

28 de septiembre de 2010

**Encuesta sobre el uso de TIC y del Comercio Electrónico en las empresas  
2009/10. Resultados provisionales**

**Principales resultados**

- El 97,2% de las empresas españolas de 10 ó más asalariados dispone de conexión a Internet. El 98,2% de ellas se conecta por Banda ancha fija.
- Dos de cada tres empresas de 10 ó más asalariados tienen página web.
- El 70,1% de las empresas interactúa a través de Internet con las Administraciones Públicas, dos puntos más que el año pasado.
- Casi una de cada cuatro empresas realiza compras a través de comercio electrónico.

**El 97,2% de las empresas españolas de 10 ó más asalariados dispone de conexión a Internet.** Además, el uso de ordenadores está extendido en la práctica totalidad de estas empresas (98,6%). Por su parte, el 85,6% tiene instalada una Red de Área Local (LAN) y el 39,3% cuenta con una Red de Área Local sin hilos.

En lo que se refiere a las comunicaciones electrónicas, un 96,5% de empresas dispone de correo electrónico y en un 91,5% está implantada la telefonía móvil. Un 45,0% se comunica a través de intercambio electrónico de datos.

El 63,9% de las empresas con conexión a Internet dispone de sitio/página web. En las que cuentan con 250 ó más asalariados, este porcentaje se eleva hasta el 91,1%.

**Distribución porcentual del uso de infraestructuras TIC por tamaño de la empresa**

Enero 2010

	Total	10 a 49	50 a 249	250 ó más
Ordenadores	98,6	98,5	99,8	99,8
Red de Área Local	85,6	83,8	96,7	98,3
Red de Área Local sin hilos	39,3	36,5	55,1	68,4
Conexión a Internet	97,2	96,9	98,8	99,7
Telefonía móvil	91,5	90,8	96,1	97,3
Correo electrónico (e-mail)	96,5	96,2	98,5	99,7
% de empresas con conexión a Internet y sitio/página web. <sup>1</sup>	63,9	60,8	81,3	91,1
% de empresas que realizaron intercambio electrónico de datos	45,0	43,0	56,2	68,0

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

Por otro lado, un 19,4% de las empresas tienen empleados que trabajan fuera de sus locales de forma regular (al menos media jornada semanal), y se conectan a los sistemas de TIC de su empresa mediante redes telemáticas externas. Esta cifra supone un incremento interanual del 19,7%.

## Uso de las TIC por comunidades autónomas

Las empresas cuyas sedes sociales están ubicadas en Comunidad de Madrid, Cataluña y País Vasco presentan las mayores intensidades en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Por el contrario, las empresas de Castilla-La Mancha, Cantabria y Extremadura tienen los menores porcentajes de uso de nuevas tecnologías.

## Uso de diversas TIC por comunidades autónomas en que se ubica la sede social de la empresa, en porcentaje

Enero 2010

	Red de Área Local (LAN)	LAN "sin hilos"	Internet	Intranet	Extranet	Internet y Página Web <sup>1</sup>	Banda Ancha fija <sup>1</sup>	Banda Ancha móvil <sup>1</sup>
Total	85,6	39,3	97,2	25,6	16,6	63,9	98,2	36,7
Andalucía	81,1	37,3	96,2	23,2	15,4	56,1	97,4	32,0
Aragón	88,8	40,3	97,8	23,2	15,5	64,7	98,2	35,1
Asturias (Ppdo. de)	85,2	35,8	97,9	25,1	15,9	63,6	99,3	38,3
Baleares (Illes)	84,7	39,3	97,9	21,8	12,5	57,8	97,9	29,1
Canarias	84,1	34,6	96,8	20,5	10,6	52,5	98,0	32,6
Cantabria	78,5	36,9	96,3	14,6	12,9	62,1	98,4	25,5
Castilla y León	80,4	34,7	96,6	19,9	12,5	59,5	97,3	33,6
Castilla - La Mancha	73,7	33,0	92,8	16,5	7,9	54,1	97,2	27,9
Cataluña	89,9	41,7	98,4	30,5	19,2	71,6	98,6	42,2
C. Valenciana	89,1	42,3	97,2	23,3	15,7	63,2	98,7	28,8
Extremadura	77,4	41,1	95,5	18,5	11,7	58,2	99,3	25,3
Galicia	82,1	33,1	94,9	19,6	12,0	58,9	97,6	35,0
Madrid (C. de)	85,7	43,0	97,6	33,8	23,6	69,0	98,4	47,5
Murcia (Región de)	87,9	43,0	98,1	21,1	10,9	60,8	97,3	36,5
Navarra (C. Foral de)	86,9	36,3	99,6	24,9	17,3	64,3	98,7	31,2
País Vasco	90,6	37,8	98,2	28,2	19,2	71,5	98,4	40,5
Rioja (La)	89,3	30,6	97,6	18,8	14,0	64,0	97,3	30,0
Ceuta y Melilla	97,4	50,7	98,8	20,0	11,7	55,8	100,0	44,6

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

## Tipo de conexión a Internet

Entre las empresas españolas de 10 ó más asalariados con conexión a Internet, el 98,7% accede mediante alguna solución de Banda ancha (fija ó móvil). Las tecnologías más utilizadas son la conexión mediante soluciones DSL (con un 95,3%) y la Banda ancha móvil (3G), que alcanza un 36,7%.

