

16 de octubre de 2019

Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares Año 2019

Nueve de cada 10 personas de 16 a 74 años ha usado internet en los tres últimos meses

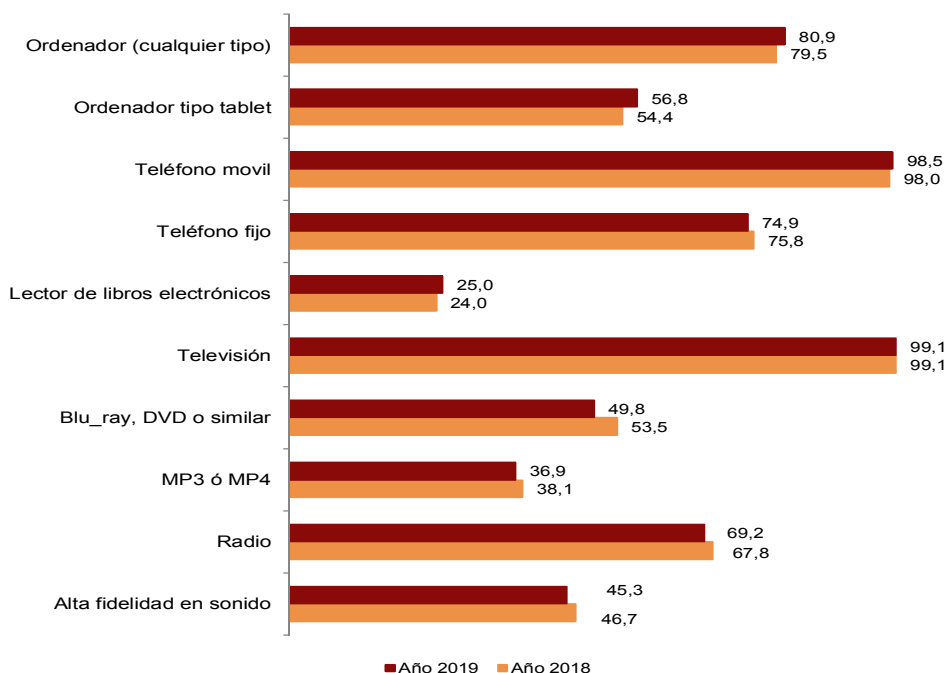
El 78,2% de las mujeres y el 77,0% de los hombres utilizan internet a diario

El 46,9% de las personas de 16 a 74 años han comprado por internet en los tres últimos meses

El 80,9% de los hogares con al menos un miembro de 16 a 74 años dispone de algún tipo de ordenador (de sobremesa, portátil, tablet...) en 2019. Este porcentaje es 1,4 puntos superior al de 2018. Esta subida se debe, principalmente, al aumento de las tablets, que se encuentran presentes en el 56,8% de los hogares.

Equipamiento de los hogares en productos tecnológicos¹. Años 2018 y 2019

Porcentaje de hogares con algún miembro de 16 a 74 años



¹ La categoría Ordenador tipo Tablet está incluida en la categoría anterior Ordenador (cualquier tipo).

El resto de productos TIC, excepto el lector de libros y el teléfono móvil, sigue experimentando paulatinas bajadas. El primero aumenta un punto respecto a 2018, mientras que la implantación del teléfono móvil continúa en ascenso, y sube 0,5 puntos. Al contrario de lo que ocurre con el teléfono fijo, que sigue bajando (0,9 puntos respecto 2018).

La casi totalidad de los hogares, el 99,6%, dispone de un teléfono (móvil o fijo). El 73,7% cuenta con ambos tipos de terminales. Un 1,2% de los hogares dispone únicamente de teléfono fijo, mientras que un 24,7% (el 23,9% en 2018) utiliza exclusivamente el teléfono móvil para comunicarse desde el hogar.

