

28 de junio de 2016

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

Año 2015 – Primer trimestre de 2016

### Principales resultados

- El 98,4% de las empresas españolas de 10 o más empleados dispone de conexión a Internet en el primer trimestre de 2016. Ocho de cada 10 tienen página web.
- El porcentaje de empresas de 10 o más empleados que utiliza banda ancha móvil pasa del 80,7% al 82,9, en el primer trimestre de 2016.
- El 91,3% de las empresas de 10 o más empleados interactuó a través de Internet con las Administraciones Públicas durante 2015.
- Una de cada tres empresas de 10 o más empleados realizaron compras por comercio electrónico en 2015.
- Una de cada cinco empresas de 10 o más empleados realizaron ventas por comercio electrónico en el año 2015.

### 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 2016. De estas empresas, el 82,9% usa banda ancha móvil para la conexión a Internet.

Por otro lado, el 77,5% de las empresas con conexión a Internet dispone de sitio/página web. En las de 250 o más empleados, este porcentaje alcanza el 95,2%.

### Uso de infraestructuras TIC. Porcentaje de empresas

Primer trimestre de 2016	Número de empleados			
	TOTAL	10 a 49	50 a 249	250 o más
Ordenadores	99,1	99,0	99,7	99,9
Personal que usa ordenadores con fines empresariales	59,6	54,9	59,3	62,6
Personal que usa ordenadores conectados a internet con fines empresariales	51,2	50,5	53,1	50,7
Tiene sistemas internos de seguridad	88,1	86,8	94,3	97,4
Conexión a Internet	98,4	98,1	99,5	99,8
- Conexión a Internet y sitio/página web <sup>(1)</sup>	77,5	74,9	89,5	95,2
- Usan firma digital <sup>(1)</sup>	75,1	73,1	84,0	87,7
- Banda ancha fija <sup>(1)</sup>	94,9	94,4	97,0	98,8
- Banda ancha móvil <sup>(1)</sup>	82,9	80,7	92,3	97,6

<sup>(1)</sup>Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet

Tres de cada cuatro empresas utilizan la firma digital en alguna comunicación con agentes externos, lo que supone un incremento de siete puntos respecto al mismo trimestre del año anterior. De ellas, el 98,9% la emplea para relacionarse con las Administraciones Públicas y el 27,3% para hacerlo con proveedores y clientes.

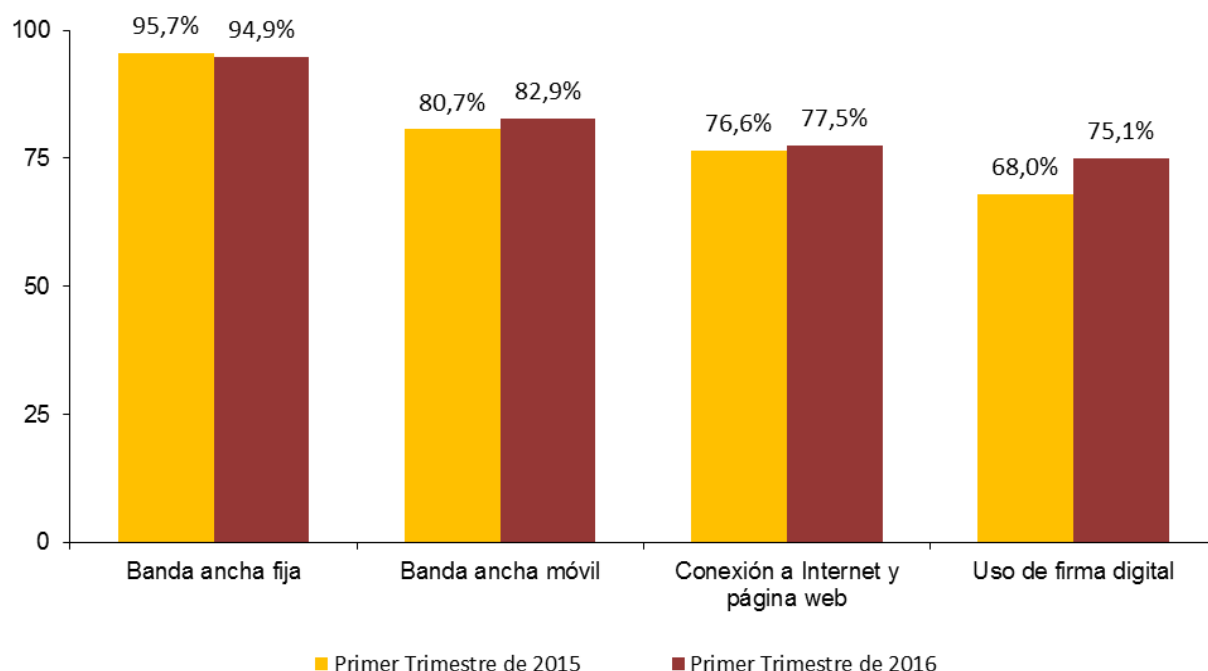
El 88,1% de las empresas emplea sistemas internos de seguridad. El más usado es la autenticación mediante contraseña segura (el 94,8%), seguido del *backup* de datos externo (63,0%).

