

26 de junio de 2015

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

Año 2014 – Primer trimestre de 2015

Principales resultados

- El 98,4% de las empresas españolas de 10 o más empleados dispone de conexión a Internet en el primer trimestre de 2015. Siete de cada 10 tienen página web.
- El porcentaje de empresas de 10 o más empleados que utiliza banda ancha móvil sube dos puntos en el primer trimestre de 2015, hasta el 80,7%.
- El 93,0% de las empresas de 10 o más empleados interactuó a través de Internet con las Administraciones Públicas durante 2014.
- Una de cada cuatro empresas de 10 o más empleados realizaron compras por comercio electrónico a través de páginas web o aplicaciones móviles en 2014.
- Una de cada ocho empresas de 10 o más empleados realizaron ventas por comercio electrónico a través de páginas web o aplicaciones móviles en 2014.

Empresas de 10 o más empleados

El 98,4% de las empresas de 10 o más empleados dispone de conexión a Internet en el primer trimestre de 2015. De estas empresas, el 80,7% usa banda ancha móvil para la conexión a Internet.

Por otro lado, el 76,6% de las empresas con conexión a Internet dispone de sitio/página web. En las de 250 o más empleados, este porcentaje alcanza el 95,3%.

Uso de infraestructuras TIC. Porcentaje de empresas

Primer trimestre de 2015	Número de empleados			
	TOTAL	10 a 49	50 a 249	250 o más
Ordenadores	99,2	99,1	99,6	99,8
Política de seguridad TIC definida	37,0	33,3	54,0	69,8
Conexión a Internet	98,4	98,2	99,5	99,8
- Conexión a Internet y sitio/página web ⁽¹⁾	76,6	74,0	89,4	95,3
- Usan firma digital ⁽¹⁾	68,0	65,6	78,6	88,4
- Banda ancha fija ⁽¹⁾	95,7	95,3	97,2	99,3
- Banda ancha móvil ⁽¹⁾	80,7	78,4	91,7	96,3
- Proporcionan a sus empleados dispositivos portátiles que permiten la conexión móvil a Internet para uso empresarial ⁽¹⁾	63,8	59,7	83,9	92,2

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

Siete de cada 10 empresas utilizan la firma digital en alguna comunicación con agentes externos. De ellas, el 98,9% la emplea para relacionarse con las Administraciones Públicas y el 19,1% para hacerlo con proveedores y clientes.

El 63,8% de las empresas proporciona a sus empleados dispositivos portátiles que permiten la conexión a Internet para uso empresarial, nueve puntos más que en el mismo periodo del año anterior. De estos dispositivos, un 44,9% son ordenadores portátiles y un 57,6% smartphones o PDA phones.

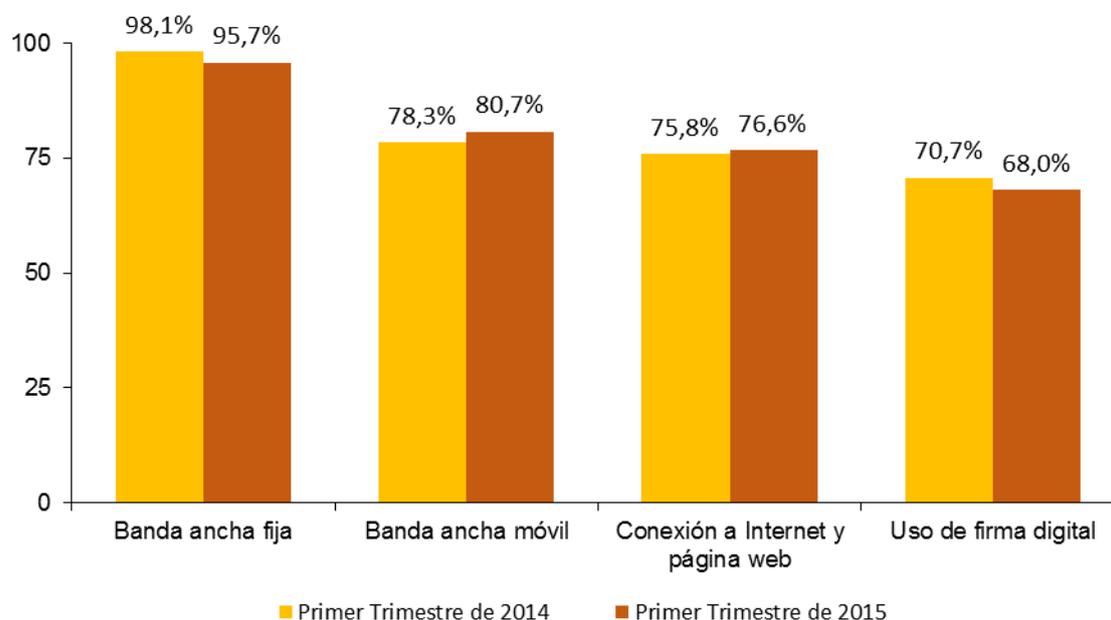
El 37% tiene definida una política de seguridad para el uso de las TIC. Esta proporción supera el 50% en las empresas con más de 50 empleados.

