,3	36,9	34,1	40,9	40,7	40,2	33,6	36,1
A diario	24,8	28,9	36,0	22,4	25,3	26,8	20,1	30,6
Nunca	12,3	9,6	7,5	13,4	7,7	7,3	14,9	11,1
Uso de su perfil en redes sociales								
Base utiliza Semanalmente / A diario	3435	1030	263	147	146	55*	72*	48*
Dar a conocer mi negocio	86,6	87,4	86,3	83,7	91,1	90,9	87,5	89,6
Promocionar mis productos	75,2	82,9	87,8	74,8	81,5	98,2	77,8	81,3
Tener notoriedad	55,4	51,0	46,8	44,2	57,5	56,4	48,6	52,1
Atención al cliente	42,3	43,1	45,2	34,0	41,1	52,7	34,7	43,8

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / **V13_1.** ¿Nivel de actualización de su perfil? /

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Total	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base Total	7885	1276	377	640	144	105
Redes sociales con perfil de su negocio						
Facebook	64,2	73,3	72,7	73,3	72,2	77,1
Twitter	29,7	26,3	23,3	23,8	39,6	34,3
LinkedIn	22,7	10,6	7,4	8,3	21,5	18,1
Instagram	17,4	21,9	20,2	21,3	25,7	27,6
YouTube	14,8	11,5	9,5	9,2	24,3	16,2
Otros	9,9	10,1	7,4	10,2	18,8	8,6
Ninguno	26,1	19,7	22,3	19,1	15,3	21,0
NS/NC	2,6	2,7	1,6	3,6	3,5	1,0
Nivel de actualización de su perfil						
Base dispone perfil en redes sociales	5621	989	287	495	117	82*
Mensualmente	26,5	25,1	19,5	27,5	29,1	25,6
Semanalmente	36,3	37,1	40,8	32,7	41,9	41,5
A diario	24,8	27,6	28,2	28,1	26,5	25,6
Nunca	12,3	10,2	11,5	11,7	2,6	7,3
Uso de su perfil en redes sociales						
Base utiliza Semanalmente / A diario	3435	640	198	301	80*	55*
Dar a conocer mi negocio	86,6	85,9	85,4	87,7	77,5	92,7
Promocionar mis productos	75,2	74,5	70,2	79,4	67,5	74,5
Tener notoriedad	55,4	46,3	38,9	49,2	55,0	43,6
Atención al cliente	42,3	38,9	29,3	43,2	43,8	43,6

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / V13_1. ¿Nivel de actualización de su perfil? /

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Total	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Total	7885	381	101	199
Redes sociales con perfil de su negocio				
Facebook	64,2	50,9	56,4	47,7
Twitter	29,7	23,1	28,7	18,1
LinkedIn	22,7	28,6	30,7	25,6
Instagram	17,4	9,7	16,8	70
YouTube	14,8	16,3	18,8	17,1
Otros	9,9	7,6	10,9	5,5
Ninguno	26,1	35,7	30,7	38,7
NS/NC	2,6	3,1	4,0	3,5
Nivel de actualización de su perfil				
Base dispone perfil en redes sociales	5621	233	66*	115
Mensualmente	26,5	36,9	42,4	35,7
Semanalmente	36,3	31,8	31,8	29,6
A diario	24,8	15,9	16,7	13,0
Nunca	12,3	15,5	9,1	21,7
Uso de su perfil en redes sociales				
Base utiliza Semanalmente / A diario	3435	111	32*	49*
Dar a conocer mi negocio	86,6	82,0	87,5	91,8
Promocionar mis productos	75,2	70,3	71,9	77,6
Tener notoriedad	55,4	56,8	56,3	53,1
Atención al cliente	42,3	42,3	53,1	38,8

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / **V13_1.** ¿Nivel de actualización de su perfil? /