Tres de cada cinco empleados usan ordenadores con fines empresariales y la mitad de los empleados de las empresas usan ordenadores conectados a internet.

Durante el primer trimestre de 2016 las empresas con banda ancha móvil suponen el 82,9% del total, dos puntos más que en el mismo periodo de 2015. Por su parte, las empresas con banda ancha fija descienden del 95,7% al 94,9%.

La conexión a internet y página web registra un incremento de casi un punto desde el primer trimestre de 2015.

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



## Tipos de conexión a Internet

El 99,5% 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 (71,5%) y el teléfono móvil con tecnología 3G o superior (71,4%).

Cabe destacar que las redes de cable y fibra óptica suben 11 puntos respecto al mismo período del año anterior.

## Empresas con conexión a Internet por tipo de conexión

Porcentajes sobre el total de empresas con conexión a Internet

Primer trimestre de 2016	Número de empleados			
	TOTAL	10 a 49	50 a 249	250 o más
Banda ancha (fija ó móvil)	99,5	99,4	99,7	100,0
Banda ancha fija	94,9	94,4	97,0	98,8
-DSL (ADSL,SDSL,...)	71,5	71,8	68,5	78,3
-Redes de Cable y fibra óptica (FTTH)	41,4	37,3	58,0	76,7
-Otras conexiones fijas (PLC, leased line, satélite...)	5,9	4,0	12,9	28,4
Banda ancha móvil:	82,9	80,7	92,3	97,6
-Mediante módem 3G o 4G	63,7	60,4	77,4	90,0
-Mediante teléfono móvil 3G o 4G	71,4	68,4	84,6	94,0
-Otras conexiones móviles (GPRS, EDGE,...)	25,8	23,6	34,1	48,3

En banda ancha fija, la velocidad máxima de descarga de 100Mb/seg. o superior es la que más ha crecido en el último año, pasando de un 14,4% a un 21,4% .

## 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* (89,3%), la *Declaración de la política de intimidad o certificación de la seguridad del sitio web* (69,3%) y el *Acceso a catálogos y listas de precios* (49,8%).

## Servicios disponibles en la página web

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

Primer trimestre de 2016	
Presentación de la empresa	89,3
Declaración de política de intimidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio web	69,3
Acceso a catálogos de productos o a listas de precios	49,8
Vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en medios sociales	44,3
Posibilidad de envío electrónico de hojas de reclamaciones	28,9
Anuncios de ofertas de trabajo o recepción de solicitudes de trabajo online	22,5
Realización de pedidos o reservas online	19,7
Seguimiento online de pedidos	11,5
Posibilidad de personalizar o diseñar los productos por parte de los clientes	7,5
Personalización de la página web para usuarios habituales	8,1

## Uso de los medios sociales

El 42,9% de las empresas utilizan alguno de los medios sociales por motivos de trabajo. De ellas, el 94,5% usan las redes sociales.

## Medios sociales usados por las empresas

Porcentajes sobre el total de empresas que usan medios sociales

	1er Trim. 2016	1er Trim. 2015
Redes Sociales (Facebook, Linkdln, Tuenti, Google+, Viadeo, Yammer...)	94,5	94,4
Blogs de empresas o microblogs (Twitter, Present.ly, Blogger, Typepad...)	43,8	43,1
Websites que comparten contenido multimedia (Youtube, Flickr, Picassa...)	42,5	40,1
Herramientas para compartir conocimientos basadas en Wiki	10,7	10,0

El 91,5% de las empresas que usan los *medios sociales* creen que son útiles en mayor o menor medida para desarrollar su negocio, frente al 88,7% del primer trimestre del año anterior.