Durante el primer trimestre de 2015 las empresas con banda ancha móvil suponen el 80,7% del total, dos puntos más que en 2014.

Por su parte, las empresas con banda ancha fija descienden desde el 98,1% en 2014 al 95,7% en la actualidad.

La conexión a internet y página web registra un incremento de menos de un punto entre los dos periodos comparados. Y el uso de firma digital por parte de las empresas baja del 70,7% al 68,0%.

Evolución del uso de las TIC. Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a internet



Tipos de conexión a Internet

El 99,7% 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 (81,2%) y el teléfono móvil 3G o 4G (72,8%).

Cabe destacar que las redes de cable y fibra óptica suben nueve puntos respecto al mismo período del año anterior.

Empresas con conexión a Internet por tipo de conexión

Porcentajes sobre el total de empresas y con conexión a Internet

Primer trimestre de 2015	Número de empleados			
	TOTAL	10 a 49	50 a 249	250 o más
Banda ancha (fija ó móvil)	99,7	99,6	99,9	100,0
Banda ancha fija	95,7	95,3	97,2	99,3
-DSL (ADSL,SDSL,...)	81,2	81,9	76,8	82,2
-Redes de Cable y fibra óptica (FTTH)	30,1	25,8	47,9	72,2
-Otras conexiones fijas (PLC, leased line, satélite...)	5,4	3,7	11,2	29,2
Banda ancha móvil:	80,7	78,4	91,7	96,3
-Mediante módem 3G o 4G	60,9	57,5	76,3	88,9
-Mediante teléfono móvil 3G o 4G	72,8	70,0	86,8	93,0
-Otras conexiones móviles (GPRS, EDGE,...)	25,3	23,0	35,1	49,0

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* (89,6%), la *declaración de la política de intimidad o certificación de la seguridad del sitio web* (68,4%) y el *acceso a catálogos y listas de precios* (51,6%).

Servicios disponibles en la página web

Porcentajes sobre el total de empresas con conexión a Internet y página web

Primer trimestre de 2015	
Presentación de la empresa	89,6
Declaración de política de intimidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio web	68,4
Acceso a catálogos de productos o a listas de precios	51,6
Vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en medios sociales	39,2
Posibilidad de envío electrónico de hojas de reclamaciones	27,8
Anuncios de ofertas de trabajo o recepción de solicitudes de trabajo online	22,3
Realización de pedidos o reservas online	18,1
Seguimiento online de pedidos	11,3
Posibilidad de personalizar o diseñar los productos por parte de los clientes	8,0
Personalización de la página web para usuarios habituales	7,8

Uso de los medios sociales

El 39,3% de las empresas utilizan alguno de los medios sociales por motivos de trabajo. Los principales usos están dirigidos a *marketing, publicidad y gestión de la imagen* (73,1%) y como *canal de información al usuario* (55,7%).

Medios sociales usados por las empresas

Porcentajes sobre el total de empresas que usan medios sociales

	1er Trim. 2015	1er Trim. 2014
Redes Sociales (Facebook, LinkedIn, Tuenti, Google+, Viadeo, Yammer...)	94,4	92,4
Blogs de empresas o microblogs (Twitter, Present.ly, Blogger, Typepad...)	43,1	40,9
Websites que comparten contenido multimedia (Youtube, Flickr, Picassa...)	40,1	39,6
Herramientas para compartir conocimientos basadas en Wiki	10,0	12,9

El 88,7% de las empresas que usan los *medios sociales* creen que son 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

El 15,4% de las empresas compran soluciones de *Cloud Computing* en el primer trimestre de 2015.

El 67,1% de las empresas que compran *Cloud Computing* lo hacen pagando algún servicio que reside en servidores de proveedores de servicios compartidos.