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Total	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base Total	7885	3234	246	226	219	393	235	185
Redes sociales con perfil de su negocio								
Facebook	64,2	64,3	79,3	56,2	82,6	52,2	72,8	56,2
Twitter	29,7	35,0	19,1	32,3	47,9	38,4	37,4	30,8
LinkedIn	22,7	32,9	6,1	50,9	33,8	45,5	27,2	33,0
Instagram	17,4	16,4	26,0	11,5	16,9	8,4	12,8	9,2
YouTube	14,8	18,9	12,6	14,2	26,0	9,4	17,9	18,9
Otros	9,9	10,9	11,0	14,2	9,6	5,1	8,9	12,4
Ninguno	26,1	24,9	15,9	24,8	10,5	30,8	19,1	32,4
NS/NC	2,6	2,3	1,6	0,9	3,7	1,8	2,1	1,6
Nivel de actualización de su perfil								
Base dispone perfil en redes sociales	5621	2354	203	168	188	265	185	122
Mensualmente	26,5	28,0	22,2	39,3	21,3	31,3	27,0	28,7
Semanalmente	36,3	36,7	40,9	28,0	42,6	35,8	44,3	39,3
A diario	24,8	22,0	24,6	11,3	29,8	16,2	15,7	16,4
Nunca	12,3	13,2	11,8	21,4	6,4	16,6	13,0	15,6
Uso de su perfil en redes sociales								
Base utiliza Semanalmente / A diario	3435	1383	133	66*	136	138	111	68*
Dar a conocer mi negocio	86,6	89,8	94,7	89,4	90,4	86,2	92,8	80,9
Promocionar mis productos	75,2	72,7	82,0	68,2	81,6	60,1	74,8	72,1
Tener notoriedad	55,4	62,5	45,1	65,2	58,8	72,5	64,0	57,4
Atención al cliente	42,3	44,2	53,4	30,3	46,3	38,4	44,1	41,2

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / V13_1. ¿Nivel de actualización de su perfil? /

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Total	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base Total	7885	3234	347	311	140	158	143	128
Redes sociales con perfil de su negocio								
Facebook	64,2	64,3	43,5	79,1	60,7	66,5	58,7	74,2
Twitter	29,7	35,0	9,8	65,9	15,0	31,6	30,1	53,9
LinkedIn	22,7	32,9	18,7	59,5	6,4	31,6	39,2	31,3
Instagram	17,4	16,4	4,6	33,1	4,3	14,6	11,2	37,5
YouTube	14,8	18,9	5,8	45,3	3,6	19,0	14,0	39,1
Otros	9,9	10,9	6,3	19,0	10,7	12,7	9,1	14,8
Ninguno	26,1	24,9	45,0	13,5	31,4	23,4	29,4	14,8
NS/NC	2,6	2,3	1,7	1,0	3,6	0,6	2,1	6,3
Nivel de actualización de su perfil								
Base dispone perfil en redes sociales	5621	2354	185	266	91*	120	98*	101
Mensualmente	26,5	28,0	38,9	20,7	31,9	36,7	24,5	15,8
Semanalmente	36,3	36,7	24,3	36,8	35,2	29,2	36,7	38,6
A diario	24,8	22,0	8,6	36,1	14,3	21,7	27,6	34,7
Nunca	12,3	13,2	28,1	6,4	18,7	12,5	11,2	10,9
Uso de su perfil en redes sociales								
Base utiliza Se- manalmente / A diario	3435	1383	61*	194	45*	61*	63*	74*
Dar a conocer mi negocio	86,6	89,8	86,9	90,7	95,6	85,2	87,3	87,8
Promocionar mis productos	75,2	72,7	55,7	74,2	77,8	83,6	69,8	71,6
Tener notoriedad	55,4	62,5	39,3	77,8	46,7	57,4	60,3	63,5
Atención al cliente	42,3	44,2	21,3	48,5	42,2	37,7	34,9	59,5

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / V13_1. ¿Nivel de actualización de su perfil? /

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Redes sociales utilizadas para el negocio