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

El 19,3% de las empresas compran soluciones de *Cloud Computing* en el primer trimestre de 2016.

El 69,1% de las empresas que compran *Cloud Computing* lo hacen pagando algún servicio que reside en servidores compartidos, dos puntos más que en el primer trimestre del 2015.

## Servicios de *Cloud Computing* comprados por las empresas

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

	1er Trim. 2016	1er Trim. 2015
E-mail	71,2	70,6
Almacenamiento de ficheros	68,7	63,6
Servidor de bases de datos de la empresa	59,6	56,5
Software Office (procesadores de texto, hojas de cálculo...)	38,5	29,1
Aplicaciones de software para tratar información sobre clientes	29,5	27,0
Capacidad de computación para ejecutar el propio software de la empresa	30,0	25,6
Aplicaciones de software financiero o contable	27,6	22,9

## Uso de Internet para interactuar con las Administraciones Públicas

El 91,3% de las empresas interactuó con las Administraciones Públicas a través de Internet en el año 2015.

Los motivos por los que más se interactuó con las Administraciones Públicas fueron: *Obtener información a través de páginas web de las Administraciones Públicas* (84,9%), *Conseguir impresos o formularios de páginas Web de las Administraciones Públicas* (83,8%) y *Declaración de impuestos de forma electrónica sin necesidad de ningún trámite adicional en papel (incluido el pago si fuera necesario)* (77,3%).

## Empleo y formación en TIC

El 26,3% de las empresas emplearon a especialistas en TIC y el 13,2% contrataron a nuevos especialistas en el año 2015.

Por su parte, el 23,4% invirtieron en formación en TIC. En el caso de las empresas de 250 o más empleados, este porcentaje alcanzó el 63,6%.

## Facturación

Cinco de cada seis empresas enviaron facturas a otras empresas o Administraciones Públicas durante el año 2015.

De estas empresas, el 31,2% lo hicieron en formato electrónico que permite su procesamiento informático automático (no incluye los correos electrónicos, ni los adjuntos en pdf de los mismos, imágenes, etc). El año anterior, este tipo de facturas representaron el 14,5% de las facturas enviadas.

Por otra parte, el 21,5% de las empresas enviaron sus facturas utilizando sólo formato papel en 2015, frente al 32,3% del año anterior.

## Big Data

El 8,5% de empresas realizaron análisis de *Big Data* en el año 2015. Este porcentaje alcanzó el 21,5% en el caso de las empresas con 250 o más empleados.

De las empresas que hicieron análisis de *Big Data*, la mitad usó como fuente los *Datos por geolocalización a partir de dispositivos portátiles*.

## Tipo de fuente usada por las empresas

Porcentajes sobre el total de empresas que realizaron análisis de Big Data

Año 2015	Número de empleados			
	TOTAL	10 a 49	50 a 249	250 o más
Datos por geolocalización a partir de dispositivos portátiles	50,4	53,1	43,1	46,4
Datos generados por medios sociales	48,6	50,9	43,3	41,8
Datos de la propia empresa con sensores o dispositivos inteligentes	34,5	27,6	48,4	61,0
Otras fuentes de Big Data	20,7	18,8	23,2	32,1

En cuanto al tipo de personal que realizó el análisis de Big Data, el 82,6% de empresas lo realizaron con su propio personal, incluido el de la empresa matriz o filiales.

## Publicidad dirigida

Una de cada cinco empresas paga por anunciarse en Internet en el primer trimestre de 2016, usando algún método de publicidad dirigida, esto es, anuncios que varían en función del comportamiento *on-line* de los individuos.

El método más usado por estas empresas (83,4%) es el *Basado en contenido de páginas web o búsqueda de palabras clave por los usuarios*.