## Empresas con conexión a Internet por tipo de conexión, en porcentaje<sup>1</sup>

Enero 2010

	Total	10 a 49	50 a 249	250 ó más
Módem tradicional o RDSI	18,8	19,2	16,0	16,4
Banda ancha (fija ó móvil)	98,7	98,6	99,6	99,9
Banda ancha fija	98,2	98,0	99,2	99,8
-DSL (ADSL,SDSL,...)	95,3	95,5	94,7	91,1
-Otras conexiones fijas (Cable, LMDS,...)	12,3	9,9	23,4	49,9
Telefonía móvil de Banda Ancha:	36,7	32,7	58,3	77,0
-Mediante módem 3G	27,9	24,1	48,4	70,1
-Mediante móvil 3G	25,2	21,6	44,4	62,6
Otras conexiones móviles (GPRS, EDGE,...)	16,9	14,3	30,0	47,5

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

## Disponibilidad y uso de página web

El 63,9% de las empresas españolas con conexión a Internet dispone de página web, lo que supone un incremento del 8,5% respecto al año anterior.

El 91,0% de las empresas utilizan su página web para darse a conocer, mientras que un 58,3% lo hace para facilitar el acceso a catálogos y listas de precios.

## Utilidades de la página web, en porcentaje

Enero 2010

Presentación de la empresa	91,0
Acceso a catálogos de productos o a listas de precios	58,3
Declaración de política de intimidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio web	50,9
Anuncios de ofertas de trabajo o recepción de solicitudes de trabajo online	20,5
Realización de pedidos o reservas online	14,1
Seguimiento on-line de pedidos	7,7
Pagos online	6,8
Posibilidad de personalizar o diseñar los productos por parte de los clientes	6,7
Personalización de la página web para usuarios habituales	5,7

Una de cada dos empresas utiliza la firma digital en alguna comunicación con agentes externos. De ellas, el 93,5% la emplean para relacionarse con la Administración Pública y el 20,0% para hacerlo con proveedores y clientes.

En el año 2009 el **70,1% de las empresas interactuó con las Administraciones Públicas a través de Internet**, es decir 2,3 puntos porcentuales más que el año anterior. Los principales objetivos fueron la obtención de información desde las páginas web de las Administraciones Públicas (63,9%), la descarga de impresos y formularios (63,7%) y el envío de impresos cumplimentados (51,8%).

## Seguridad en las TIC

Una de cada tres empresas define una política de seguridad en las TIC con un plan de revisión regular.

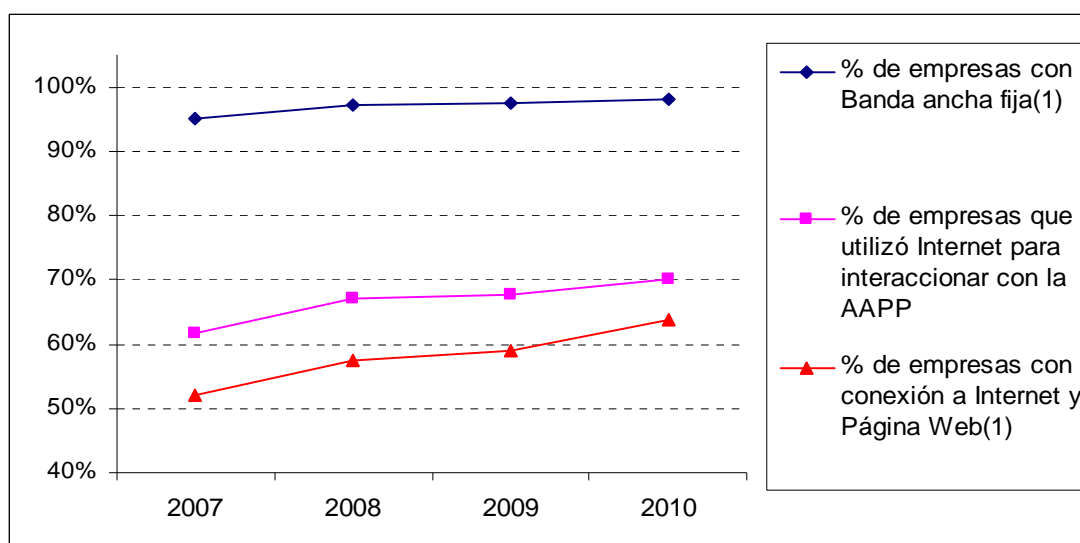
Los principales incidentes que sufrieron las empresas relacionados con sus sistemas TIC fueron: problemas de funcionamiento de los servicios TIC debido a fallos del software o del hardware (19,1%) y la destrucción o alteración de la información debido a virus o acceso no autorizado (11,1%).