	Total	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base Total	7885	334	204	130
Redes sociales con perfil de su negocio				
Facebook	64,2	44,0	43,6	44,6
Twitter	29,7	18,3	14,7	23,8
LinkedIn	22,7	15,9	16,2	15,4
Instagram	17,4	11,7	9,3	15,4
YouTube	14,8	9,9	7,8	13,1
Otros	9,9	11,1	11,3	10,8
Ninguno	26,1	43,1	44,6	40,8
NS/NC	2,6	4,2	2,9	6,2
Nivel de actualización de su perfil				
Base dispone perfil en redes sociales	5621	176	107	69*
Mensualmente	26,5	19,9	20,6	18,8
Semanalmente	36,3	31,3	33,6	27,5
A diario	24,8	26,7	23,4	31,9
Nunca	12,3	22,2	22,4	21,7
Uso de su perfil en redes sociales				
Base utiliza Semanalmente / A diario	3435	102	61*	41*
Dar a conocer mi negocio	86,6	72,5	67,2	80,5
Promocionar mis productos	75,2	51,0	41,0	65,9
Tener notoriedad	55,4	49,0	49,2	48,8
Atención al cliente	42,3	45,1	36,1	58,5

Unidad Porcentajes %

V13. ¿Dispone de perfil/es de su negocio en redes sociales? Seleccione cuáles. / **V13_1.** ¿Nivel de actualización de su perfil? /

V13_2. ¿Para qué utiliza su perfil en redes sociales?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Total	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	382	257	125
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos				
No	41,1	34,3	35,4	32,0
Sí, un amigo o familiar	21,9	18,1	16,3	21,6
Sí, un servicio profesional	33,9	43,5	42,8	44,8
Ns/Nc	3,1	4,2	5,4	1,6
Dispone de servicios para amenizar espera de sus clientes				
Base dispone de servicios	2883	No se mide para estos sectores		
No	42,1			
Tablets y consolas	4,0			
Televisión	33,7			
WiFi	43,4			
Ns/Nc	3,5			

Unidad Porcentajes %

V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)?

V15. ¿Dispone de servicios para amenizar la espera de sus clientes en su local?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Total	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	2088	467	336	298	112	175	102
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos								
No	41,1	43,7	52,7	47,6	27,5	42,0	41,7	44,1
Sí, un amigo o familiar	21,9	22,7	21,6	26,2	17,8	20,5	20,6	23,5
Sí, un servicio profesional	33,9	30,9	21,8	22,6	52,3	37,5	34,9	31,4
Ns/Nc	3,1	2,6	3,9	3,6	2,3	-	2,9	1,0
Dispone de servicios para amenizar espera de sus clientes								
Base dispone de servicios	2883	No se mide para estos sectores						
No	42,1							
Tablets y consolas	4,0							
Televisión	33,7							
WiFi	43,4							
Ns/Nc	3,5							

Unidad Porcentajes %

V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)?

V15. ¿Dispone de servicios para amenizar la espera de sus clientes en su local?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Total	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	1224	353	622	142	98*
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos						
No	41,1	46,0	49,9	44,7	42,3	45,9
Sí, un amigo o familiar	21,9	26,1	30,0	25,2	21,8	23,5
Sí, un servicio profesional	33,9	24,4	17,3	25,9	32,4	28,6
Ns/Nc	3,1	3,5	2,8	4,2	3,5	2,0
Dispone de servicios para amenizar espera de sus clientes						
Base dispone de servicios	2883	1276	377	640	144	105
No	42,1	19,2	14,1	15,9	21,5	52,4
Tablets y consolas	4,0	5,2	5,0	3,8	13,2	2,9
Televisión	33,7	58,5	70,0	59,2	47,9	28,6
WiFi	43,4	59,2	58,4	62,7	62,5	37,1
Ns/Nc	3,5	4,1	3,2	5,2	4,2	1,0

Unidad Porcentajes %

V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)?

V15. ¿Dispone de servicios para amenizar la espera de sus clientes en su local?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Total	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	379	99*	199
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos				
No	41,1	35,9	37,4	35,2
Sí, un amigo o familiar	21,9	24,0	22,2	21,1
Sí, un servicio profesional	33,9	36,7	36,4	40,2
Ns/Nc	3,1	3,4	4,0	3,5
Dispone de servicios para amenizar espera de sus clientes				
Base dispone de servicios	2883	No se mide para este sector		
No	42,1			
Tablets y consolas	4,0			
Televisión	33,7			
WiFi	43,4			
Ns/Nc	3,5			

Unidad Porcentajes %

V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)?