Hogares con acceso a internet

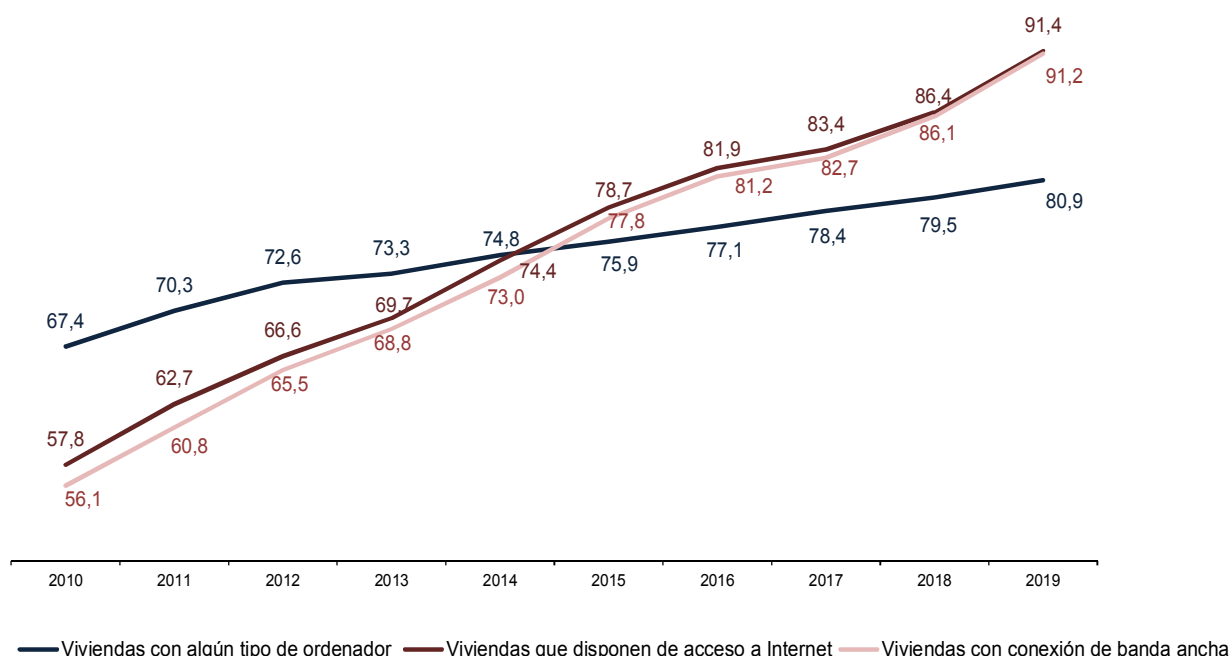
El 91,4% de los hogares españoles tiene acceso a internet, frente al 86,4% del año anterior. De estos, casi la totalidad (el 99,7%, 15 millones de hogares) disponen de acceso a internet por banda ancha (fibra óptica o red de cable, ADSL, telefonía móvil 3G o 4G...).

El principal tipo de conexión de banda ancha es a través de modalidades fijas (fibra óptica, ADSL...), presente en el 85,2% de los hogares con acceso. Las modalidades móviles (a través smartphone 3G ó 4G, vía modem USB o tarjeta) se emplean en un 83,9% de hogares.

Las viviendas que no disponen de internet señalan como principales motivos de tal situación los siguientes: *porque no necesitan internet* (75,5%), *la falta de conocimientos para usarlo* (51,3%) y *los altos costes del equipo* (28,0%).

Equipamiento TIC en los hogares. Serie 2010-2019

Porcentaje de hogares con algún miembro de 16 a 74 años



El uso de TIC por los menores (de 10 a 15 años)

La utilización de las nuevas tecnologías por parte de los menores se encuentra, en general, muy extendida. El uso de ordenador es muy elevado (lo tienen el 89,7% de los menores) y aún más el uso de internet (el 92,9%). Por su parte, el 66,0% de la población de 10 a 15 años dispone de teléfono móvil.

Por sexo, las niñas usan en mayor medida las nuevas tecnologías. Y a mayor edad, mayor uso de TIC, sobre todo a partir de los 13 años.

Menores usuarios de TIC en los últimos tres meses. Año 2019

Porcentajes de población de 10 a 15 años

	Usuarios de ordenador	Usuarios de internet	Disposición de móvil
TOTAL	89,7	92,9	66,0
Por sexo			
Hombres	87,9	92,7	65,0
Mujeres	91,7	93,1	67,1
Por edad			
10 años	79,1	86,7	22,3
11 años	87,3	92,2	38,1
12 años	91,2	92,4	63,9
13 años	93,9	93,0	84,0
14 años	93,7	95,2	92,5
15 años	93,6	98,0	93,8

El uso de TIC por las personas de 16 a 74 años

El 90,7% de las personas de 16 a 74 años ha utilizado internet en los últimos tres meses (4,6 puntos más que en 2018). Esto supone un total de 31,7 millones de usuarios.

