

19 de septiembre de 2014

Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y del comercio electrónico en las empresas

Año 2013 – Primer trimestre de 2014

Principales resultados

- El 98,3% de las empresas españolas de 10 o más empleados dispone de conexión a Internet en el primer trimestre de 2014. Siete de cada 10 tienen página web.
- El porcentaje de empresas de 10 o más empleados que utiliza banda ancha móvil sube cuatro puntos, hasta el 78,3%.
- El 91,1% de las empresas de 10 o más empleados interactuó a través de Internet con las Administraciones Públicas durante 2013.
- El volumen de negocio generado en las empresas de 10 o más empleados por las ventas de comercio electrónico alcanzó el 15,1% del total de ventas durante 2013, un 6,7% superior al del 2012.

El 98,3% de las empresas de 10 ó más empleados dispone de conexión a Internet en el primer trimestre de 2014. Además, el uso de ordenadores está extendido en la práctica totalidad de estas empresas (99,2%). Por su parte, el 87,3% tiene instalada una Red de Área Local (LAN) y el 61,9% cuenta con una Red de Área Local sin hilos.

En el 95,3% de las empresas está implantada la telefonía móvil.

Por otro lado, el 75,8% de las empresas con conexión a Internet dispone de sitio/página web. En las de 250 ó más empleados, este porcentaje alcanza el 95,7%.

Uso de infraestructuras TIC por tamaño de la empresa

Porcentaje sobre el total de empresas de 10 o más empleados

Primer Trimestre de 2014	Número de empleados			
	TOTAL	10 a 49	50 a 249	250 ó más
% de empresas que disponían de:				
-Ordenadores	99,2	99,1	99,5	99,8
-Red de Área Local	87,3	85,9	95,0	97,7
-Red de Área Local sin hilos	61,9	59,5	74,2	81,1
-Conexión a Internet	98,3	98,2	99,1	99,8
-Telefonía móvil	95,3	94,8	97,8	99,4
-Otras tecnologías (p.e. GPS, TPV, etc.)	38,0	37,5	39,5	47,0
% de empresas con conexión a Internet y sitio/página web ⁽¹⁾	75,8	73,4	87,5	95,7
% de empresas que proporcionaron a sus empleados dispositivos portátiles que permiten la conexión móvil a Internet para uso empresarial ⁽¹⁾	54,6	50,1	77,2	90,3

⁽¹⁾Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet

El 54,6% de las empresas proporciona a sus empleados dispositivos portátiles que permiten la conexión a Internet para uso empresarial. De estos dispositivos, un 36,4% son ordenadores portátiles y un 49% *smartphones* o *PDA phones*.

Empleo y formación en TIC

El 25,1% de las empresas emplearon a especialistas en TIC y el 11,1% contrataron a nuevos especialistas en 2013.

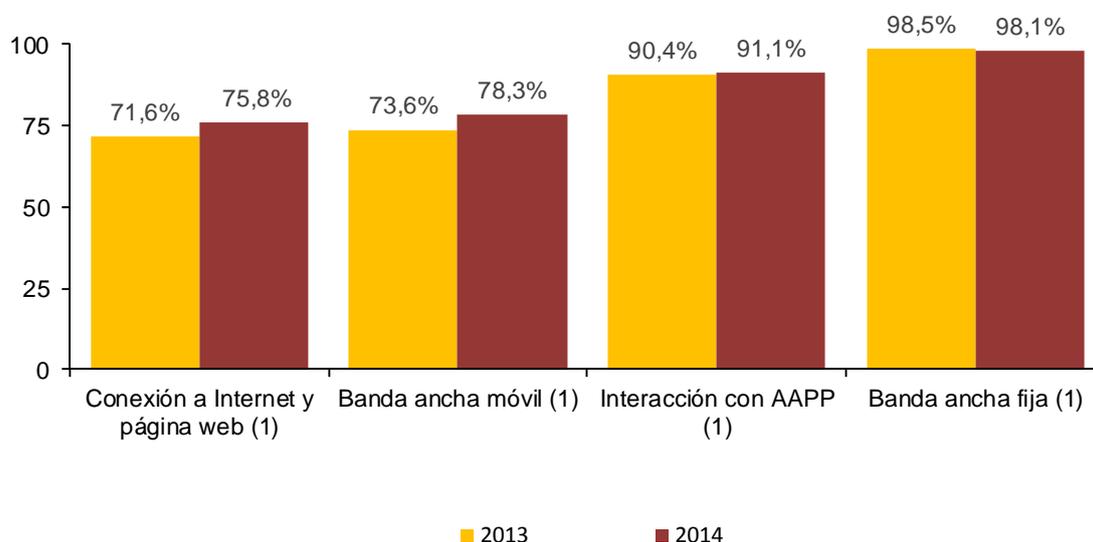
Por su parte, el 22,9% de empresas invirtieron en formación en TIC durante 2013. En el caso de las empresas de 250 o más empleados, este porcentaje alcanzó el 59,8%, seis puntos más que en el año anterior.

