

18 de Octubre de 2021

(Actualizada 29 de noviembre)

Encuesta sobre el uso de TIC y del comercio electrónico en las empresas
Año 2020 – Primer trimestre de 2021

El 26,9 por ciento de las empresas realizó ventas por comercio electrónico, 1,4 puntos más que en 2019

La mitad de las empresas encuestadas permitió el trabajo a distancia por medios electrónicos en el primer trimestre de 2021

Uso de las TIC en empresas de 10 o más empleados

El 65,7% de los empleados en empresas con 10 o más trabajadores usan ordenadores con fines empresariales en el primer trimestre de 2021. Por su parte, el 59,4% utiliza ordenadores con conexión a Internet.

Principales variables. Porcentajes

	1er trimestre de 2021	1er trimestre de 2020
Personal que usa ordenadores con fines empresariales	65,7	64,7
Personal que usa ordenadores conectados a internet con fines empresariales	59,4	57,1
Empresas que emplearon especialistas en TIC	16,4	18,4
<i>Empresas con conexión a Internet, de las cuales:</i>	99,0	98,2
- Conexión a Internet y sitio/página web ⁽¹⁾	78,3	78,1
- Usan firma digital ⁽¹⁾	82,0	84,3
- Usan medios sociales ⁽¹⁾	66,6	63,0
- Compran servicios en la nube ⁽¹⁾	32,4	28,2

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

Dos de cada tres empresas con conexión a internet usan medios sociales, 3,6 puntos más que el año anterior. Por su parte, la característica que más ha aumentado en el último año es la compra de servicios en la nube. En concreto ha subido 4,2 puntos, hasta el 32,4%.

Por el contrario, el 80,2% de las empresas con conexión a internet usan firma digital, 2,3 puntos menos que en el mismo periodo de 2020.

El porcentaje de empresas con conexión a internet que dispone de sitio/página web se mantiene respecto al primer trimestre de 2020, con un 78,3%.

Especialistas TIC

El 16,4% de las empresas emplean a especialistas en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el primer trimestre de 2021. Este porcentaje es dos puntos menor que el del mismo periodo del año anterior. El porcentaje de empresas con mujeres especialistas TIC baja dos décimas y se sitúa en el 5,7%.

Especialistas TIC. Porcentaje

	1er Trimestre 2021	1er Trimestre 2020
Empresas con especialistas TIC	16,4	18,4
Empresas con mujeres especialistas TIC	5,7	5,9
Empresas con menos del 50% de mujeres especialistas TIC	4,4	4,8
Empresas con al menos el 50% de mujeres especialistas TIC	1,2	1,1

Otras tecnologías en las empresas

De las otras tecnologías estudiadas, las más utilizadas son el uso de herramientas para gestionar la información dentro de la empresa (ERP = *Enterprise Resource Planning*), y las que gestionan la información de clientes (CRM = *Customer Relationship Management*), con un 51,7% y 41,8% de empresas, respectivamente. Ambas se han incrementado en 6,3 puntos respecto a la anterior edición en la que se midieron.

Por otro lado, el Internet de las Cosas (IoT por sus siglas en inglés) es la tecnología cuyo uso más se ha incrementado (10,9 puntos). Ahora lo utilizan el 27,7% de las empresas.

Por último, la Inteligencia Artificial (IA) es utilizada por el 8,3% de las empresas.

Otras tecnologías. Total nacional. Porcentaje

	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Empresas que usan ERP	51,7	-	45,4
Empresas que usan CRM	41,8	-	35,5
Empresas que utilizan tecnología IoT	27,7	16,8	-
Empresas que realizaron análisis de <i>Big Data</i>	11,1	8,5	-
Empresas que usan IA	8,3	-	-

Teletrabajo y COVID-19

La mitad de las empresas de 10 o más empleados permiten el teletrabajo en el primer trimestre de 2021.

El 44,4% señala que con motivo de la pandemia de COVID-19 han incrementado el número de empleados con teletrabajo. Por su parte, el 31,8% de las empresas que antes no utilizaban esta modalidad laboral han comenzado a permitirlo.