También aumenta la proporción de usuarios de internet a mayor frecuencia de uso. El 87,7% se conecta al menos una vez a la semana (5,2 puntos más que en 2018), el 77,6% diariamente (5,5 puntos más) y el 74,9% varias veces al día (6,3 puntos más).

Frecuencia de uso de internet por las personas de 16 a 74 años. Año 2019

Porcentajes de población de 16 a 74 años

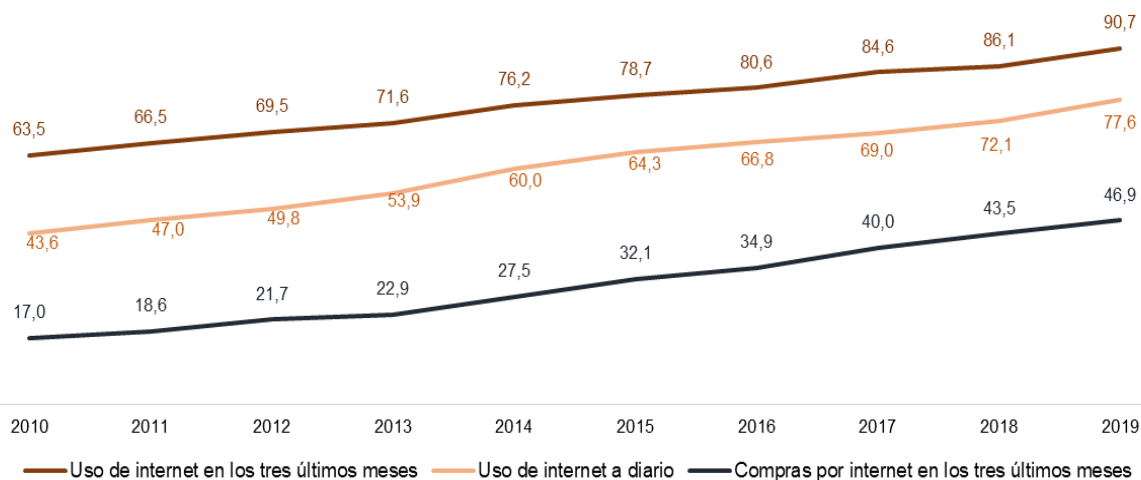
	Últimos 12 meses	Últimos tres meses	Semanalmente	A diario	Varias veces al día
Año 2019	91,0	90,7	87,7	77,6	74,9
Año 2018	86,6	86,1	82,5	72,1	68,6

La mayoría de los internautas de los tres últimos meses (el 95,6%) ha utilizado algún tipo de dispositivo móvil para acceder a internet fuera de la vivienda habitual o el lugar de trabajo. El 95,0% el teléfono móvil, el 31,9% ordenador portátil y un 23,9% una tablet.

Las actividades más realizadas en los tres últimos meses son *usar servicios de mensajería instantánea, p.ej. WhatsApp* (por el 93,8% de estos internautas), *buscar información sobre bienes y servicios* (80,3%) y *recibir o enviar correo electrónico* (79,6%).

Uso de TIC por las personas de 16 a 74 años. Serie 2010-2019

Porcentajes de población de 16 a 74 años



El 39,8% de los internautas de los tres últimos meses tiene habilidades digitales avanzadas (41,2% de los hombres y 38,4% de las mujeres).

Por edad, el grupo con mayores habilidades es el de 16 a 24 años, con un 68,4% de los internautas de este grupo de edad.

Usuarios de los últimos tres meses por nivel de habilidades digitales¹ y sexo. Año 2019

Porcentajes de usuarios de internet en los últimos tres meses

	Sin habilidades	Habilidades bajas	Habilidades básicas	Habilidades avanzadas
TOTAL	2,2	34,7	23,3	39,8
Hombres	1,9	33,3	23,6	41,2
Mujeres	2,5	36,1	23,0	38,4

¹ El nivel de habilidades digitales se calcula como combinación de actividades realizadas y conocimientos informáticos utilizados en los tres últimos meses. Para más información consultar la metodología de la encuesta.