## 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 2016<sup>1</sup>.

Por su parte, las empresas de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla y la comunidad autónoma de Cantabria 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 2016	Conexión a Internet	Internet y Página Web <sup>(1)</sup>	Banda Ancha móvil <sup>(1)</sup>	Uso de Firma Digital <sup>(1)</sup>	Uso de Medios Sociales <sup>(1)</sup>	Cloud Computing <sup>(1)</sup>
TOTAL	98,4	77,5	82,9	75,1	42,9	19,3
Andalucía	99,1	71,9	80,8	78,6	42,4	16,2
Aragón	99,8	84,1	87,2	69,3	39,4	15,3
Asturias, Principado de	99,4	81,8	80,5	75,1	41,1	12,4
Baleares, Illes	99,6	73,2	74,6	65,9	45,2	16,1
Canarias	96,7	68,1	79,4	74,2	47,5	20,4
Cantabria	96,9	73,9	73,9	67,0	36,6	14,6
Castilla y León	98,6	74,7	79,0	74,4	33,3	11,2
Castilla-La Mancha	94,7	68,4	79,4	77,4	41,3	9,2
Cataluña	98,6	82,3	84,0	76,1	46,8	25,6
Comunitat Valenciana	98,2	75,9	84,5	72,4	45,5	16,5
Extremadura	99,3	74,2	86,1	77,2	38,3	8,5
Galicia	97,9	76,3	79,4	71,9	35,5	11,5
Madrid, Comunidad de	98,7	80,8	85,4	78,1	45,3	27,4
Murcia, Región de	99,2	71,1	80,2	71,8	42,7	13,8
Navarra, Comunidad Foral de	99,2	80,9	81,6	81,9	36,2	11,6
País Vasco	96,6	81,7	88,0	70,4	36,9	18,1
Rioja, La	97,5	75,3	81,2	80,0	43,2	11,7
Ceuta	96,4	74,6	78,4	77,8	25,4	10,3
Melilla	100,0	56,4	72,9	48,8	35,8	9,3

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

<sup>1</sup> 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 20,1% de las empresas con 10 o más empleados realizaron ventas mediante comercio electrónico en el año 2015. El volumen de negocio generado por estas ventas alcanzó los 218.218,0 millones de euros, con un aumento del 10,1% respecto a 2014.

Las ramas de actividad con mayor porcentaje de empresas que realizaron ventas a través de comercio electrónico fueron *Servicios de alojamiento* (80,4%), *Alimentación; bebidas; tabaco; textil; prendas vestir; cuero y calzado; madera y corcho; papel; artes gráficas y reproducción de soportes grabados* (27,9%) y *Comercio al por mayor y al por menor y reparación de vehículos a motor y motocicletas* (27,3%).

Las ventas a través de comercio electrónico representaron el 15,7% del total de ventas efectuadas por las empresas de 10 o más empleados, frente al 14,4% del año anterior.

El 14,6% de las empresas realizaron ventas mediante comercio electrónico por página *web* o aplicaciones móviles. El valor total de estas transacciones fue de 69.699,5 millones de euros. Una de cada tres ventas de comercio electrónico se realizó por estos medios.

Las principales limitaciones de las empresas que no realizaron ventas por página *web* o aplicaciones móviles fueron: *Los bienes y servicios de la empresa no son adecuados para venderse por este medio* (47,7% de las empresas), *El coste de introducir este tipo de ventas es demasiado alto comparado con los beneficios* (15,1%) y *Problemas relacionados con la logística* (13,2%).

### Compras mediante comercio electrónico

El 32,1% de las empresas con 10 o más empleados realizaron compras mediante comercio electrónico durante el año 2015. El volumen total de los pedidos de bienes y servicios realizados a través de comercio electrónico fue de 197.316,3 millones de euros.

Las ramas de actividad con mayor porcentaje de empresas que compraron a través de comercio electrónico fueron el *Sector TIC* (67,2%) e *Información y comunicaciones* (59,2%).