Teletrabajo por tamaño de la empresa. Primer trimestre de 2021. Porcentaje

	Total	10-49	50-249	250+
Empresas que permiten el teletrabajo	50,6	46,0	72,0	85,5
Empresas con más empleados en teletrabajo debido al COVID-19	44,4	39,4	68,1	83,5
Empresas que permiten el teletrabajo únicamente por COVID-19	31,8	29,0	45,8	49,5
Empleados que teletrabajaban semanalmente	29,5	20,1	29,2	35,2

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 País Vasco presentan las mayores intensidades¹ en el uso de las TIC en el primer trimestre de 2021.

Por su parte, las empresas de las comunidades autónomas de Extremadura, Cantabria y la ciudad autónoma de Melilla tienen los menores porcentajes.

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

Primer trimestre de 2021	Firma Digital ⁽¹⁾	Internet y Web ⁽¹⁾	Medios Sociales ⁽¹⁾	Servicios en la nube ⁽¹⁾					
				ERP	CRM	IoT	Big Data	IA	
TOTAL	82,0	78,3	66,6	51,7	41,8	32,4	27,7	11,1	8,3
Andalucía	82,4	70,4	63,9	47,5	38,1	24,7	28,9	12,6	6,9
Aragón	76,4	78,6	66,0	56,0	44,6	32,1	31,0	10,8	7,8
Asturias, Principado de	83,4	78,6	68,5	49,7	41,5	24,6	26,4	10,1	6,6
Baleares, Illes	72,9	78,2	70,7	36,6	37,4	31,0	33,9	7,8	5,2
Canarias	79,0	67,9	60,8	41,0	37,5	26,3	30,3	9,5	8,3
Cantabria	77,9	72,2	62,7	37,0	31,3	17,7	24,4	8,9	9,8
Castilla y León	84,0	78,8	67,7	49,7	43,8	25,8	28,9	9,6	9,3
Castilla-La Mancha	80,8	71,1	59,2	44,1	38,1	19,8	25,1	10,7	3,2
Cataluña	80,8	86,1	71,2	58,2	45,2	43,4	25,8	12,5	8,9
Comunitat Valenciana	83,6	77,5	67,5	51,7	40,5	30,6	28,9	11,0	8,4
Extremadura	80,5	67,9	65,8	38,1	34,9	17,0	28,7	11,5	6,3
Galicia	83,5	77,1	62,5	52,3	38,0	23,7	23,6	9,4	7,2
Madrid, Comunidad de	83,8	80,5	69,2	50,3	47,4	41,8	27,3	11,5	11,5
Murcia, Región de	86,6	73,7	62,7	52,1	40,3	19,6	31,9	8,9	5,9
Navarra, Comunidad Foral de	82,3	77,9	54,7	56,9	34,4	24,1	26,1	6,4	6,6
País Vasco	81,0	84,6	64,7	68,3	39,9	33,5	28,2	11,3	9,0
Rioja, La	91,9	79,5	58,6	52,6	36,3	19,2	19,6	6,6	4,2
Ceuta	97,5	63,9	45,0	46,9	34,7	33,5	28,3	2,7	2,9
Melilla	91,6	44,9	33,1	29,2	20,8	11,8	14,6	1,2	1,9

(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: Internet y Página Web, uso de Firma Digital, uso de Medios Sociales, compra de servicios en la nube, análisis de Big Data, uso de IoT, uso de ERP, uso de CRM, uso de IA.

Comercio electrónico

Ventas mediante comercio electrónico

El 26,9% de las empresas con 10 o más empleados realizaron ventas mediante comercio electrónico en el año 2020. El volumen de negocio generado por estas ventas alcanzó los 275.398 millones de euros, con una disminución del 10,4% respecto a 2019.