El uso del comercio electrónico

Más de 20,2 millones de personas (el 58,0% de la población de 16 a 74 años, frente al 53,3% de 2018) han realizado operaciones de comercio electrónico en los 12 últimos meses.

Los productos/servicios más comprados son *alojamiento de vacaciones* (por el 56,1% de los compradores), *material deportivo y ropa* (55,7%) y *entradas para espectáculos* (49,2%).

Por su parte, el 46,9% de la población de 16 a 74 años ha comprado por internet en los tres últimos meses, frente al 43,5% de 2018.

Durante esos tres meses, el número medio de compras aumenta hasta 4,4 (lo que supone 0,2 más que en 2018) y el gasto medio por comprador sube a 264,7 euros (con un incremento de 5,1 euros). El gasto medio por compra es de 60,5 euros.

El 8,9% de los compradores por internet en el último año declara haber tenido algún problema al realizar estas compras. Los problemas relativamente más frecuentes son: *retrasos en la entrega* (5,2% de los compradores) y *productos o servicios entregados con defectos o diferentes a los encargados* (3,4%).

La principal razón alegada por los usuarios de internet de los 12 últimos meses para no comprar por internet (11,5 millones) fue *porque prefiere comprar personalmente en una tienda física* (84,1%). Le siguen *porque le preocupa la privacidad o la seguridad en el pago* (48,2%) y *por falta de habilidades o conocimientos* (43,9%).

El uso de TIC según la edad

El uso de internet y las compras por internet aumentan en todos los grupos de edad respecto a 2018.

El uso de la Red en los tres últimos meses es prácticamente universal (99,1%) en los jóvenes de 16 a 24 años. A partir de ese grupo de edad va descendiendo paulatinamente conforme aumenta la edad. A partir de los 55 años disminuye al 86,5%, hasta llegar al grupo de edad de 65 a 74 años (63,6%). La misma situación se da en el uso diario de internet.

Respecto a las compras por internet, la frecuencia más alta se encuentra en el grupo de edad de 25 a 34 años (el 67,2% de las personas de esa edad han comprado en los tres últimos meses). A partir de 35 años, el indicador va bajando según aumenta la edad, hasta situarse en el 13,5% en las personas de 65 a 74 años.

Usuarios TIC por sexo y grupos de edad. Año 2019

Porcentajes de población de 16 a 74 años

	Usuarios de internet en los tres últimos meses	Usuarios diarios de internet	Personas que han comprado por internet en los tres últimos meses
TOTAL	90,7	77,6	46,9
Por sexo			
Hombres	90,7	77,0	48,0
Mujeres	90,7	78,2	45,8
Por edad			
De 16 a 24 años	99,1	93,6	56,4
De 25 a 34 años	97,9	93,5	67,2
De 35 a 44 años	97,4	87,6	59,9
De 45 a 54 años	94,4	79,0	46,5
De 55 a 64 años	86,5	64,9	32,9
De 65 a 74 años	63,6	43,3	13,5