Evolución del uso de las TIC en empresas de más de 10 empleados

El uso de las TIC en las empresas de más de 10 empleados se ha comportado de forma dispar entre el primer trimestre de 2013 y el mismo periodo de 2014.

Por un lado, se observa un incremento cercano a los cuatros puntos en el uso de banda ancha móvil y en la tenencia de página web. Por otro, el crecimiento es más moderado en el uso de TIC para interactuar con las Administraciones Públicas (del 90,4% al 91,1%).

Por último, se registra un ligero descenso en el uso de banda ancha fija.



(1) Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet

Tipos de conexión a Internet

El 99,9% de las empresas de 10 o más empleados con conexión a Internet acceden a la red mediante alguna solución de banda ancha (fija o móvil). Las tecnologías más utilizadas son la conexión mediante soluciones DSL (90,4%) y el teléfono móvil 3G o 4G (74,2%).

Empresas con conexión a Internet por tipo de conexión

Porcentajes sobre el total de empresas con 10 o más empleados y con conexión a Internet

Primer Trimestre de 2014	Número de empleados			
	TOTAL	10 a 49	50 a 249	250 ó más
Banda ancha (fija ó móvil)	99,9	99,8	100,0	100,0
Banda ancha fija	98,1	97,9	99,1	99,7
-DSL (ADSL,SDSL,...)	90,4	91,0	87,0	87,9
-Redes de Cable y fibra óptica (FTTH)	21,1	17,0	38,6	67,4
-Otras conexiones fijas (PLC, leased line, satélite...)	5,4	3,7	11,7	28,7
Telefonía móvil de Banda Ancha:	78,3	76,1	89,8	95,3
-Mediante módem 3G o 4G	55,0	51,1	73,7	88,6
-Mediante teléfono móvil 3G o 4G	74,2	71,7	86,4	92,4
Otras conexiones móviles (GPRS, EDGE,...)	23,7	21,0	35,8	50,6

Disponibilidad y uso de página web

Los principales servicios que ofrecen las empresas con 10 o más empleados a través de su página web son la *presentación de la empresa* (90,5%), la *declaración de la política de intimidad o certificación de la seguridad del sitio web* (65,2%) y el *acceso a catálogos y listas de precios* (52,8%).

Servicios disponibles en la página web

Porcentajes sobre el total de empresas con 10 o más empleados y conexión a Internet

Primer Trimestre de 2014	
Presentación de la empresa	90,5
Declaración de política de intimidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio web	65,2
Acceso a catálogos de productos o a listas de precios	52,8
Vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en medios sociales	34,7
Posibilidad de envío electrónico de hojas de reclamaciones	26,4
Anuncios de ofertas de trabajo o recepción de solicitudes de trabajo online	21,1
Realización de pedidos o reservas online	16,9
Seguimiento online de pedidos	11,1
Personalización de la página web para usuarios habituales	8,4
Posibilidad de personalizar o diseñar los productos por parte de los clientes	7,4

Siete de cada 10 empresas utilizan la firma digital en alguna comunicación con agentes externos. De ellas, el 98,4% la emplea para relacionarse con las Administraciones Públicas y el 17,2% para hacerlo con proveedores y clientes.