Servicios de Cloud Computing comprados por las empresas

Porcentajes sobre el total de empresas que compran servicios de Cloud Computing

	1er Trim. 2015	1er Trim. 2014
E-mail	70,6	61,4
Almacenamiento de ficheros	63,6	69,0
Servidor de bases de datos de la empresa	56,5	54,7
Software Office (procesadores de texto, hojas de cálculo...)	29,1	27,7
Aplicaciones de software para tratar información sobre clientes	27,0	23,1
Capacidad de computación para ejecutar el propio software de la empresa	25,6	25,1
Aplicaciones de software financiero o contable	22,9	20,7

Uso de Internet para interactuar con las Administraciones Públicas

El 93,0% de las empresas interactuó con las Administraciones Públicas a través de Internet en el año 2014.

Los motivos por los que más se interactuó con las Administraciones Públicas fueron; *Conseguir impresos o formularios de páginas Web de las Administraciones Públicas* (83,2%), *Obtener información a través de páginas web de las Administraciones Públicas* (82,8%) y *Declaración de impuestos de forma electrónica sin necesidad de ningún trámite adicional en papel (incluido el pago si fuera necesario)* (79,2%).

Empleo y formación en TIC

El 26,5% de las empresas emplearon a especialistas en TIC y el 12,4% contrataron a nuevos especialistas en el año 2014.

Por su parte, el 22,4% invirtieron en formación en TIC. En el caso de las empresas de 250 o más empleados, este porcentaje alcanzó el 62,3%, frente al 59,8% del año 2013.

Facturación

El 72,1% de las empresas enviaron facturas a otras empresas o Administraciones Públicas durante el año 2014.

De estas empresas, el 14,5% enviaron facturas en formato electrónico que podían ser procesadas automáticamente, 63,0% las enviaron con formato electrónico pero no podían ser procesadas automáticamente y el 93,0% enviaron facturas en formato papel.

Uso de las TIC por comunidades autónomas

Las empresas de 10 o más empleados cuyas sedes sociales están ubicadas en Comunidad de Madrid, Cataluña y Aragón presentan las mayores intensidades en el uso de las TIC en el primer trimestre de 2015¹.

Por su parte, las empresas de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla y la comunidad autónoma de Extremadura tienen los menores porcentajes en el uso de las tecnologías de la información.

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

Primer trimestre de 2015	Conexión a Internet	Internet y Página Web ⁽¹⁾	Banda Ancha móvil ⁽¹⁾	Uso de Firma Digital ⁽¹⁾	Uso de Medios Sociales ⁽¹⁾	Cloud Computing ⁽¹⁾
TOTAL	98,4	76,6	80,7	68,0	39,3	15,4
Andalucía	97,4	72,2	79,1	72,6	40,0	12,6
Aragón	98,5	76,9	88,4	68,5	36,3	15,6
Asturias, Principado de	96,7	80,7	81,0	69,4	36,3	11,5
Baleares, Illes	98,8	75,2	72,9	58,7	46,8	13,7
Canarias	98,0	64,2	73,0	69,9	40,1	17,4
Cantabria	99,0	72,4	68,9	65,8	31,9	11,7
Castilla y León	97,7	71,5	77,0	71,5	34,0	8,4
Castilla-La Mancha	96,2	69,2	78,9	65,8	34,4	7,9
Cataluña	99,1	83,9	82,4	63,3	43,3	17,9
Comunitat Valenciana	97,5	78,7	82,4	66,9	40,7	12,1
Extremadura	100,0	64,5	71,7	65,0	31,1	8,1
Galicia	98,4	74,0	75,5	71,5	32,7	12,8
Madrid, Comunidad de	99,4	76,8	85,4	71,4	42,2	21,6
Murcia, Región de	99,9	67,5	74,2	69,9	35,4	13,2
Navarra, Comunidad Foral de	98,9	80,5	82,5	69,7	32,0	10,8
País Vasco	98,5	81,3	81,5	63,3	33,4	18,0
Rioja, La	96,7	74,5	79,5	82,1	35,3	9,9
Ceuta	93,3	78,2	71,5	60,0	30,8	13,7
Melilla	100,0	42,7	83,2	63,0	33,9	24,3

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

¹ Las intensidades en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación hacen referencia a los siguientes indicadores: Conexión a Internet, Página Web, Uso de Firma Digital, Banda Ancha móvil, Uso de Medios Sociales y *Cloud Computing*.