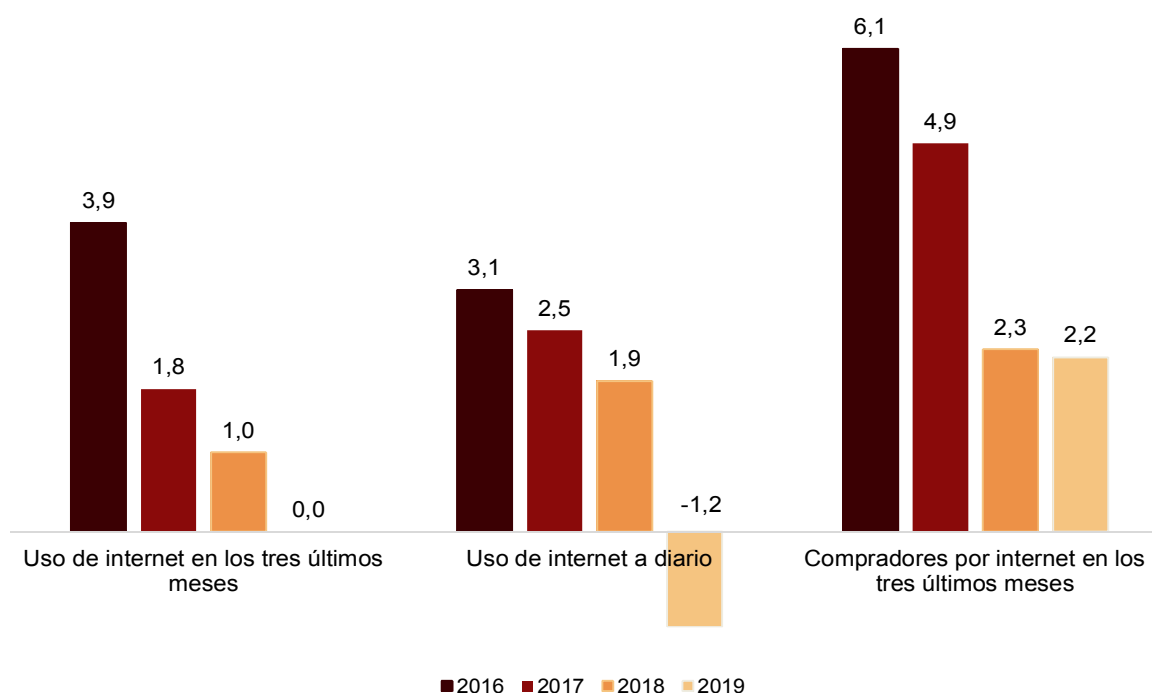
El uso de TIC por sexo

Por primera vez, en 2019 no se aprecian desigualdades en el uso de internet entre hombres y mujeres. Incluso, las mujeres superan en 1,2 puntos a los hombres en el uso diario y en 1,4 puntos en utilizarlo varias veces al día.

Por su parte, la diferencia en compras por internet en los tres últimos meses se sitúa en 2,2 puntos, frente a los 2,3 de 2018.

Diferencia de género en los indicadores de uso de TIC. Serie 2016-2019

Diferencia de porcentajes de hombres y mujeres de 16 a 74 años



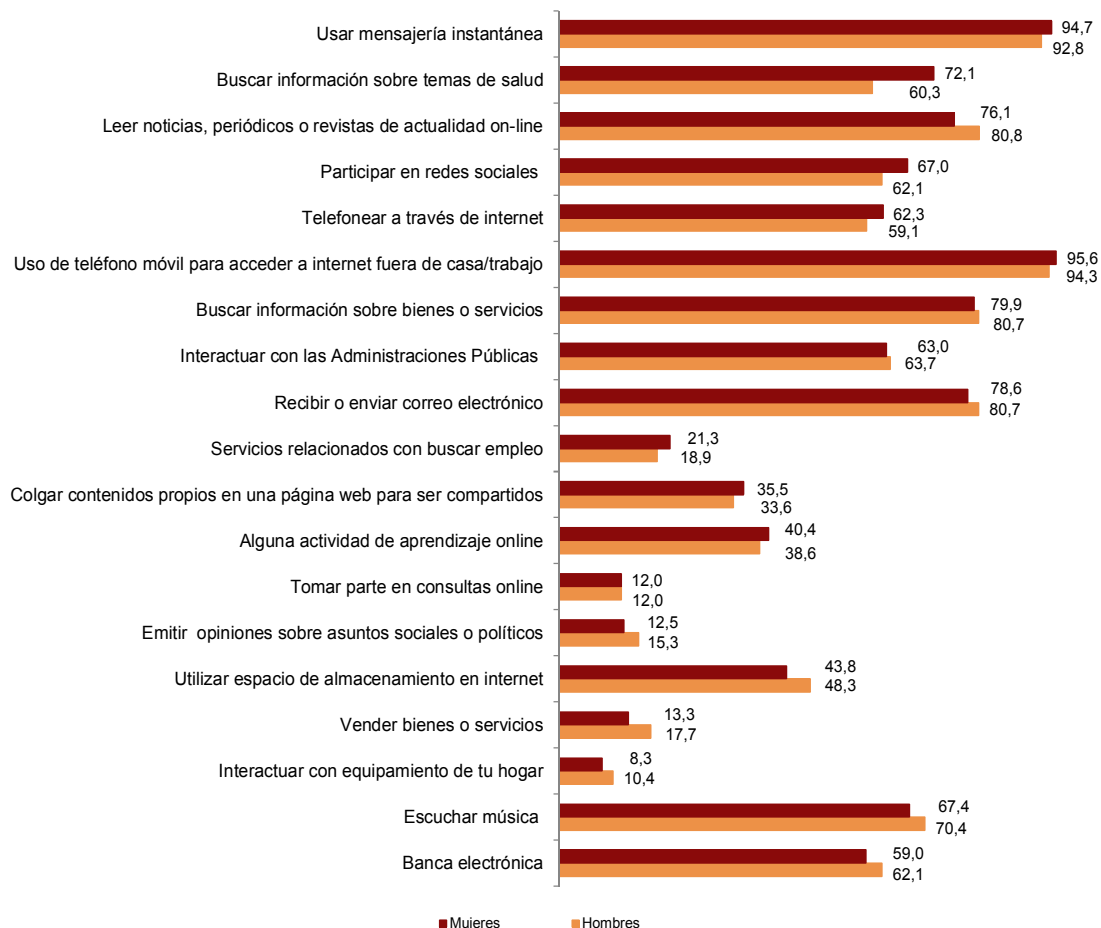
Por sexo y en relación con las compras por internet en los últimos 12 meses, las mujeres compran más material deportivo/ropa que los hombres (un 58,7% de las mujeres compradoras, un 52,7% los hombres) y más servicios de alojamiento (57,6% frente a 54,7%) mientras que los hombres muestran una mayor preferencia por los artículos relacionados con la informática: equipamiento informático y electrónico, videojuegos y sus actualizaciones (con más de 10 puntos de diferencia sobre las mujeres).