En el año 2013, el 91,1% de las empresas interactuó con las Administraciones Públicas a través de Internet. Los principales objetivos fueron la *obtención de información desde las páginas web de las AAPP* (80%), la *descarga de impresos y formularios* (78,2%) y la *declaración de impuestos mediante una gestión electrónica completa* (76,6%).

Uso de los medios sociales por empresas de 10 o más empleados

El 36,9% de las empresas usaron alguno de los *medios sociales* por motivos de trabajo.

De éstas, el 92,4% utilizaron las *redes sociales* (*Facebook, LinkedIn, Tuenti, Google+, Viadeo, Yammer,...*), el 40,9% los *blogs de empresas o microblogs* (*Twitter, Present-ly, Blogger, Typepad,...*) y el 39,6% los *Websites* que comparten contenido multimedia (*Youtube, Flickr, Picassa, SlideShare, Instagram,...*).

Los medios sociales menos usados fueron las *herramientas para compartir conocimientos, basadas en Wiki* (sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por múltiples voluntarios a través de navegador web), con un 12,9%.

Los principales usos de los medios sociales están dirigidos a *marketing, publicidad y gestión de la imagen* (72,1%) y como *canal de información al usuario* (56,8%).

El 87,3% de las empresas que usaron los *medios sociales* creen que fueron útiles en mayor o menor medida para desarrollar su negocio.

Compra de soluciones de computación en la nube (*Cloud Computing*) por empresas de 10 o más empleados

A comienzos de 2014, el 15% de las empresas compraban soluciones de *Cloud Computing*. Las más compradas fueron *almacenamiento de ficheros* (69%), *servicio de e-mail* (61,4%) y como *servidor de bases de datos de la empresa* (54,7%).

El 53,4% de las empresas que compraron *Cloud Computing* lo hicieron pagando algún servicio que residía en servidores de proveedores de servicios compartidos.

Los principales motivos que limitaron a las empresas que compran este servicio fueron la incertidumbre sobre la legislación (32,3%), el riesgo de brechas en la seguridad de la empresa (31%) y el alto coste de los servicios de *Cloud Computing* (27,8%).

Las empresas que no compraron este servicio lo hicieron, principalmente, porque no tienen suficiente conocimiento de él (46,5%) y/o creen que no es necesario para el desarrollo de su empresa (45,9%).

Uso de las TIC por comunidades autónomas

Las empresas de 10 o más empleados cuyas sedes sociales están ubicadas en Cataluña, Comunidad de Madrid y Principado de Asturias presentan las mayores intensidades en el uso de las TIC en el primer trimestre de 2014 (*).

Por su parte, las empresas de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla y de las comunidades autónomas de Extremadura y Castilla-La Mancha tienen los menores porcentajes en el uso de las tecnologías de la información.