Comercio electrónico

Ventas mediante comercio electrónico

El 17,6% de las empresas con 10 o más empleados realizaron ventas mediante comercio electrónico en el año 2014. El volumen de negocio generado por estas ventas alcanzó los 198.261 millones de euros, un 1,4% más que en 2013.

Las ramas de actividad con mayor porcentaje de empresas que realizaron ventas a través de comercio electrónico fueron *Servicios de alojamiento* (83,1%), *Alimentación; bebidas; tabaco; textil; prendas vestir; cuero y calzado; madera y corcho; papel; artes gráficas y reproducción de soportes grabados* (24,7%) y *Comercio al por mayor y al por menor y reparación de vehículos a motor y motocicletas* (24,1%).

Las ventas a través de comercio electrónico representaron, el 14,4% del total de ventas efectuadas por las empresas de 10 o más empleados, frente al 15,1% del año anterior.

El 13,1% de las empresas realizaron ventas mediante comercio electrónico por página web. El valor total de estas transacciones fue de 60.701,5 millones de euros, el 30,6% del total de ventas de comercio electrónico.

El 66,7% 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 31,4%. Finalmente, las ventas con destino a las Administraciones Públicas (*Business to Government, B2G*) representaron el 1,9%.

En cuanto al destino geográfico, el 83,5% de las ventas por web se quedaron en España, el 12,7% se vendió a otros países de la UE² y el 3,8% al resto del mundo.

Compras mediante comercio electrónico

El 27,6% de las empresas con 10 o más empleados realizaron compras mediante comercio electrónico durante el año 2014. El volumen total de los pedidos de bienes y servicios realizados a través de comercio electrónico fue de 197.102,5 millones de euros, un 0,9% más que en 2013.

Las ramas de actividad con mayor porcentaje de empresas que compraron a través de comercio electrónico fueron el *Sector TIC* (61,2%) e *Información y comunicaciones* (53,5%).

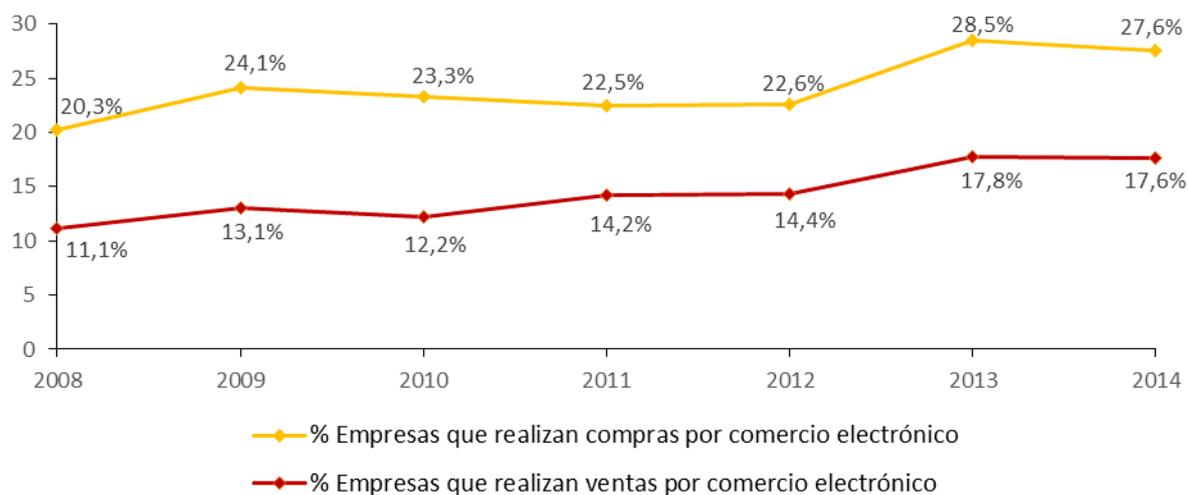
Las compras a través de comercio electrónico representaron el 20,3% de las compras totales de las empresas de 10 o más empleados, frente al 21,7% del año anterior.

El 25,9% de las empresas realizaron compras mediante comercio electrónico por página web. El valor total de estas transacciones fue de 78.834,1 millones de euros, el 40% del total de compras de comercio electrónico.