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

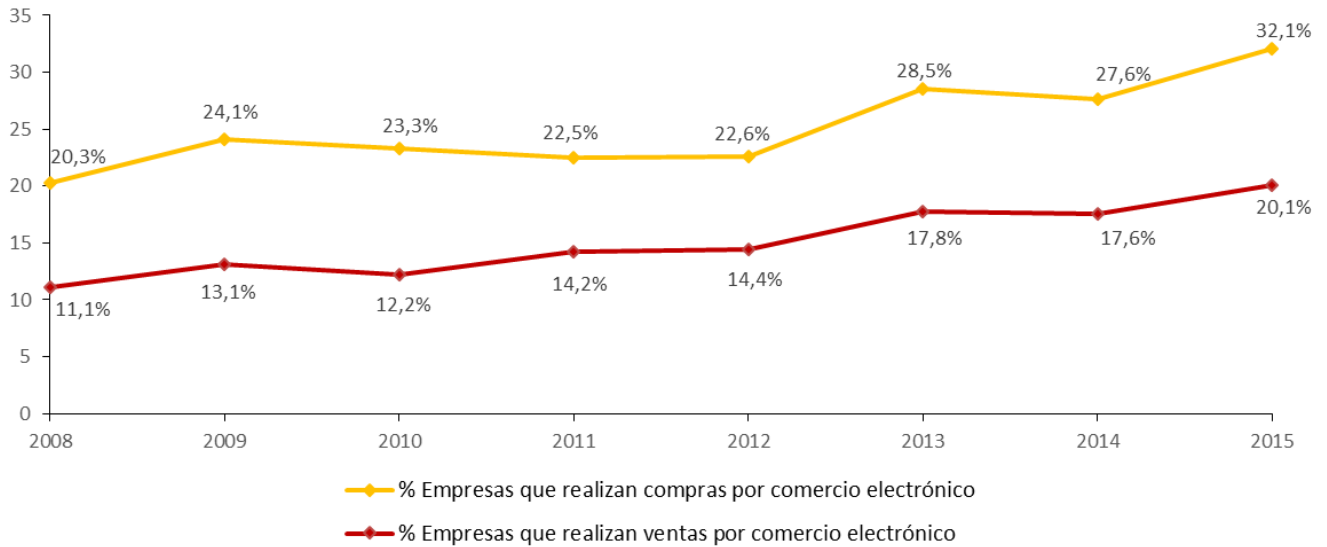
El 30,8% de las empresas realizaron compras mediante comercio electrónico por página *web* o aplicaciones móviles, un 4,8% más que en 2014. El valor total de estas transacciones fue de 69.205,7 millones de euros, lo que supuso el 35,1% del total de compras de comercio electrónico.

El 80,3% de las compras por comercio electrónico se realizaron dentro de España, el 16,2% a otros países de la UE<sup>2</sup> y el 3,5% restante a otros países.

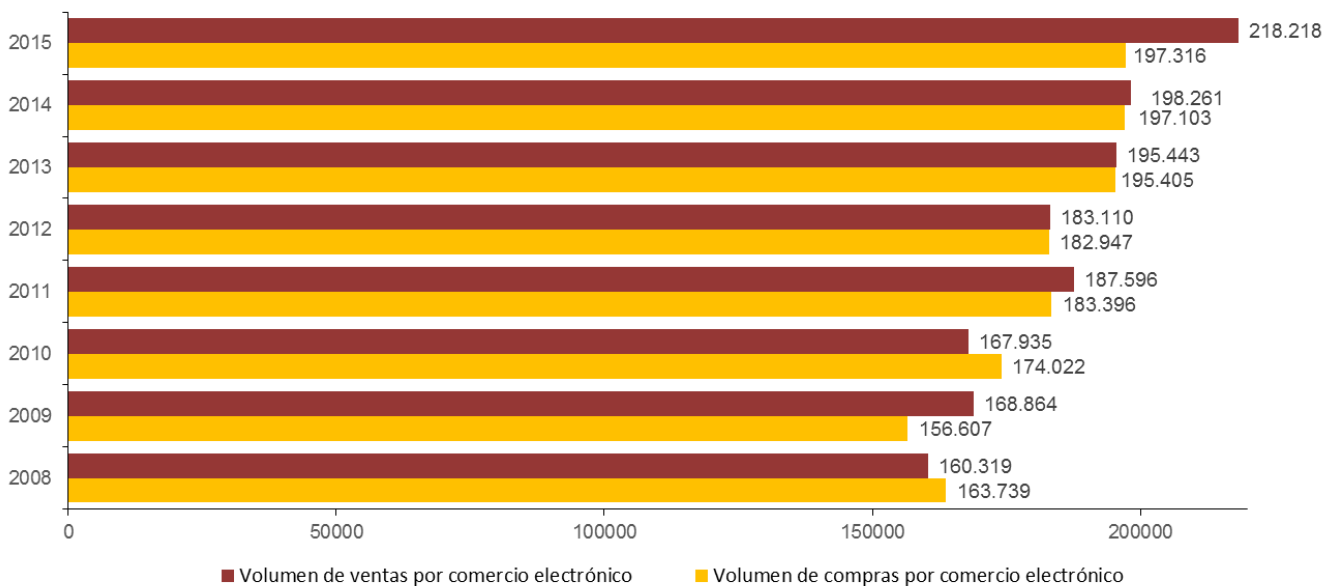
---

<sup>2</sup> Otros países de la UE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía y Suecia.