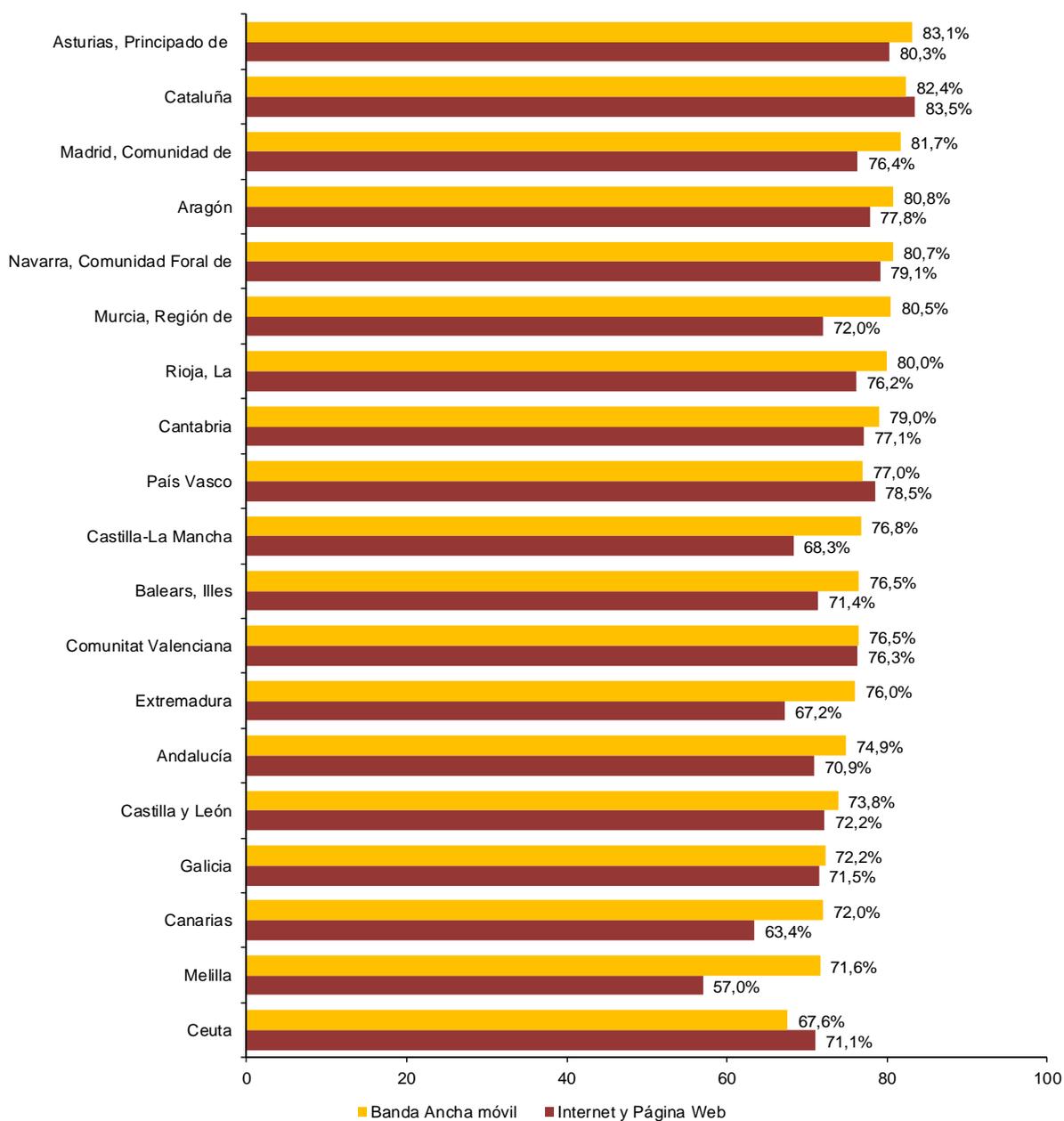
(*) Las intensidades en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación hacen referencia a los siguientes indicadores: Conexión a Internet, Interacción con las Administraciones Públicas (AAPP), Banda Ancha móvil, Página Web, Uso de Medios Sociales y Cloud Computing.

Uso de las TIC por comunidades autónomas y ciudades autónomas en que se ubica la sede social de la empresa

Primer Trimestre de 2014	Conexión a Internet	Interacción con la AAPP ⁽¹⁾	Banda Ancha móvil ⁽¹⁾	Internet y Página Web ⁽¹⁾	Uso de Medios Sociales ⁽¹⁾	Cloud Computing ⁽¹⁾
TOTAL	98,3	91,1	78,3	75,8	36,9	15,0
Andalucía	97,6	94,4	74,9	70,9	40,5	11,2
Aragón	98,8	91,7	80,8	77,8	32,3	12,1
Asturias, Principado de	98,6	92,4	83,1	80,3	37,2	11,5
Baleares, Illes	99,4	89,1	76,5	71,4	35,5	12,1
Canarias	98,9	94,5	72,0	63,4	40,5	15,1
Cantabria	97,8	95,3	79,0	77,1	35,9	7,2
Castilla y León	98,2	94,2	73,8	72,2	32,2	7,9
Castilla-La Mancha	96,7	89,3	76,8	68,3	32,3	9,3
Cataluña	99,0	90,1	82,4	83,5	39,7	20,8
Comunitat Valenciana	97,2	89,7	76,5	76,3	36,8	14,0
Extremadura	97,1	92,4	76,0	67,2	33,6	8,0
Galicia	97,6	91,8	72,4	71,6	33,2	13,1
Madrid, Comunidad de	98,6	91,5	81,5	76,3	39,8	19,3
Murcia, Región de	99,6	91,8	80,5	72,0	31,0	11,4
Navarra, Comunidad Foral de	98,9	87,7	80,7	79,1	30,1	10,1
País Vasco	98,7	84,4	76,9	78,4	28,4	13,8
Rioja, La	98,3	96,2	80,0	76,2	33,8	11,3
Ceuta	97,9	93,6	67,6	71,1	42,4	3,2
Melilla	96,9	91,5	71,6	57,0	46,0	7,4