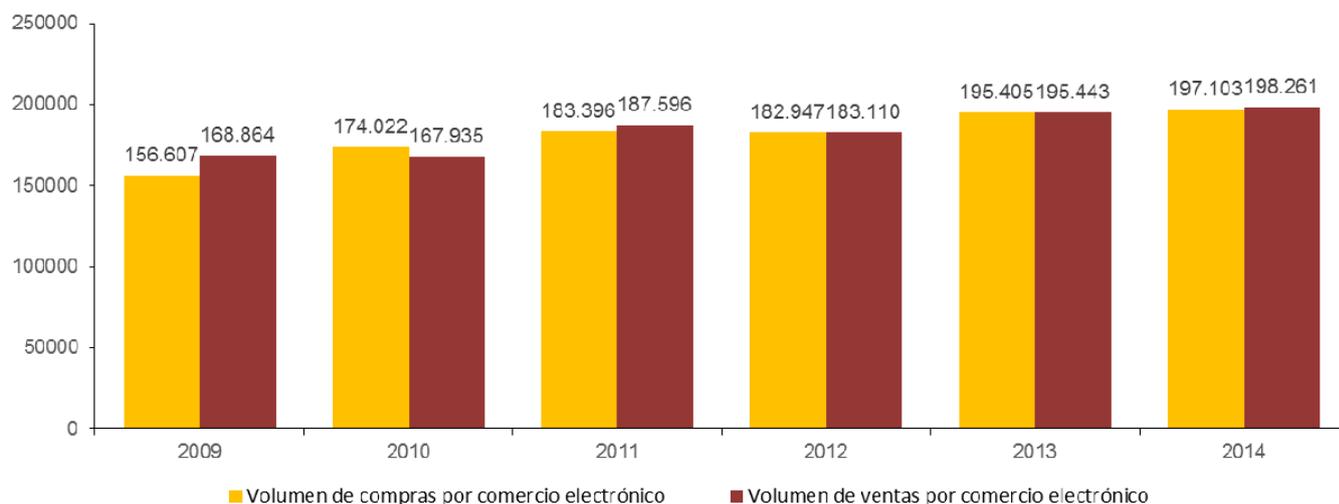
El 81,1% de las compras por comercio electrónico se realizaron dentro de España, el 15,3% a otros países de la UE² y el 3,6% restante a otros países.

² 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

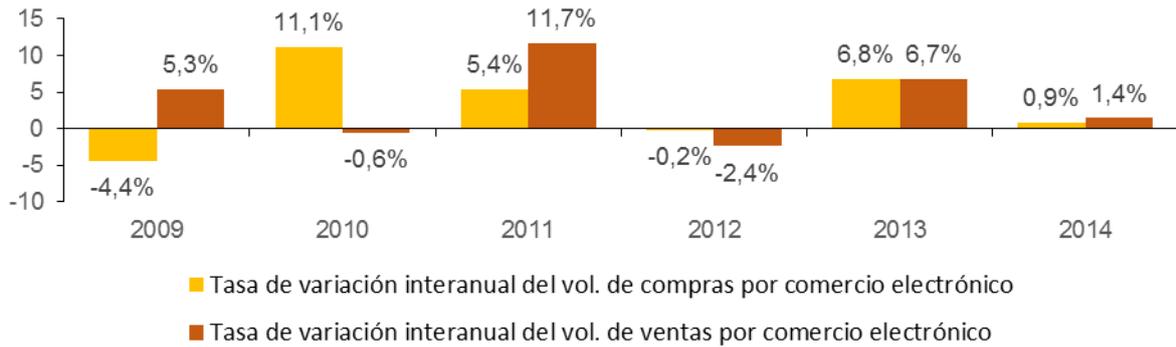
Evolución de empresas que realizan comercio electrónico (2008 – 2014). Porcentajes sobre el total de empresas



