

# MODELIZACIÓN DE LOS FACTORES MÁS IMPORTANTES QUE CARACTERIZAN UN SITIO EN LA RED

*Bernal García, Juan Jesús*  
*Martínez María-Dolores, Soledad María*  
*Sánchez García, Juan Francisco*  
Dpto. de Métodos Cuantitativos e Informáticos.  
Universidad Politécnica de Cartagena

## Resumen

Mediante el análisis de los datos recogidos en una encuesta realizada durante el último trimestre de 2003 a una muestra de pymes en la región de Murcia, se presentan los resultados obtenidos para identificar los factores que pueden ser considerados más importantes a la hora de que una página web genere cierta confianza en los futuros clientes. Dicho análisis se ha realizado utilizando la técnica de análisis de componentes principales, con la que se han sintetizado los datos pudiéndolos relacionar entre sí, con lo que finalmente se han obtenido las características principales que definen un sitio en la red y que por lo tanto deben de ser incluidas en el mismo para fidelizar al consumidor.

**Palabras clave:** e-commerce, análisis de componentes principales, pymes.