Los sistemas internos de seguridad más utilizados fueron la autenticación mediante contraseña segura (61,8%), el *backup* de datos externo (43,5%) y protocolos para el análisis de incidentes de seguridad (18,8%).

## Evolución del uso de las TIC en empresas de más de 10 trabajadores

El porcentaje de empresas con conexión por Banda ancha ha aumentado del 95% al 98% entre 2007 y 2010. Por su parte, el porcentaje de empresas con conexión a Internet y página web ha pasado del 52% al 62%, mientras que la interacción de las empresas con las Administraciones Públicas vía Internet se ha incrementado del 62% al 70%.

## Evolución de las TIC 2007-2010



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

## Negocios Electrónicos (*e-Business*)

El 45,0% de las empresas realizan intercambio electrónico de datos con otros sistemas TIC externos. Los mensajes intercambiados con más frecuencia son el envío de instrucciones de pago a entidades bancarias (74,0%) y el envío o recepción de información sobre productos (63,1%).

Una de cada seis empresas comparte información electrónicamente con proveedores y clientes sobre la cadena de suministro. El 80,8% de estas empresas comparte información sobre el estado de envíos con sus proveedores y el 65,4% con sus clientes.

En cuanto a la implantación de sistemas de negocio electrónico, un 22,5% de las empresas declara utilizar herramientas informáticas ERP (Planificación de Recursos Empresariales) para compartir información electrónicamente entre sus distintas áreas. Por su parte, un 28,6% dispone de aplicaciones CRM (Administración de la Relación con los Clientes) para gestionar la información sobre clientes.

## Ventas por comercio electrónico

En el año 2009 el 13,1% de las empresas realizaron ventas mediante comercio electrónico. Las ramas de actividad con mayor porcentaje de empresas (calculado sobre el total de empresas de la rama) que realizaron ventas a través de comercio electrónico fueron *Servicios de alojamiento* (66,8%) y *Agencias de viaje y operadores turísticos* (42,2%).

El volumen de negocio generado por estas ventas alcanzó los 168.864,1 millones de euros, con un incremento interanual del 5,3%.

Las ventas a través de comercio electrónico representaron el 11,5% del total de ventas efectuadas por las empresas españolas. El 88,9% de las ventas por comercio electrónico tuvieron como destino las empresas (*Business to Business, B2B*). Por su parte, el porcentaje de ventas a consumidores finales (*Business to Consumer, B2C*) fue del 9,2%, mientras que las ventas con destino a la Administración Pública (*Business to Government, B2G*) aglutinaron el porcentaje restante.

Por canal utilizado, el 77,1% de las empresas vendió mediante intercambio electrónico de datos y el 22,9% a través de un sitio/página web.

## Compras por comercio electrónico

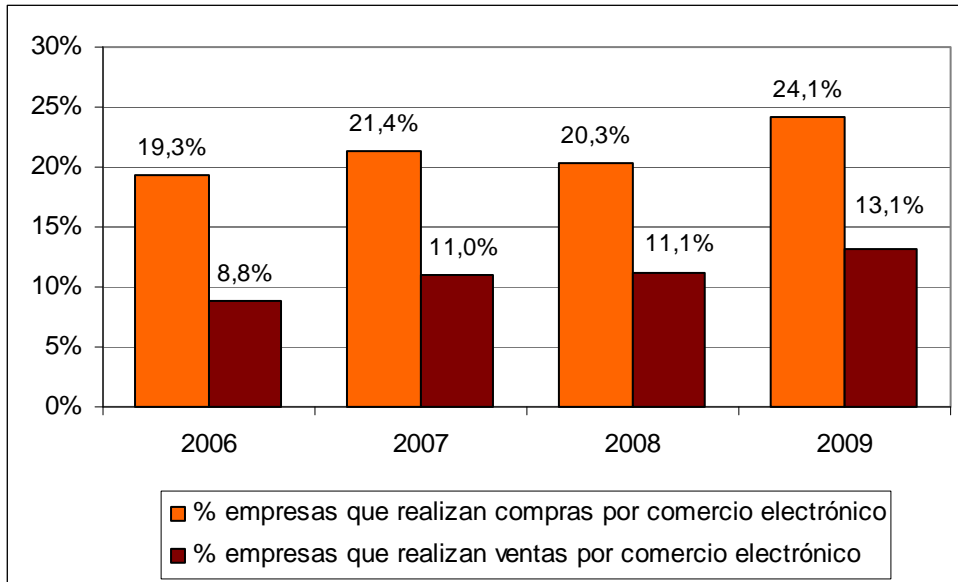
El 24,1% de las empresas realizaron compras mediante Internet u otras redes telemáticas en el año 2009. El volumen total de los pedidos de bienes y servicios realizados a través de comercio electrónico registró un descenso del 4,3% y alcanzó los 156.607,4 millones de euros.