(1) Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet

Uso de Internet y página web y de banda ancha móvil por comunidades autónomas y ciudades autónomas en las que se ubica la sede social de la empresa para empresas de 10 o más empleados con conexión a Internet



Comercio electrónico

Ventas mediante comercio electrónico por empresas de 10 o más empleados

El 17,8% de las empresas con 10 o más empleados realizaron ventas mediante comercio electrónico en el año 2013. El volumen de negocio generado por estas ventas alcanzó los 195.443 millones de euros, un 6,7% más que en 2012.

Las ramas de actividad con mayor porcentaje de empresas que realizaron ventas a través de comercio electrónico fueron: *Servicios de alojamiento* (80,7%), *Alimentación; bebidas; tabaco; textil; prendas vestir; cuero y calzado; madera y corcho; papel; artes gráficas y reproducción de soportes grabados* (25,2%) y *Comercio al por menor* (23,7%).

Las ventas a través de comercio electrónico representaron, el 15,1% del total de ventas efectuadas por las empresas de 10 o más empleados, frente al 14,0% del año anterior.

El 12,2% de las empresas realizaron ventas mediante comercio electrónico por página web. El valor total de estas transacciones fue de 59.315 millones de euros, el 30,3% del total de ventas de comercio electrónico.

El 68,2% de las ventas por comercio electrónico mediante web tuvo como destino otras empresas (*Business to Business, B2B*). El porcentaje de ventas a consumidores finales (*Business to Consumer, B2C*) fue del 29,9%. Finalmente, las ventas con destino a las Administraciones Públicas (*Business to Government, B2G*) representaron el 2,0%.

Compras mediante comercio electrónico por empresas de 10 o más empleados

El 28,5% de las empresas con 10 o más empleados realizaron compras mediante comercio electrónico durante el año 2013. El volumen total de los pedidos de bienes y servicios realizados a través de comercio electrónico fue de 195.405,4 millones de euros, un 6,8% más que en 2012.

Las ramas de actividad con mayor porcentaje de empresas que compraron a través de comercio electrónico fueron el *Sector TIC* (70,1%) e *Información y comunicaciones* (62,9%).

Las compras a través de comercio electrónico representaron el 21,7% de las compras totales de las empresas de 10 o más empleados, frente al 20,3% del año anterior.

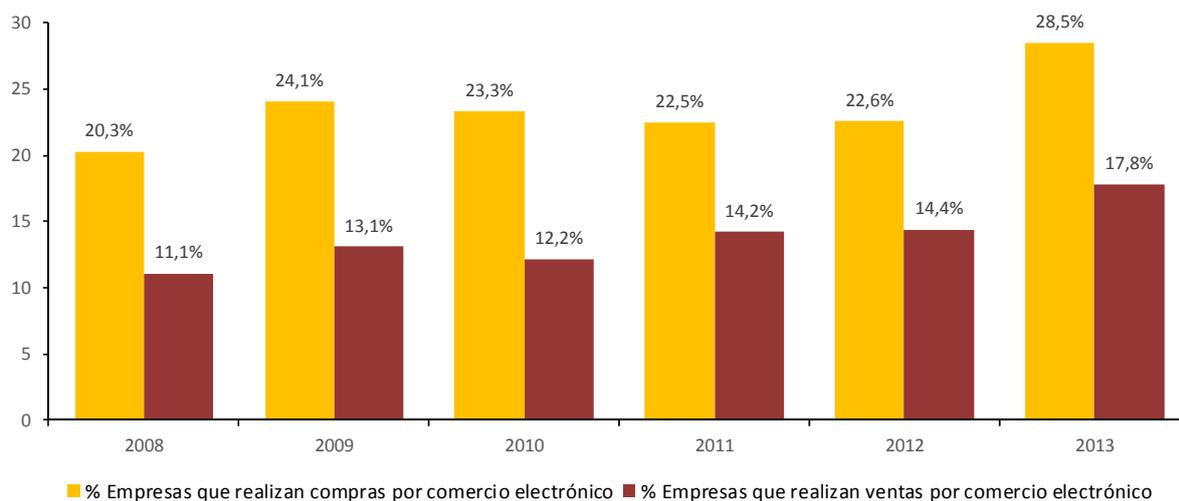
El 26,9% de las empresas realizaron compras mediante comercio electrónico por página web. El valor total de estas transacciones fue de 87.517,9 millones de euros, el 44,8% del total de compras de comercio electrónico.