V15. ¿Dispone de servicios para amenizar la espera de sus clientes en su local?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Total	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/Contables/Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	3203	239	226	217	392	233	184
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos								
No	41,1	38,5	41,4	37,2	36,9	37,5	36,1	32,6
Sí, un amigo o familiar	21,9	19,9	32,6	21,2	24,0	17,1	25,8	12,0
Sí, un servicio profesional	33,9	38,7	24,3	39,8	34,6	43,4	34,8	53,3
Ns/Nc	3,1	2,9	1,7	1,8	4,6	2,0	3,4	2,2
Dispone de servicios para amenizar espera de sus clientes								
Base dispone de servicios	2883	1607	246	No se mide para este sector	219	393	235	No se mide para este sector
No	42,1	60,4	32,1		63,5	73,5	55,7	
Tablets y consolas	4,0	3,0	5,7		4,1	2,5	3,0	
Televisión	33,7	14,1	24,0		4,6	7,4	27,2	
WiFi	43,4	30,9	56,5		28,8	22,1	27,2	
Ns/Nc	3,5	3,1	2,0		5,0	2,3	3,8	

Unidad Porcentajes %

V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)?

V15. ¿Dispone de servicios para amenizar la espera de sus clientes en su local?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Total	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y repara- ciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	3203	345	311	139	155	142	125
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos								
No	41,1	38,5	53,6	37,6	33,8	32,3	31,0	35,2
Sí, un amigo o familiar	21,9	19,9	18,6	11,6	25,9	20,0	15,5	18,4
Sí, un servicio profesional	33,9	38,7	24,9	49,5	36,0	47,1	50,7	39,2
Ns/Nc	3,1	2,9	2,9	1,3	4,3	0,6	2,8	7,2
Dispone de servicios para amenizar espera de sus clientes								
Base dispone de servicios	2883	1607	No se mide para este sector		140	158	No se mide para este sector	
No	42,1	60,4			55,0	75,9		
Tablets y consolas	4,0	3,0			0,7	1,9		
Televisión	33,7	14,1			12,1	8,2		
WiFi	43,4	30,9			34,3	19,6		
Ns/Nc	3,5	3,1			5,0	0,6		

Unidad Porcentajes %

V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)?

V15. ¿Dispone de servicios para amenizar la espera de sus clientes en su local?

Servicios de asistencia técnica y para amenizar a los clientes

	Total	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	334	204	130
Dispone de asistencia técnica para dispositivos electrónicos				
No	41,1	45,2	46,1	43,8
Sí, un amigo o familiar	21,9	20,7	22,1	18,5
Sí, un servicio profesional	33,9	29,6	29,4	30,0
Ns/Nc	3,1	4,5	2,5	7,7
Dispone de servicios para amenizar espera de sus clientes				
Base dispone de servicios	2883	No se mide para este sector		
No	42,1			
Tablets y consolas	4,0			
Televisión	33,7			
WiFi	43,4			
Ns/Nc	3,5			

Unidad Porcentajes %
V14. ¿Dispone usted de asistencia técnica para sus dispositivos electrónicos (PC, Tablet)?
V15. ¿Dispone de servicios para amenizar la espera de sus clientes en su local?

Servicios de seguridad

	Total	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base trabaja en Comercio / Oficina	6107	303	203	100
Dispone servicio de seguridad en local				
Sí, alarma	30,1	27,1	27,6	26,0
Sí, videovigilancia	7,8	8,3	7,4	10,0
Sí, ambas	24,6	31,7	29,6	36,0
No, ninguna	33,2	27,4	28,6	25,0
NS/NC	4,3	5,6	6,9	3,0
Total Alarma	54,8	58,7	57,1	62,0
Total Videovigilancia	32,4	39,9	36,9	46,0

Unidad Porcentajes %
V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Servicios de seguridad