## Evolución de empresas que realizan comercio electrónico (2008 – 2015). Porcentajes sobre el total de empresas

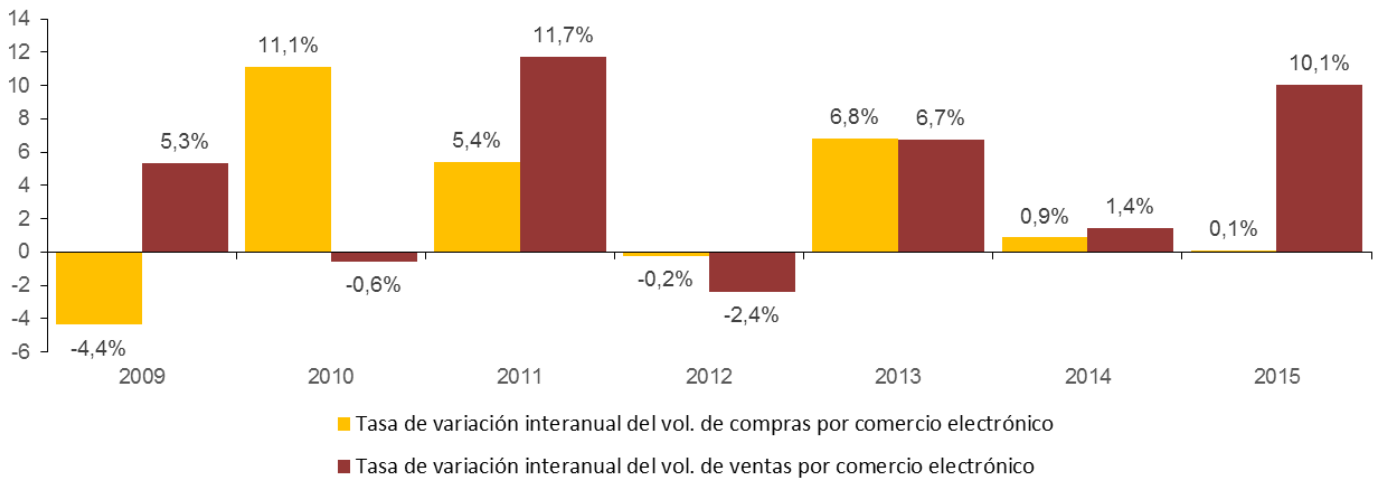


## Evolución del volumen de compras y ventas realizadas por empresas a través de comercio electrónico (2008 – 2015). Millones de euros