El 79,1% de las compras por comercio electrónico se realizaron dentro de España, el 16,3% a otros países de la UE(*) y el 4,6% restante a otros países.

(*) Otros países de la UE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Rumania y Suecia

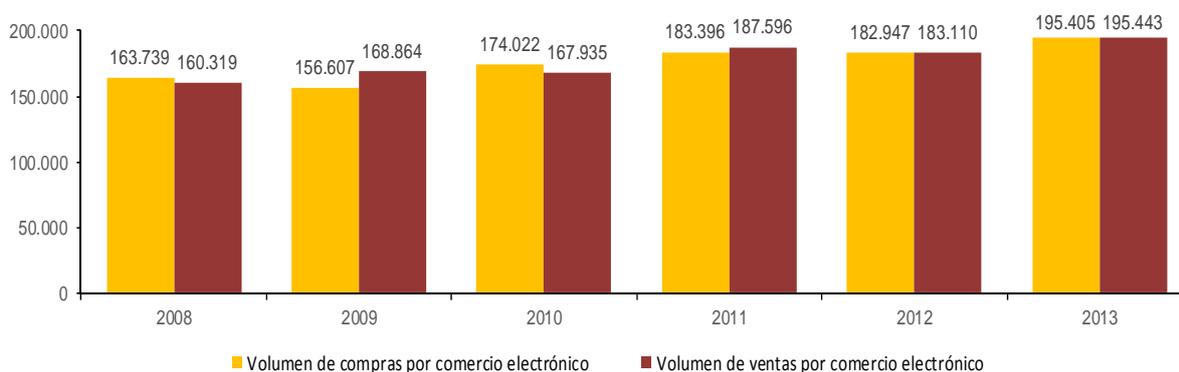
Evolución del porcentaje de empresas con 10 o más empleados que realizan comercio electrónico (2008 – 2013)

Porcentajes sobre el total de empresas

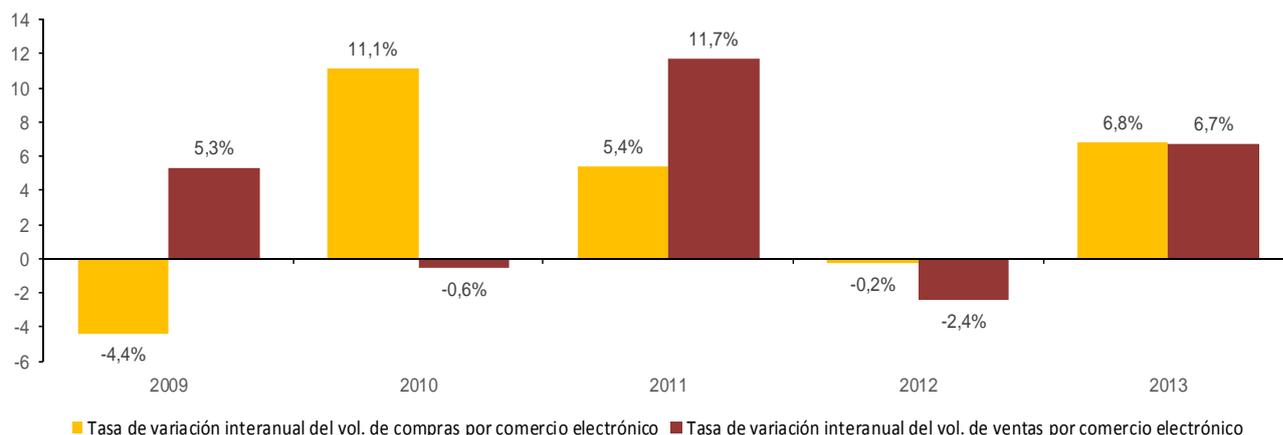


Evolución del volumen de compras y ventas realizadas por empresas con 10 o más empleados a través de comercio electrónico (2008 – 2013)

