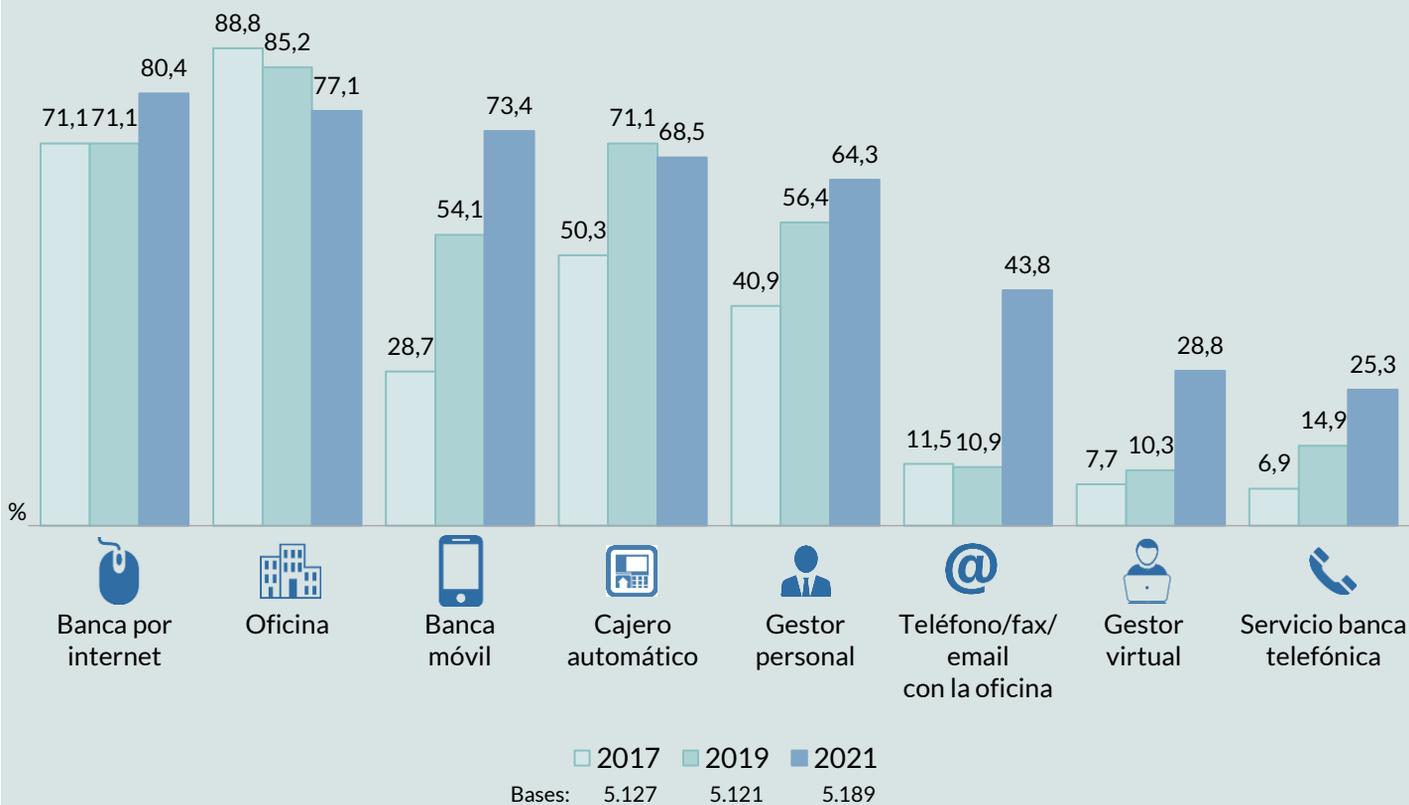


## USO DE CANALES EN EL ÚLTIMO AÑO



La **banca por internet** y la **oficina** son los canales de contacto más utilizados entre los negocios entrevistados para relacionarse con su banco principal, seguidos de la **banca móvil**, el **cajero automático** y el **gestor personal**. Salvo la **oficina** y el **cajero automático** que pierden presencia, el resto mantienen una tendencia creciente, especialmente **banca móvil**. En los canales **gestor virtual** y **teléfono/fax/email con la oficina** el incremento más notable se ha producido en la última medición.