En cuanto a las actividades realizadas en internet en los tres últimos meses, las mujeres muestran mayor preferencia en temas sanitarios o sociales. Sobre todo en *buscar información sobre temas de salud* (11,8 puntos más que los hombres), *participar en redes sociales* (4,9 puntos más) y *telefonar o realizar videollamadas por internet pej. WhatsApp* (3,2 más).

Por su parte, en los hombres se observa una mayor tendencia por *leer noticias, periódicos o revistas de actualidad* (4,7 puntos más que las mujeres), *utilizar el espacio de almacenamiento en internet* (4,5 puntos) y *vender bienes o servicios* (4,4 puntos).

Usuarios de internet en los tres últimos meses según tipo de actividad¹ realizada y sexo. Año 2019

Porcentajes de población de 16 a 74 años



¹ La actividad de *Interactuar con las Administraciones Públicas* va referida a los usuarios de internet en los 12 últimos meses.

Uso de servicios economía colaborativa (de particular a particular)

El 25,8% del total de usuarios de internet en los 12 últimos meses (23,5% de la población de 16 a 74 años) ha utilizado páginas web o apps para acordar con otro particular **alojamiento**.

Por sexo, las internautas (26,3%) superan a los hombres (25,4%). Por edad, los mayores usuarios son los de 25 a 34 años (el 38,8% de los internautas de esa edad). Las personas con mayor nivel de estudios son los mayores usuarios de economía colaborativa. Más de un 40% de los titulados universitarios ha concertado un alojamiento por este método.

Por su parte, el uso de servicio de **transporte**¹ entre particulares es demandado en menor proporción que el anterior (el 11,9% de los internautas, 10,8% de la población).

En este caso los hombres superan a las mujeres (12,9% frente a 10,9%). Por edad, los mayores usuarios son los del tramo de edad más joven, de 16 a 24 años, con un 20,4%.