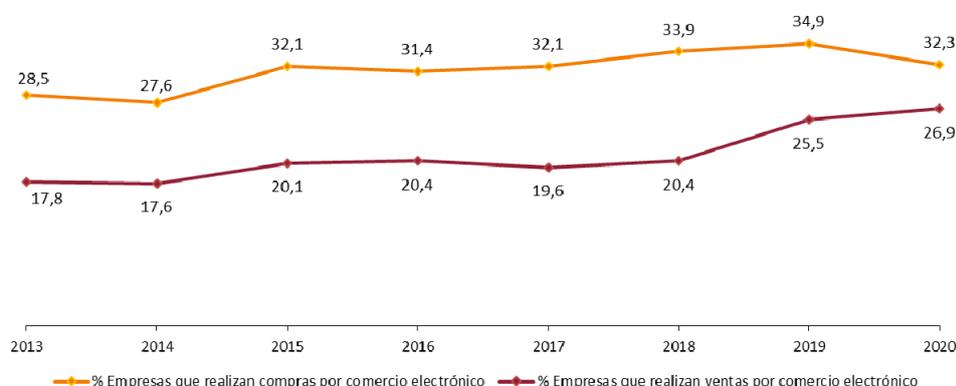
Las ventas a través de comercio electrónico representaron el 19,1% del total de ventas efectuadas por las empresas de 10 o más empleados, cifra similar a la del año anterior.

Compras mediante comercio electrónico

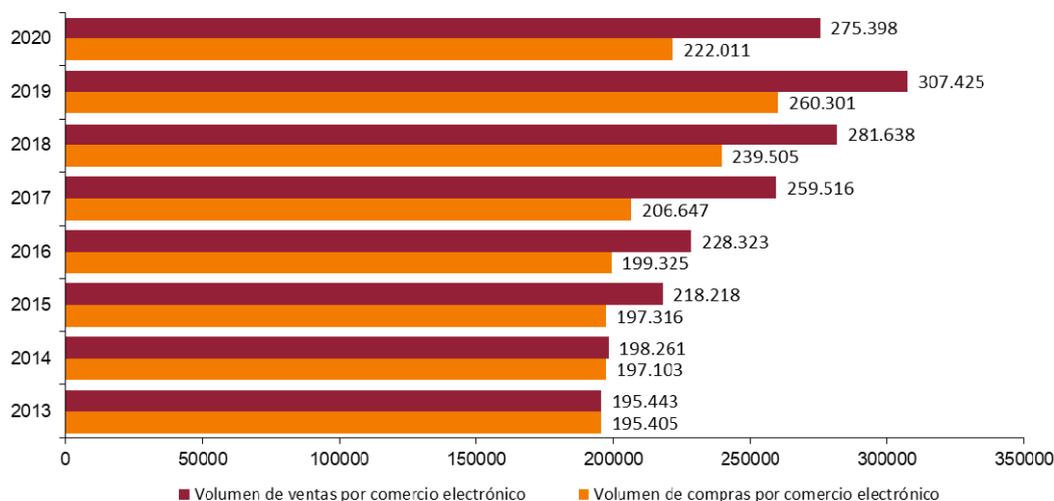
El 32,3% de las empresas con 10 o más empleados realizaron compras mediante comercio electrónico en 2020. El volumen total de los pedidos de bienes y servicios fue de 222.011 millones de euros, con una disminución del 14,7%.

Las compras a través de comercio electrónico representaron el 22,7% de las compras totales de las empresas de 10 o más empleados, frente al 23,5% del año anterior.

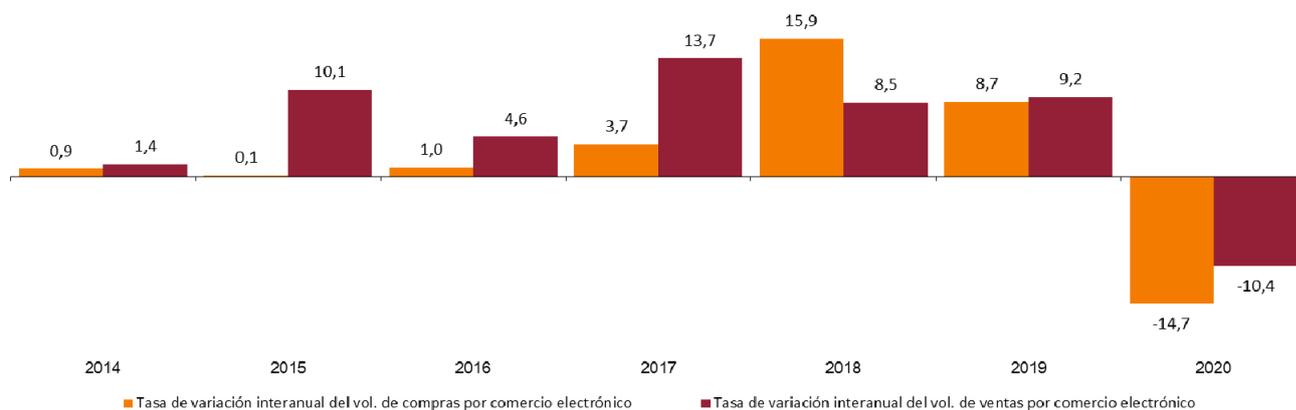
Empresas que realizan comercio electrónico. Porcentaje sobre el total de empresas