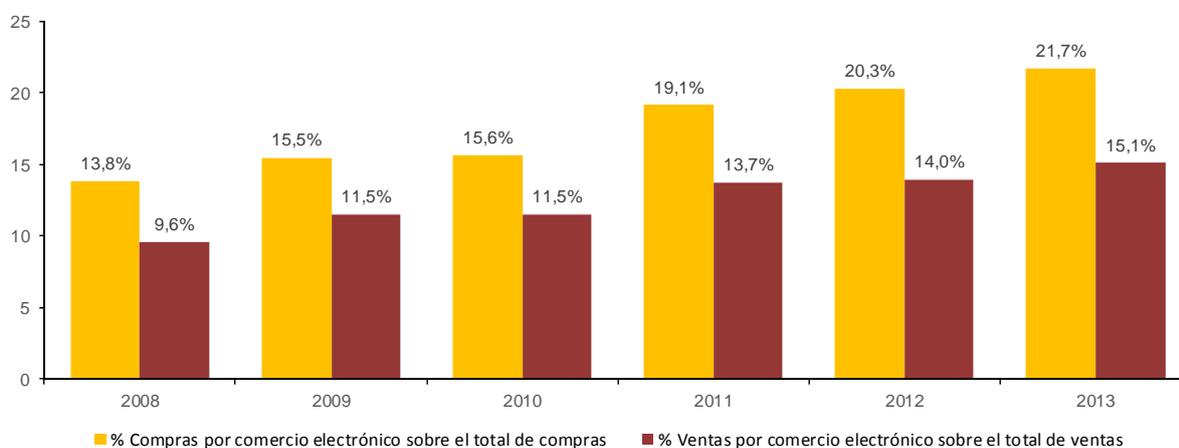
En millones de euros



Evolución de la tasa de variación interanual del volumen de compras y del volumen de ventas realizadas por empresas con 10 o más empleados a través de comercio electrónico (2009 – 2013)



Evolución del porcentaje de compras y ventas por comercio electrónico sobre el total de ventas y compras de las empresas con 10 o más empleados (2008 – 2013)



Uso de las TIC en las empresas de menos de 10 empleados

El 72,3% de las empresas de menos de 10 empleados dispone de ordenadores y el 24,4% tiene instalada una Red de Área Local (LAN), según los datos del primer trimestre de 2014.

El 67,7% de las microempresas dispone de acceso a Internet y el 99% de ellas accede mediante alguna solución de banda ancha.

En cuanto a las comunicaciones, el 76,5% de las empresas con menos de 10 empleados usa telefonía móvil, frente al 74,6% del año anterior. Por su parte, el 21,7% utiliza otras tecnologías (GPS, TPV,...).

El 28,7% de las empresas pequeñas con conexión a Internet dispone de página web, frente al 29,3% del año anterior.