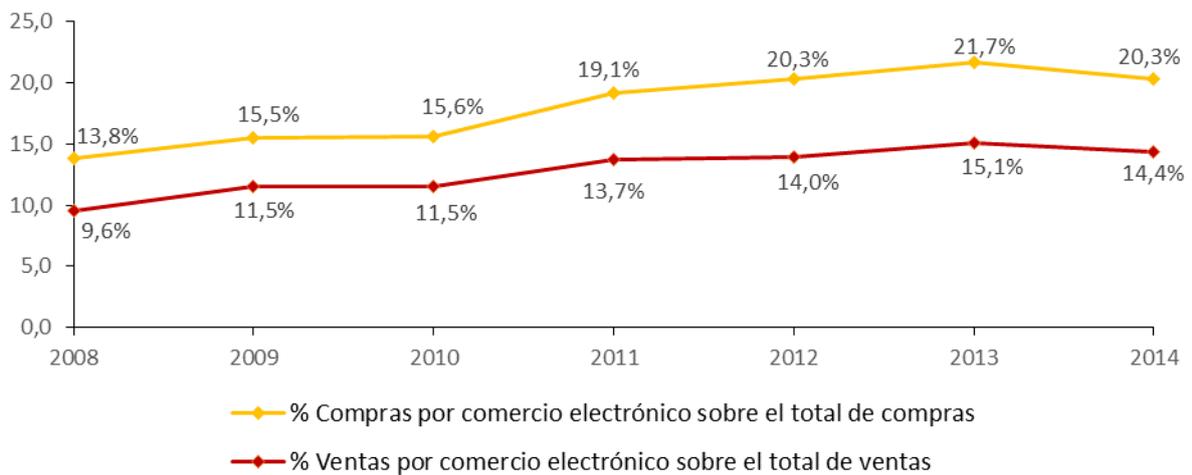
Evolución del volumen de compras y ventas realizadas por empresas a través de comercio electrónico (2009 – 2014). Millones de euros



Evolución de la tasa anual del volumen de compras y ventas realizadas por empresas a través de comercio electrónico (2009 – 2014)



Evolución del porcentaje de compras y ventas por comercio electrónico sobre el total de compras y ventas (2008 – 2014)



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

El 74,1% de las empresas de menos de 10 empleados dispone de ordenadores, según los datos del primer trimestre de 2015.

El 68% de las microempresas dispone de acceso a Internet y el 98,6% de ellas accede mediante alguna solución de banda ancha.

En cuanto al tipo de conexión, las empresas con banda ancha fija son el 89,3% y las que acceden a internet por banda ancha móvil el 65,4%.

Al igual que el año anterior, las empresas con telefonía móvil representan el 76,5% del total.

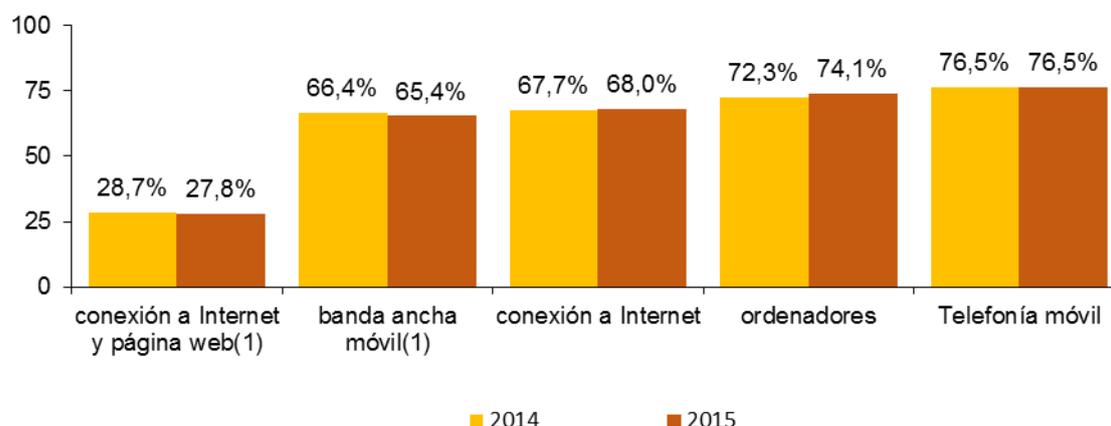
El 27,8% de las empresas pequeñas con conexión a Internet dispone de página web, frente al 28,7% del año anterior.

Infraestructuras TIC. Porcentaje sobre el total de empresas de menos de 10 empleados

	Primer trimestre de 2015	Primer trimestre de 2014
Ordenadores	74,1	72,3
Telefonía móvil	76,5	76,5
Conexión a Internet	68,0	67,7
- Conexión a Internet y sitio/página web ⁽¹⁾	27,8	28,7
- Banda ancha (fija o móvil) ⁽¹⁾	98,6	99,0
- Banda ancha fija ⁽¹⁾	89,3	92,8
- Banda ancha móvil ⁽¹⁾	65,4	66,4

⁽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



(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 2015, mientras que el periodo de referencia de la información general de la empresa, el comercio electrónico y la formación en TIC es el año 2014.

Este estudio se ha dirigido a 14.902 empresas de 10 o más empleados y a 10.609 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