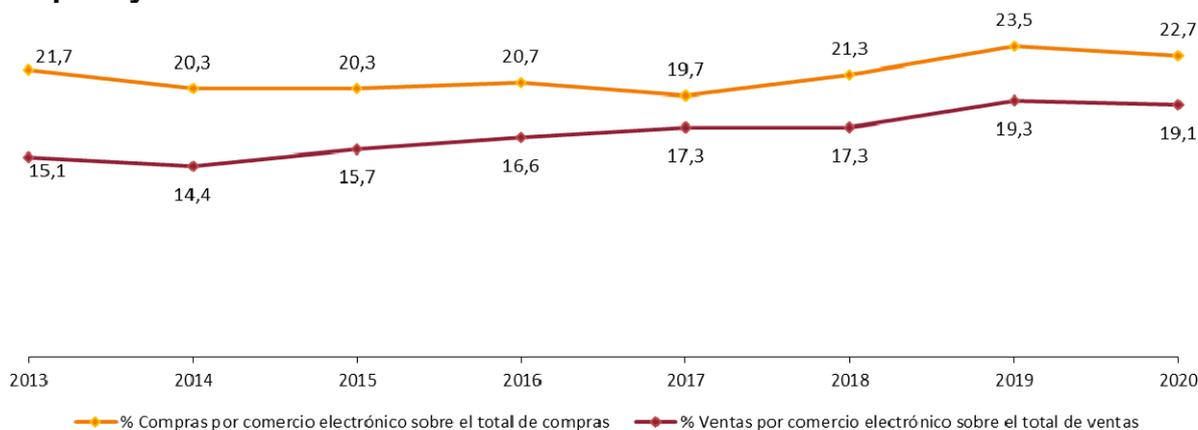
Volumen de compras y ventas realizadas por empresas a través de comercio electrónico. Millones de euros



Tasa anual del volumen de compras y ventas realizadas por empresas a través de comercio electrónico. Porcentaje



Porcentaje de compras y ventas por comercio electrónico sobre el total de compras y ventas



Uso de las TIC en empresas de menos de 10 empleados

Una de cada cinco empresas de menos de 10 empleados permitió el teletrabajo en el primer trimestre de 2021.

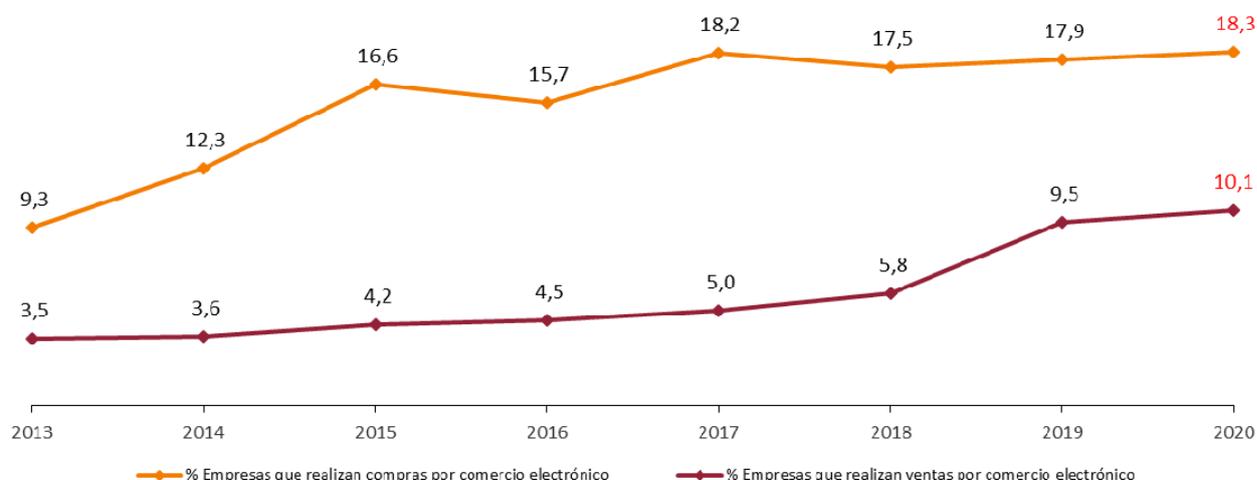
Las características que más se han incrementado en el primer trimestre en estas empresas son la conexión fija a internet y el personal conectado a internet. Por el contrario, el porcentaje de empresas que emplean especialistas TIC disminuye un punto respecto al mismo periodo de 2020.