Infraestructuras TIC de las empresas de menos de 10 empleados

Porcentaje sobre el total de empresas de menos de 10 empleados

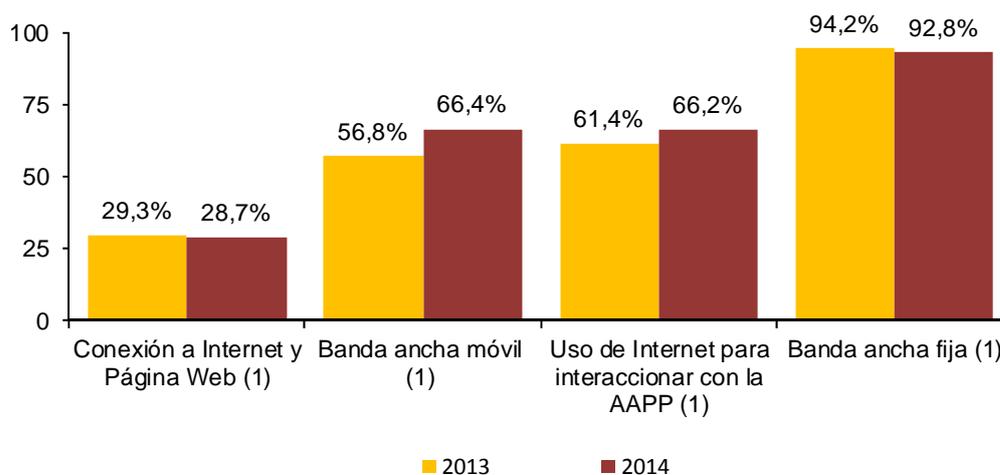
	Primer Trimestre de 2013	Primer Trimestre de 2014
% de empresas que disponían de:		
-Ordenadores	71,6	72,3
-Red de Área Local	24,0	24,4
-Red de Área Local sin hilos	16,4	17,6
-Conexión a Internet	65,7	67,7
-Conexión a Internet mediante banda ancha (fija o móvil) ⁽¹⁾	98,5	99,0
Telefonía móvil	74,6	76,5
Otras tecnologías (p.e. GPS, TPV, etc.)	21,4	21,7
% de empresas con conexión a Internet y sitio/página web ⁽¹⁾	29,3	28,7

⁽¹⁾ Porcentaje sobre el total de empresas de menos de 10 empleados y con conexión a Internet

Evolución del uso de las TIC en empresas de menos de 10 empleados

El uso de las TIC en las microempresas también se ha comportado de forma dispar entre el primer trimestre de 2013 y el mismo periodo de 2014.

Cabe destacar la banda ancha móvil, que ha experimentado el incremento más elevado al pasar del 56,8% al 66,4%.



(1) Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet

Anexo metodológico

La encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y del comercio electrónico en las empresas está integrada en los planes de estadísticas de la Unión Europea para cuantificar la Sociedad de la Información. Se rige por el reglamento N° 808/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo para la realización de estadísticas sobre la Sociedad de la Información. El objetivo de esta operación es obtener la información necesaria para medir el uso de las TIC y el comercio electrónico en las empresas de los Estados miembros y así dar respuesta a los indicadores de comparativa i2010 en lo que se refiere al ámbito empresarial.

La Encuesta ha sido realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en colaboración con la Fundación Centro Nacional de Referencia de Aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación basadas en Fuentes Abiertas (CENATIC).

Además, existe otro convenio de colaboración con el Ministerio de Industria, Energía y Turismo a través de la Entidad Pública Empresarial Red.es para la medición estadística de la penetración de las TIC y el comercio electrónico en el tejido empresarial español.

Siguiendo las recomendaciones metodológicas de la Oficina de Estadística de la Unión Europea (Eurostat), la encuesta considera doble ámbito temporal; las variables sobre uso de TIC hacen referencia al primer trimestre de 2014, mientras que el periodo de referencia de la información general de la empresa, el comercio electrónico y la formación en TIC es el año 2013.

Este estudio se ha dirigido a 15.043 empresas de 10 o más empleados y a 10.618 de menos de 10 empleados ubicadas en el territorio nacional y que pertenecen a las secciones C, D, E, F, G, H, I, J, L, M, N y el grupo 95.1 según la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-2009).

La muestra ha sido diseñada para ofrecer resultados por rama de actividad económica y por comunidad autónoma.

En cuanto al comercio electrónico, se considera como tal cualquier transacción llevada a cabo a través de redes telemáticas. Los bienes y servicios se contratan a través de estas redes, pero el pago o el reparto del bien o servicio pueden realizarse por éstas u otras vías.

Más información en **INEbase** – www.ine.es Todas las notas de prensa en: www.ine.es/prensa/prensa.htm

Gabinete de prensa: Teléfonos: 91 583 93 63 / 94 08 – Fax: 91 583 90 87 - gprensa@ine.es

Área de información: Teléfono: 91 583 91 00 – Fax: 91 583 91 58 – www.ine.es/infoine