	Total	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base trabaja en Comercio / Oficina	6107	1853	414	324	243	104	160	92*
Dispone servicio de seguridad en local								
Sí, alarma	30,1	30,8	40,3	26,9	23,5	27,9	32,5	34,8
Sí, videovigilancia	7,8	8,3	5,8	12,7	7,4	7,7	6,3	5,4
Sí, ambas	24,6	26,4	18,1	22,8	44,9	11,5	16,9	32,6
No, ninguna	33,2	31,3	31,4	34,3	21,4	48,1	40,6	25,0
NS/NC	4,3	3,2	4,3	3,4	2,9	4,8	3,8	2,2
Total Alarma	54,8	57,2	58,5	49,7	68,3	39,4	49,4	67,4
Total Videovigilancia	32,4	34,8	23,9	35,5	52,3	19,2	23,1	38,0

Unidad Porcentajes %
V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Servicios de seguridad

	Total	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base trabaja en Comercio / Oficina	6107	1132	343	594	104	84*
Dispone servicio de seguridad en local						
Sí, alarma	30,1	31,4	37,9	31,3	20,2	20,2
Sí, videovigilancia	7,8	9,7	8,2	9,4	17,3	8,3
Sí, ambas	24,6	30,0	28,0	31,8	25	32,1
No, ninguna	33,2	23,9	22,4	21,5	28,8	38,1
NS/NC	4,3	5,0	3,5	5,9	8,7	1,2
Total Alarma	54,8	61,4	65,9	63,1	45,2	52,4
Total Videovigilancia	32,4	39,8	36,2	41,2	42,3	40,5

Unidad Porcentajes %

V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Servicios de seguridad

	Total	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base trabaja en Comercio / Oficina	6107	297	82*	164
Dispone servicio de seguridad en local				
Sí, alarma	30,1	34	41,5	33,5
Sí, videovigilancia	7,8	6,4	4,9	4,3
Sí, ambas	24,6	29,6	24,4	32,3
No, ninguna	33,2	24,9	23,2	25,6
NS/NC	4,3	5,1	6,1	4,3
Total Alarma	54,8	63,6	65,9	65,9
Total Videovigilancia	32,4	36,0	29,3	36,6

Unidad Porcentajes %

V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Servicios de seguridad

	Total	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base trabaja en Comercio / Oficina	6107	2350	229	149	170	314	203	117
Dispone servicio de seguridad en local								
Sí, alarma	30,1	28,8	29,7	37,6	17,6	31,5	31	26,5
Sí, videovigilancia	7,8	6,6	4,8	6,0	6,5	4,5	5,4	14,5
Sí, ambas	24,6	19,2	14,0	14,8	13,5	18,5	21,7	30,8
No, ninguna	33,2	40,9	47,6	40,3	57,1	41,4	35	26,5
NS/NC	4,3	4,4	3,9	1,3	5,3	4,1	6,9	1,7
Total Alarma	54,8	48,0	43,7	52,3	31,2	50,0	52,7	57,3
Total Videovigilancia	32,4	25,8	18,8	20,8	20,0	22,9	27,1	45,3

Unidad Porcentajes %

V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Servicios de seguridad

	Total	Servicios	Electricista/ Fontanería/ Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base trabaja en Comercio / Oficina	6107	2350	173	207	129	121	119	77*
Dispone servicio de seguridad en local								
Sí, alarma	30,1	28,8	22,0	24,2	38,0	37,2	35,3	20,8
Sí, videovigilancia	7,8	6,6	7,5	6,3	10,1	5,8	4,2	6,5
Sí, ambas	24,6	19,2	17,9	27,1	22,5	14,9	9,2	23,4
No, ninguna	33,2	40,9	48,0	39,6	23,3	42,1	47,1	40,3
NS/NC	4,3	4,4	4,6	2,9	6,2	-	4,2	9,1
Total Alarma	54,8	48,0	39,9	51,2	60,5	52,1	44,5	44,2
Total Videovigilancia	32,4	25,8	25,4	33,3	32,6	20,7	13,4	29,9