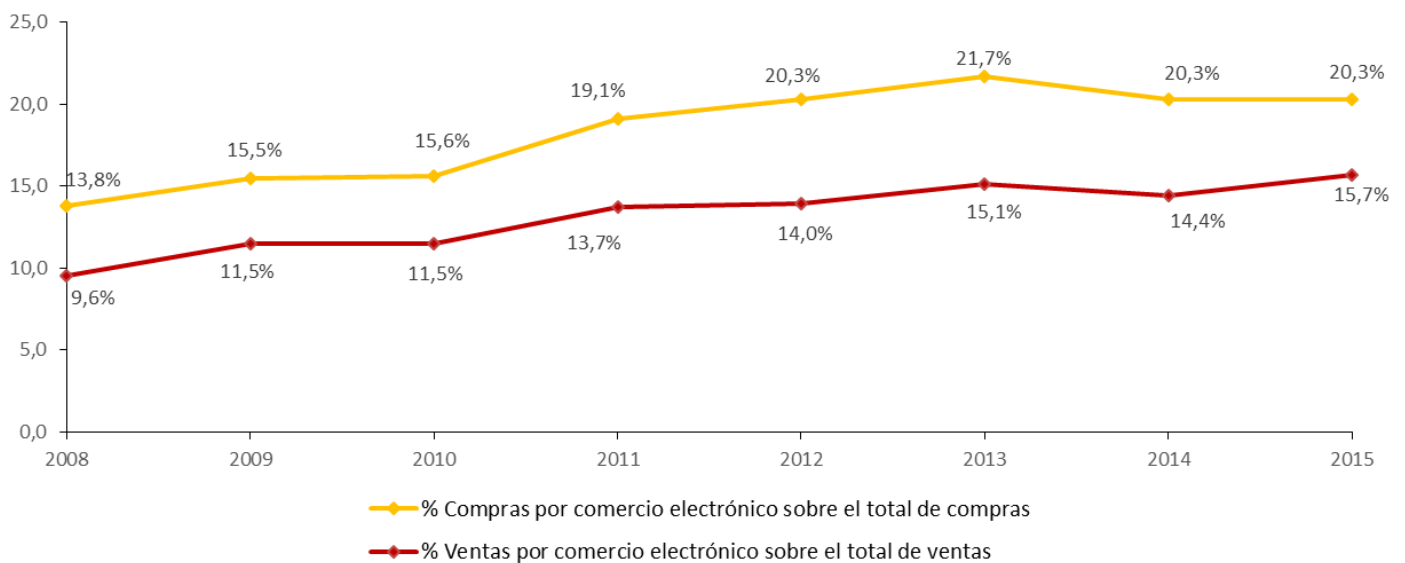




## Evolución de la tasa anual del volumen de compras y ventas realizadas por empresas a través de comercio electrónico (2009 – 2015)



## Evolución del porcentaje de compras y ventas por comercio electrónico sobre el total de compras y ventas (2008 – 2015)



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

El 74,5% de las empresas de menos de 10 empleados dispone de ordenadores, según los datos del primer trimestre de 2016.

El 70,7% de las microempresas dispone de acceso a Internet y el 98,2% de ellas accede mediante alguna solución de banda ancha.

En cuanto al tipo de conexión, las empresas con banda ancha fija son el 86,0% y las que acceden a internet por banda ancha móvil el 69,9%.

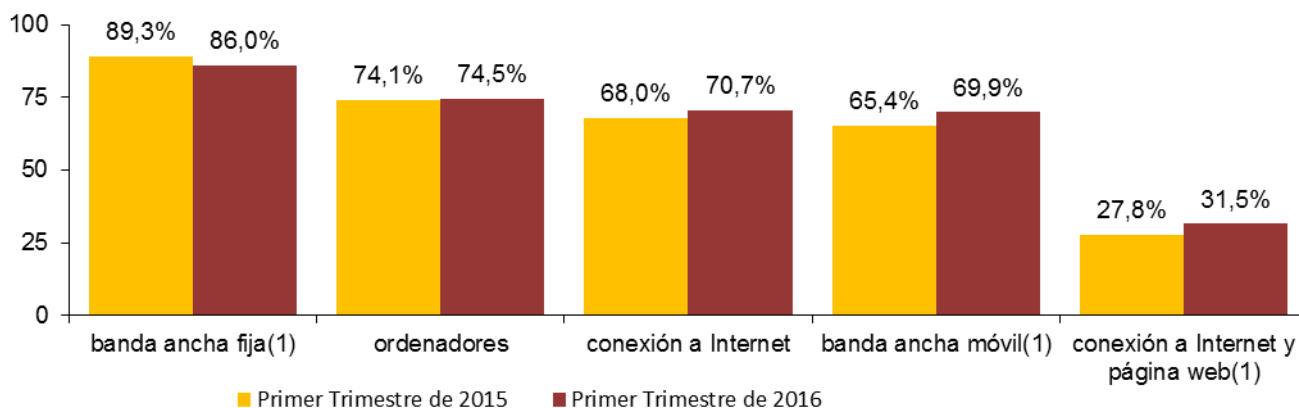
El 31,5% de estas empresas, con conexión a Internet, dispone de página web, frente al 27,8% del año anterior.