La rama de actividad que presentó mayor porcentaje de empresas que compran a través de comercio electrónico fue *Agencias de viajes y operadores turísticos* (53,8%)

Las compras a través de comercio electrónico representaron el 15,5% de las compras totales efectuadas por las empresas, un 12,3% más que en el año anterior.

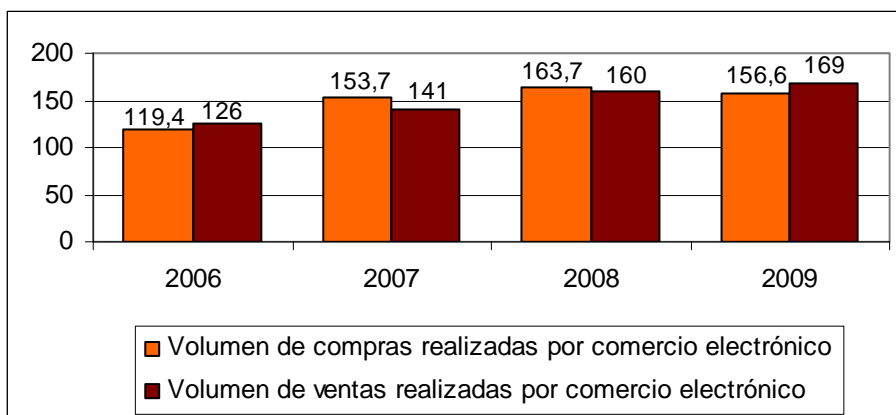
### Evolución de empresas que realizan comercio electrónico

Porcentaje



### Evolución del volumen de compras y ventas realizadas a través de comercio electrónico

Miles de millones de euros



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

El 66,2% de las empresas de menos de 10 asalariados dispone de ordenadores y el 22,9% tiene instalada una Red de Área Local (LAN).

En cuanto al uso de Internet, el 58,1% de las empresas pequeñas dispone de acceso a Internet, lo que supone un incremento del 3,9% respecto a enero de 2009. El 94,3% de las empresas con conexión a Internet acceden mediante alguna solución de Banda ancha.

El 55,3% utiliza el correo electrónico, mientras que el porcentaje de empresas con menos de 10 asalariados usuarias de telefonía móvil alcanza el 66,3%.

En cuanto a la presencia en la Red, el 25% de las empresas con conexión a Internet dispone de página web, con un incremento del 14,1% respecto a enero de 2009.

## Infraestructuras TIC de las empresas de menos de 10 asalariados

Porcentajes

	Enero de 2009	Enero de 2010
Ordenadores	66,3	66,2
Conexión a Internet	55,9	58,1
Conexión a Internet mediante banda ancha fija <sup>1</sup>	93,3	93,7
Correo electrónico (e-mail)	51,7	55,3
Telefonía móvil	66,3	66,3
Conexión a Internet y sitio/página web <sup>1</sup>	21,9	25,0

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

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)

## **Anexo metodológico**

La Encuesta sobre el Uso de TIC y Comercio Electrónico en las empresas es una encuesta 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 estadística es obtener la información necesaria para medir el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 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 Instituto de Estadística de Navarra (IEN). Asimismo, el INE ha formalizado un convenio de colaboración con la Fundación Centro Tecnológico de la Información y Comunicación (CTIC) del Principado de Asturias.

Además, existe un convenio de colaboración con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio 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 a enero del año 2010, mientras que el periodo de referencia de comercio electrónico, de la financiación de inversión en nuevas tecnologías y de la formación en TIC es el año 2009.

Este estudio se ha dirigido a 17.561 empresas de 10 ó más asalariados y a 12.229 de menos de 10 asalariados ubicadas en el territorio nacional y pertenecientes a las secciones C, D, E, F, G, H, I, J y K, 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.

Con el objeto de facilitar la comparabilidad con los datos europeos, los resultados agregados se han calculado sin tener en cuenta las empresas pertenecientes al sector financiero. Siguiendo las directrices europeas, este sector se investiga mediante un cuestionario específico y sus resultados se publican separadamente.

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.