Unidad Porcentajes %

V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Servicios de seguridad

	Total	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base trabaja en Comercio / Oficina	6107	114	85*	Base muy pequeña para este sector
Dispone servicio de seguridad en local				
Sí, alarma	30,1	37,7	41,2	
Sí, videovigilancia	7,8	6,1	8,2	
Sí, ambas	24,6	22,8	18,8	
No, ninguna	33,2	28,9	28,2	
NS/NC	4,3	4,4	3,5	
Total Alarma	54,8	60,5	60,0	
Total Videovigilancia	32,4	28,9	27,1	

Unidad Porcentajes %
V16. ¿Dispone de servicio de seguridad en su local?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Total	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	382	257	125
Dispone de servicio de protección				
Sí	43,9	51,6	50,2	54,4
No	46,7	42,7	42,8	42,4
Ns/Nc	9,4	5,8	7,0	3,2
Guarda datos de sus clientes				
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	4355	158	107	51*
Sí, de manera electrónica	45,3	51,3	51,4	51,0
Sí, en papel	19,7	25,3	21,5	33,3
No	24,2	14,6	16,8	9,8
NS/NC	10,8	8,9	10,3	5,9
Cómo gestiona sus vehículos				
Base Transporte excepto No tengo empleados	218	No se mide para estos sectores		
Por teléfono	30,3			
Personalmente	27,5			
Con un programa de geolocalización	21,6			
Sistema de Tracking	5,0			
App	4,6			
No lo hago	5,0			
NS/NC	6,0			

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / **V18.** ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19. ¿De qué manera gestiona sus vehículos? / **V20.** ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / **V21.** ¿Dispone de sistema de riego? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Total	Comercio Minorista	Textil y Moda	Alimentación y Bebidas	Tecnología y Electrónica	Librería y Papelería	Muebles y Bricolaje	Automóviles/ Recambios
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	2088	467	336	298	112	175	102
Dispone de servicio de protección								
Sí	43,9	42,3	31,7	31,0	59,4	48,2	50,9	54,9
No	46,7	53,9	63,0	64,3	37,6	47,3	45,7	43,1
Ns/Nc	9,4	3,8	5,4	4,8	3,0	4,5	3,4	2,0
Guarda datos de sus clientes								
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	4355	1136	299	244	101	48*	101	40*
Sí, de manera electrónica	45,3	42,1	30,1	35,7	63,4	60,4	57,4	60,0
Sí, en papel	19,7	23,2	22,1	21,7	15,8	6,3	28,7	27,5
No	24,2	30,0	41,8	37,7	13,9	27,1	11,9	12,5
NS/NC	10,8	4,8	6,0	4,9	6,9	6,3	2,0	-
Cómo gestiona sus vehículos								
Base Transporte excepto No tengo empleados	218	No se mide para estos sectores						
Por teléfono	30,3							
Personalmente	27,5							
Con un programa de geolocalización	21,6							
Sistema de Tracking	50,0							
App	4,6							
No lo hago	5,0							
NS/NC	6,0							

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / V18. ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19. ¿De qué manera gestiona sus vehículos? / V20. ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / V21. ¿Dispone de sistema de riego? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Total	Hostelería y Turismo	Bares y locales de copas	Restaurantes y Cafeterías	Hoteles y Residencias	Otros servicios Restauración
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	1224	353	622	142	98*
Dispone de servicio de protección						
Sí	43,9	27,9	23,8	28,0	34,5	32,7
No	46,7	56,4	63,7	59,5	31,7	46,9
Ns/Nc	9,4	15,8	12,5	12,5	33,8	20,4
Guarda datos de sus clientes						
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	4355	848	279	421	74*	66*
Sí, de manera electrónica	45,3	16,3	12,2	16,4	28,4	18,2
Sí, en papel	19,7	16,6	15,8	17,1	18,9	16,7
No	24,2	51,5	61,6	53,7	13,5	39,4
NS/NC	10,8	15,6	10,4	12,8	39,2	25,8
Cómo gestiona sus vehículos						
Base Transporte excepto No tengo empleados	218	No se mide para estos sectores				
Por teléfono	30,3					
Personalmente	27,5					
Con un programa de geolocalización	21,6					
Sistema de Tracking	5,0					
App	4,6					
No lo hago	5,0					
NS/NC	6,0					