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

	Primer trimestre de 2016	Primer trimestre de 2015
Ordenadores	74,5	74,1
Personal que usa ordenadores con fines empresariales	63,1	63,5
Personal que usa ordenadores conectados a internet con fines empresariales	59,1	57,9
Conexión a Internet	70,7	68,0
- Conexión a Internet y sitio/página web <sup>(1)</sup>	31,5	27,8
- Usan firma digital <sup>(1)</sup>	44,2	36,1
- Banda ancha (fija o móvil) <sup>(1)</sup>	98,2	98,6
- Banda ancha fija <sup>(1)</sup>	86,0	89,3
- Banda ancha móvil <sup>(1)</sup>	69,9	65,4

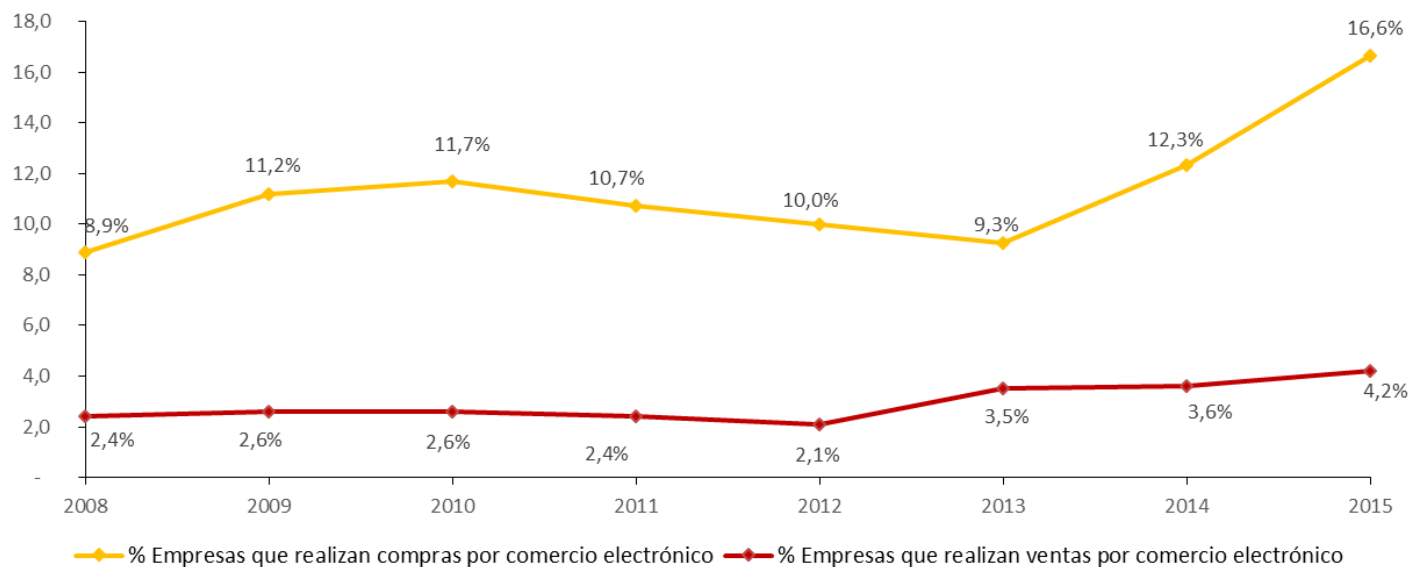
<sup>(1)</sup>Porcentaje sobre el total de empresas de menos de 10 empleados con conexión a Internet

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



<sup>(1)</sup> Porcentaje sobre el total de empresas de menos de 10 empleados con conexión a Internet

## Evolución de las empresas de menos de 10 empleados que realizan comercio electrónico (2008 – 2015). Porcentajes sobre el total de empresas de menos de 10 empleados



## 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 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 2016, mientras que el periodo de referencia de la información general de la empresa, el comercio electrónico y la formación en TIC es el año 2015.

Este estudio se ha dirigido a 14.557 empresas de 10 o más empleados y a 10.763 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](http://www.ine.es)      Todas las notas de prensa en: [www.ine.es/prensa/prensa.htm](http://www.ine.es/prensa/prensa.htm)

**Gabinete de prensa:** Teléfonos: 91 583 93 63 / 94 08 – Fax: 91 583 90 87 - [gprensa@ine.es](mailto:gprensa@ine.es)

**Área de información:** Teléfono: 91 583 91 00 – Fax: 91 583 91 58 – [www.ine.es/infoine](http://www.ine.es/infoine)

---