Principales variables. Porcentaje sobre el total de empresas de menos de 10 empleados

	1er trimestre de 2021	1er trimestre de 2020
Empresas con ordenadores	85,4	81,9
Personal que usa ordenadores con fines empresariales	75,1	73,5
Personal que usa ordenadores conectados a internet con fines empresariales	71,4	68,9
Empresas que emplearon especialistas TIC	1,4	2,5
Empresas que permiten el teletrabajo	21,1	-
Empresas que permiten el teletrabajo únicamente por COVID-19	6,5	-
<i>Empresas con conexión a Internet, de las cuales:</i>	83,0	78,2
- Conexión fija	83,7	78,3
- Conexión a Internet y sitio/página web	29,4	28,8
- Usan medios sociales	36,3	35,2
- Compran servicios en la nube	10,2	8,6
- Usan firma digital	58,3	58,9

En cuanto al uso de comercio electrónico, el **10,1%** de las empresas con menos de 10 empleados realizaron ventas por este medio y el **18,3%** compras.

Empresas que realizan comercio electrónico. Porcentaje sobre el total de empresas de menos de 10 empleados



Revisiones y actualización de datos

Los datos publicados hoy son definitivos y no están sujetos a revisiones posteriores. Todos los resultados están disponibles en INEBase.

Nota metodológica

La Encuesta sobre el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y el comercio electrónico en las empresas tiene como principal objetivo obtener los datos necesarios que permitan medir el uso de las TIC y el comercio electrónico en las empresas de los países miembros de la Unión Europea.

Siguiendo las recomendaciones metodológicas de Eurostat, la encuesta tiene un doble ámbito temporal; las variables sobre uso de TIC hacen referencia al primer trimestre del año en el que se realiza la encuesta, mientras que la información general de la empresa, el comercio electrónico y la formación en TIC, se refieren al año anterior.

Tipo de encuesta: continua de periodicidad anual.

Ámbito poblacional: empresas 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).

Ámbito geográfico: todo el territorio nacional.

Periodo de referencia de los resultados: las variables sobre uso de TIC hacen referencia al primer trimestre del año en el que se realiza la encuesta, mientras que la información general de la empresa, el comercio electrónico y la formación en TIC, se refieren al año anterior.

Periodo de referencia de la información: primer trimestre del año en el que se realiza la encuesta.

Tamaño muestral: variables según año. Para empresas de 10 o más empleados: alrededor de 15.000 empresas y para las de menos de 10 empleados: alrededor de 11.000 empresas.

Tipo de muestreo: muestreo estratificado por tamaño de empresa, actividad económica y comunidad autónoma.

Método de recogida: multicanal: por Internet (CAWI) y correo ordinario.

Para más información se puede tener acceso a la metodología y al informe metodológico estandarizado en:

https://www.ine.es/dynqs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176743&menu=metodologia&idp=1254735576692

Las estadísticas del INE se elaboran de acuerdo con el Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas, que fundamenta la política y estrategia de calidad de la institución. Para más información, véase la sección de [Calidad en el INE y Código de Buenas Prácticas](#) en la página web del INE.

Más información en INEbase – www.ine.es Twitter: [@es_ine](https://twitter.com/es_ine) Todas las notas de prensa en: www.ine.es/prensa/prensa.htm
Gabinete de prensa: Teléfonos: 91 583 93 63 /94 08 — gprensa@ine.es
Área de información: Teléfono: 91 583 91 00 – www.ine.es/infoine