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / **V18.** ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19. ¿De qué manera gestiona sus vehículos? / **V20.** ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / **V21.** ¿Dispone de sistema de riego? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Total	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	379	99*	199
Dispone de servicio de protección				
Sí	43,9	54,6	54,5	57,8
No	46,7	40,4	40,4	36,7
Ns/Nc	9,4	5,0	5,1	5,5
Guarda datos de sus clientes				
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	4355	197	42*	103
Sí, de manera electrónica	45,3	66,5	59,5	65,0
Sí, en papel	19,7	17,8	31,0	15,5
No	24,2	10,2	4,8	12,6
NS/NC	10,8	5,6	4,8	6,8
Cómo gestiona sus vehículos				
Base Transporte excepto No tengo empleados	218	No se mide para estos sectores		
Por teléfono	30,3			
Personalmente	27,5			
Con un programa de geolocalización	21,6			
Sistema de Tracking	5,0			
App	4,6			
No lo hago	50			
NS/NC	6,0			

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / V18. ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? / V19. ¿De qué manera gestiona sus vehículos? / V20. ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / V21. ¿Dispone de sistema de riego? / V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Total	Servicios	Peluquerías y Salones de Belleza	Arquitectura e Ingeniería	Educación	Servicios Jurídicos/ Contables/ Consultoría	Servicios Sanitarios	Reparaciones y mantenimiento de electrónica
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	3203	239	226	217	392	233	184
Dispone de servicio de protección								
Sí	43,9	49,1	26,8	54,9	39,2	54,1	54,5	64,7
No	46,7	38,8	63,2	43,4	34,6	22,4	26,2	33,2
Ns/Nc	9,4	12,0	10,0	1,8	26,3	23,5	19,3	2,2
Guarda datos de sus clientes								
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	4355	1685	131	145	136	167	110	71*
Sí, de manera electrónica	45,3	57,9	26,7	85,5	41,2	50,3	43,6	67,6
Sí, en papel	19,7	18,2	41,2	6,9	22,1	11,4	27,3	16,9
No	24,2	9,6	19,8	6,2	4,4	9,0	2,7	12,7
NS/NC	10,8	14,3	12,2	1,4	32,4	29,3	26,4	2,8
Cómo gestiona sus vehículos								
Base Transporte excepto No tengo empleados	218	No se mide para estos sectores						
Por teléfono	30,3							
Personalmente	27,5							
Con un programa de geolocalización	21,6							
Sistema de Tracking	5,0							
App	4,6							
No lo hago	5,0							
NS/NC	6,0							

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / **V18.** ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19. ¿De qué manera gestiona sus vehículos? / **V20.** ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / **V21.** ¿Dispone de sistema de riego? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Total	Servicios	Electricista/Fontanería/Carpintería	Publicidad, RRPP y Marketing	Talleres y reparaciones de vehículos	Servicios Inmobiliarios	Servicios Financieros y Seguros	Entretenimiento y Ocio
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	3203	345	311	139	155	142	125
Dispone de servicio de protección								
Sí	43,9	49,1	39,1	62,7	46,8	43,9	68,3	43,2
No	46,7	38,8	56,5	35,4	40,3	32,3	27,5	48,8
Ns/Nc	9,4	12,0	4,3	1,9	12,9	23,9	4,2	8,0
Guarda datos de sus clientes								
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	4355	1685	241	149	44*	74*	48*	92*
Sí, de manera electrónica	45,3	57,9	64,7	85,9	50,0	43,2	72,9	58,7
Sí, en papel	19,7	18,2	19,9	5,4	27,3	21,6	12,5	8,7
No	24,2	9,6	10,8	7,4	6,8	5,4	8,3	23,9
NS/NC	10,8	14,3	4,6	1,3	15,9	29,7	6,3	8,7
Cómo gestiona sus vehículos								
Base Transporte excepto No tengo empleados	218	No se mide para estos sectores						
Por teléfono	30,3							
Personalmente	27,5							
Con un programa de geolocalización	21,6							
Sistema de Tracking	5,0							
App	4,6							
No lo hago	5,0							
NS/NC	6,0							

