

Según el informe presentado por la consultora Everis (*DMR-Consulting*)⁷, el servicio de telefonía móvil está positivamente considerado por el sector minorista, valorando especialmente tres aspectos: la calidad de la comunicación, el servicio al cliente y la posibilidad de cambio del Terminal. Dentro de la encuesta, la posibilidad de incorporar una mayor y, tecnológicamente hablando, más moderna oferta de servicios se valora en menor medida. Los servicios de valor añadido tienen una menor trascendencia para quienes utilizan el móvil en el sector minorista. Es por tanto, el servicio de voz y la movilidad lo que convierte al móvil en una herramienta útil para su negocio.

Como vía de comunicación exterior las empresas siguen utilizando de manera significativa el *fax*, el 62'7% de las empresas disponen de esta herramienta.

Con respecto a la *infraestructura* podemos observar que la mayoría de los encuestados poseen *ordenador personal* (un 77'5%), mientras que una minoría posee *ordenador portátil* (un 27'8%). La disponibilidad de ordenador es un elemento básico para la implantación posterior de otras tecnologías (como el acceso a Internet o la puesta en marcha de sitios *web*) que mejoran, sin duda, la gestión y rentabilidad del negocio minorista.

Por este motivo se evalúa también la disponibilidad de otros dispositivos o herramientas como el uso de *red Wifi* en sus establecimientos (un 20'3%) o el uso de un dispositivo móvil, como son las *PDA*s (un 15'7% de los encuestados la poseen) que podría permitir realizar determinadas tareas dentro de sus procesos de gestión o de negocio.

La mayoría de las demás variables estudiadas necesitan el complemento del ordenador para poder utilizarse. En el caso de la impresora un 74'4% de los encuestados la poseen, en cuanto a *sistemas para realizar copias de seguridad* (memoria USB, disco portátil, grabador CD/DVD...) un 64'8%, y el *scanner* un 37'6%.

Se han estudiado también la implantación de otros equipos tecnológicos. Con respecto a los *sistemas de seguridad* (alarma, control de accesos, sistemas de emergencia...) un 69'4 de los encuestados lo poseen. Un porcentaje similar (un 69%) poseen *datáfono*. El *expendedor de ticket detallado* lo posee un 63'4% de los comercios.

Hay otros equipos tecnológicos que están menos implantados en las empresas del sector, es el caso del *lector código de barras* (un 45'6%), *sistema de video-vigilancia* (26'6%), y la *Televisión Digital Terrestre* (8'2%).

⁷ EVERIS (2006): "El mercado de las Telecomunicaciones y las PYMES".