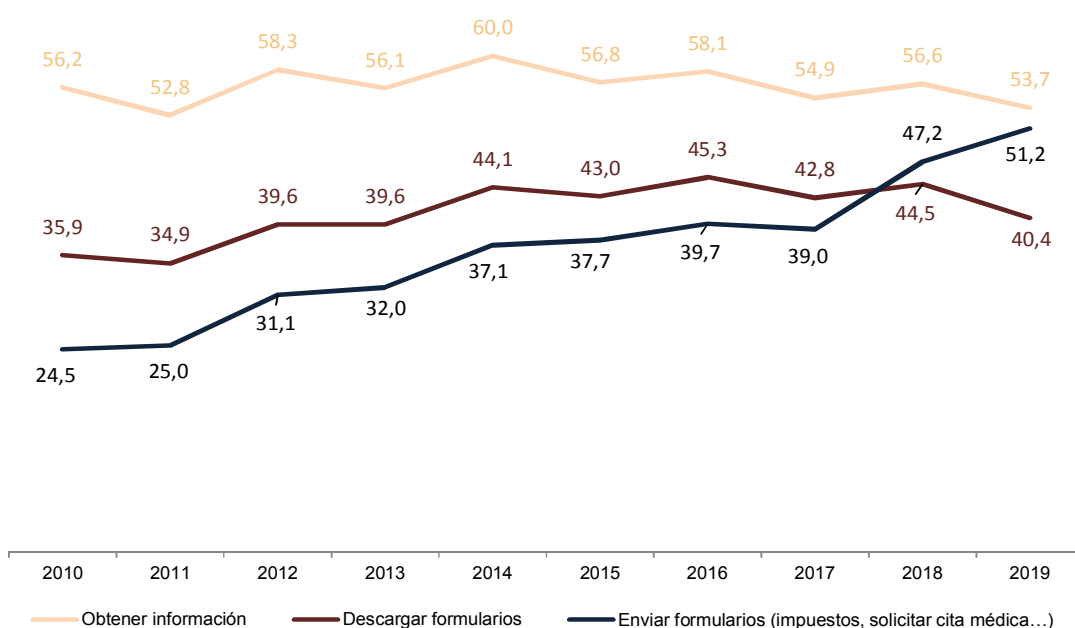
¹ No incluye transportes como Uber, Cabify...ya que el servicio es prestado por conductores profesionales y no por particulares.

Administración electrónica

Un 63,3% de los internautas han contactado o interactuado con las administraciones o servicios públicos a través de internet en los 12 últimos meses por motivos particulares. Este porcentaje equivale al 57,6% de la población de 16 a 74 años (0,9 puntos más que en 2018). Por edad, interactúan en una proporción superior a la media los de 25 a 54 años.

Uso de la administración electrónica según forma de contacto. Serie 2010-2019

Porcentaje de usuarios de internet en los 12 últimos meses



Por forma de interactuar, el 53,7% de los internautas afirma haber *obtenido información de las páginas web de la Administración*, el 40,4% *ha descargado formularios oficiales* y el 51,2% *ha enviado formularios cumplimentados (incluye presentar declaraciones de la renta u otros impuestos, solicitar citas médicas...)*.

Por otro lado, el 11,3% de los internautas declara haber tenido la necesidad de presentar un formulario aunque finalmente no lo envió. Entre las causas, más de la mitad (el 51,8%) declaró que *lo tramitó por internet otra persona en su nombre –gestor o conocidos–*, el 33,1% *por falta de habilidades o conocimientos* y el 24,6% *por no disponer o tener problemas de firma o certificado electrónico*.

Participación en redes sociales

El 64,6% de los usuarios de internet en los últimos tres meses participa en redes sociales de carácter general (como Facebook, Twitter o YouTube). Este porcentaje es 2,8 puntos inferior al de 2018.

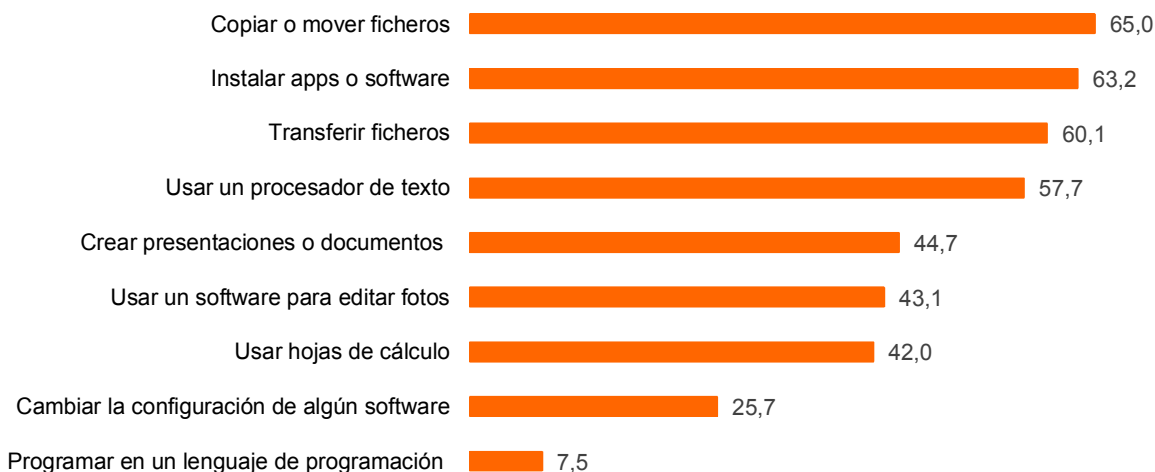
Lo más participativos son los estudiantes (el 91,1%) y los jóvenes de 16 a 24 años (90,6%). Por sexo, la participación de las mujeres (67,0%) es superior a la de los hombres (62,1%).