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / V18. ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19.¿De qué manera gestiona sus vehículos? / V20. ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / V21. ¿Dispone de sistema de riego? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Servicio de protección de datos y gestión de vehículos

	Total	Transporte	Transporte de mercancías	Transporte de personas
Base utiliza dispositivos electrónicos	7731	334	204	130
Dispone de servicio de protección				
Sí	43,9	42,8	45,1	39,2
No	46,7	51,2	50,5	52,3
Ns/Nc	9,4	6,0	4,4	8,5
Guarda datos de sus clientes				
Base excepto Programa de Gestión de Clientes y Productos	4355	237	138	99*
Sí, de manera electrónica	45,3	50,2	58,7	38,4
Sí, en papel	19,7	19,4	23,2	14,1
No	24,2	24,5	14,5	38,4
NS/NC	10,8	5,9	3,6	9,1
Cómo gestiona sus vehículos				
Base Transporte excepto No tengo empleados	218	218	147	71*
Por teléfono	30,3	30,3	32,7	25,4
Personalmente	27,5	27,5	25,2	32,4
Con un programa de geolocalización	21,6	21,6	24,5	15,5
Sistema de Tracking	5,0	5,0	4,8	5,6
App	4,6	4,6	2,7	8,5
No lo hago	5,0	5,0	5,4	4,2
NS/NC	6,0	6,0	4,8	8,5

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / **V18.** ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19. ¿De qué manera gestiona sus vehículos? / **V20.** ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / **V21.** ¿Dispone de sistema de riego? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Servicios específicos por sector

	Total	Comercio Mayorista	Mayorista	Fabricante y Mayorista
Base Gimnasios / Spa	57*			
Cómo gestiona los accesos a su local				
No los controlo	43,9	No se mide para este sector		
A través de una APP	8,8			
Registro en papel	21,1			
Torno electrónico	26,3			
Dispone de sistema de riego				
Base Agricultura	79*			
No	29,1			
Sí, automatizado	35,4			
Sí, pero no está automatizado	29,1			
Ns/Nc	6,3			
Dispone de sistema de gestión de producción y almacenamiento				
Base Industria/Agricultura, Ganadería.../ Fabricante y Mayorista	636	128	0**	128
No	17,1	15,6	-	15,6
Si, en papel	11,8	10,2	-	10,2
Si, mediante hoja de cálculo	19,7	16,4	-	16,4
Si, un sistema informático	45,6	53,9	-	53,9
Ns/Nc	5,8	3,9	-	3,9

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / **V18.** ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19. ¿De qué manera gestiona sus vehículos? / **V20.** ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / **V21.** ¿Dispone de sistema de riego? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?

Servicios específicos por sector

	Total	Industria	Fabricación de Productos de Consumo	Fabricación de Productos Industriales
Base Gimnasios / Spa	57*			
Cómo gestiona los accesos a su local				
No los controlo	43,9	No se mide para este sector		
A través de una APP	8,8			
Registro en papel	21,1			
Torno electrónico	26,3			
Dispone de sistema de riego				
Base Agricultura	79*			
No	29,1			
Sí, automatizado	35,4			
Sí, pero no está automatizado	29,1			
Ns/Nc	6,3			
Dispone de sistema de gestión de producción y almacenamiento				
Base Industria/Agricultura, Ganadería.../ Fabricante y Mayorista	636	381	101	199
No	17,1	16,0	16,8	14,6
Si, en papel	11,8	8,4	10,9	7,5
Si, mediante hoja de cálculo	19,7	21,5	18,8	22,1
Si, un sistema informático	45,6	48,6	48,5	49,7
Ns/Nc	5,8	5,5	5,0	6,0

Unidad Porcentajes %

V17. ¿Dispone de un servicio para proteger los datos e información de su negocio? / **V18.** ¿Guarda usted datos e información de sus clientes? /

V19. ¿De qué manera gestiona sus vehículos? / **V20.** ¿Cómo gestiona los accesos a su local? / **V21.** ¿Dispone de sistema de riego? /

V22. ¿Dispone de un sistema de gestión de la producción y almacenamiento?



PorqueTienesQueEstar.com