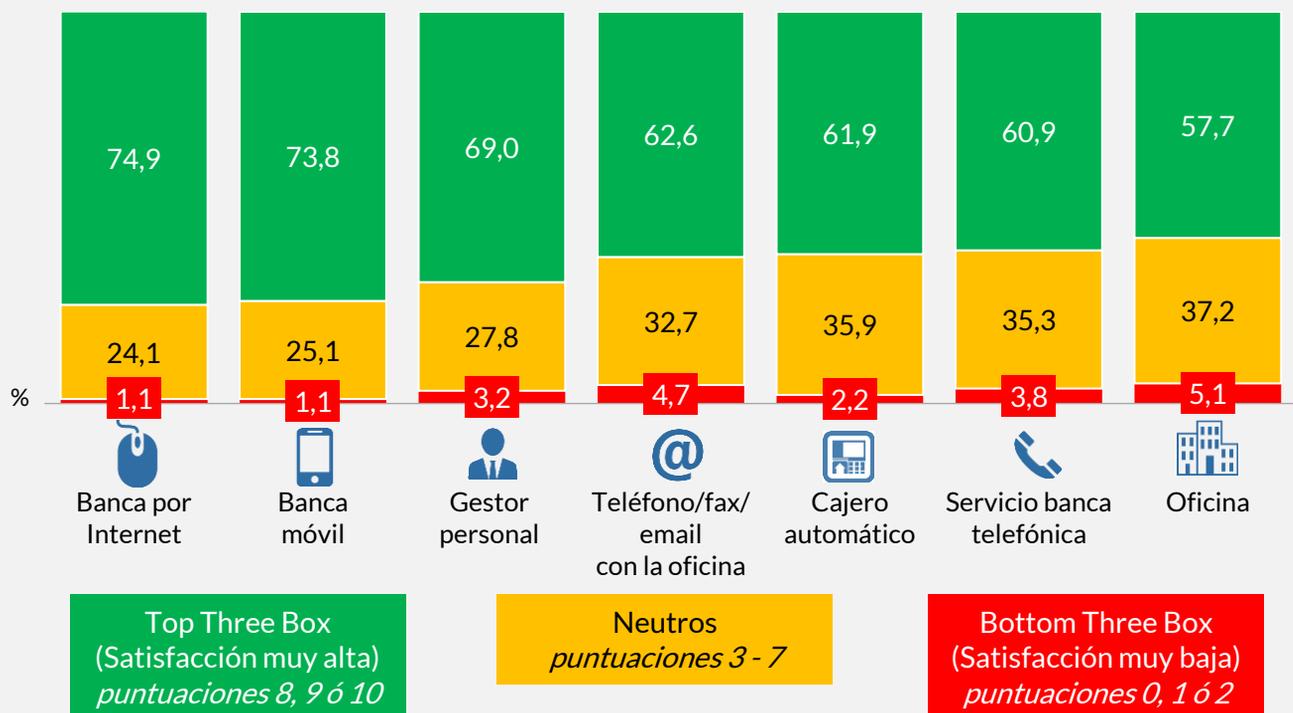


## Nivel de satisfacción con los canales de relación

Escala utilizada de 0 "muy insatisfecho" a 10 "muy satisfecho"



Los usuarios de **banca online** (tanto **internet** como **móvil**) son los que indican una mayor satisfacción en el uso del canal, seguidos por el **gestor personal**.



**FICHA TÉCNICA**

**UNIVERSO**

Negocios que facturaron en el último año menos de 2 millones de euros (Universo = 3.333.168 Fuente: DIRCE, 1 de Enero 2021\*).

*\*Como no existen fuentes fiables sobre el universo por facturación, se utiliza la fuente del INE que aporta datos por número de empleados. Los estudios de inmark muestran que el universo investigado, es decir, negocios que facturan por debajo dos millones de euros se encuentran en su gran mayoría por debajo de 50 trabajadores, por lo que los datos del universo que arroja esta fuente se aproxima en un porcentaje muy elevado a este universo investigado.*


**MUESTRA**

5.189 entrevistas.

**DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA**


Andalucía	808	Castilla y León	197	Madrid	874
Aragón	142	Castilla La Mancha	239	Murcia	157
Asturias	105	Cataluña	947	Navarra	67
Baleares	153	Com. Valenciana	573	País Vasco	226
Canarias	205	Extremadura	103	La Rioja	32
Cantabria	58	Galicia	303		

**DISTRIBUCIÓN SEGÚN ACTIVIDAD**


Comercios	2.061
Profesionales liberales	1.041
Resto de microempresarios	2.087

**DISTRIBUCIÓN SEGÚN FIGURA FISCAL**


Autónomos (empresario individual)	2.740
Microempresarios (sociedades y cooperativas)	2.449

**EQUILIBRAJE**


Dado que la distribución se hizo de forma no proporcional según el tamaño de la empresa, el área de actividad y la zona geográfica, ha sido necesario ponderar la muestra por estas variables para devolverle su peso original.


**ERROR DE LA MUESTRA**

$E = \pm 1,39\%$  para un intervalo de confianza de 95,5% siendo  $p=q= 50\%$ .

**RECOGIDA DE DATOS**


Entrevista con el responsable de las relaciones financieras de la empresa aplicando un cuestionario estructurado y precodificado. Se han utilizado diferentes metodologías: **CATI** (50,1%), **CAWI** (19,0%) y **F2F** (30,9%).


**TRABAJO DE CAMPO**

Julio - Diciembre 2021


**SERIE HISTÓRICA PREVIA DISPONIBLE**

Bienal desde 2005.