

RESUMEN

A lo largo de los últimos años, el comercio de Albacete se halla inmerso en un importante proceso de transformación, principalmente debido a la incorporación de nuevas formas comerciales y la aparición de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC).

Actualmente, la generación de la riqueza encuentra otras maneras de proceder a las conocidas hasta ahora, en las que, además de la importancia de la acumulación de capital y de la tecnología productiva, lo que en verdad se convierte en algo decisivo es conocer las necesidades de los clientes, a los competidores, al entorno en general. Para ello, el uso intensivo de las nuevas tecnologías, no sólo puede contribuir a reducir costes sino a mejorar considerablemente la atención al cliente y a agilizar el funcionamiento interno de las empresas.

Por todo ello hemos estudiado el impacto que las nuevas tecnologías presentan en el pequeño comercio de esta ciudad, situándose ésta por debajo de la media nacional, pero por encima de la media castellano-manchega.

Palabras clave: Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC), Sociedad de la Información (SI), comercio minorista, pequeño comercio, Albacete.

ABSTRACT

In recent years, the retail sector in Albacete is going through an important transformation process due to incorporation of new commercialization methods as well as the emergence of New Information and Communication Technologies (NICT).

Nowadays, not only are traditional methods being exploited for wealth generation but new routes are also being utilized. In addition to the classic respect given to capital accumulation and production technology, knowledge of customer needs, competitors, and the general environment has become essential to business activities. For this purpose, the intensive use of new technologies must contribute to reduce costs as well as intensively improve customer service and streamline firms' internal operations.

Therefore, this paper analyzes the impact of new technologies on small business whose activity is related to retail activity within Albacete. As results, we have obtained that the impact is lower than national average in NICT use, but above average in Castilla-La Mancha.

Keywords: New Information and Communication Technologies (NICT), Information Society (IS), Retail sector, small business, Albacete.