Conocimientos informáticos

Las habilidades tecnológicas que más han declarado haber utilizado los usuarios de Internet en los últimos 12 meses son mayoritariamente *copiar o mover ficheros o carpetas* (65,0%), *instalar software o apps* (63,2%) y *transferir ficheros entre un ordenador y otros dispositivos - como cámaras digitales, teléfonos móviles* (60,1%).

Usuarios de internet en los últimos 12 meses por habilidades tecnológicas. Año 2019

Porcentaje de usuarios de internet en los 12 últimos meses



Confianza y seguridad en internet

En cuanto al grado de confianza, el 32,4% de los internautas en los últimos 12 meses, declara que confía en internet poco o nada, el 59,6% bastante y el 8,0% restante, muestra mucha confianza. Por grupo de edad se aprecia que a mayor edad menos se confía en internet.

Un 31,5% de los internautas (28,6% de las personas entre 16 y 74 años) informa haber sufrido algún incidente de seguridad mientras usaba internet en los últimos 12 meses. De los incidentes estudiados los más frecuentes han sido: *recibir mensajes fraudulentos o phishing* (21,1% de los internautas), *ser redirigido a páginas web falsas que solicitan información personal o pharming* (18,7%) y *uso fraudulento de sus tarjetas de crédito o débito* (3,4%).

Asimismo, el 60,4% de los internautas ha evitado o limitado alguna actividad *online* en el último año por razones de seguridad. De estas actividades las principales han sido: *proporcionar información personal a comunidades virtuales para redes sociales y profesionales* (37,5% de los internautas), *usar internet a través de WIFI público* (32,1%) y *descargar software, música, juegos, etc.* (30,6%).

En lo que respecta a las acciones de protección adoptadas en los últimos 12 meses, un 56,6% de los internautas ha realizado copias de seguridad de sus ficheros y un 66,6% emplea algún tipo de software o herramienta de seguridad informática. En ambos casos la frecuencia de estas medidas disminuye a medida que aumenta la edad.

El uso de TIC por comunidades autónomas

Las comunidades con mayor porcentaje de usuarios de internet en los tres últimos meses son Comunidad Foral de Navarra (95,0%), Comunidad de Madrid e Illes Balears (94,1% ambas).

Las que tienen mayor porcentaje en el uso diario de internet son Comunidad de Madrid (83,1%), Región de Murcia (81,5%) y Cataluña (81,0%).

Por su parte, Comunidad de Madrid (55,6%), Comunidad Foral de Navarra (54,7%) e Illes Balears (52,4%) presentan los mayores porcentajes de personas que han comprado por internet en los tres últimos meses.

Usuarios de TIC por comunidades y ciudades autónomas. Año 2019

Porcentajes de población de 16 a 74 años

	Personas que han utilizado internet en los tres últimos meses	Usuarios diarios de internet	Personas que han comprado por internet en los tres últimos meses
TOTAL	90,7	77,6	46,9
Andalucía	89,4	77,4	42,7
Aragón	91,8	78,6	49,8
Asturias, Principado de	89,2	75,0	44,4
Balears, Illes	94,1	78,3	52,4
Canarias	89,7	75,7	35,2
Cantabria	89,1	74,9	45,9
Castilla y León	88,6	73,1	44,1
Castilla-La Mancha	87,2	72,8	43,5
Cataluña	93,7	81,0	52,0
Comunitat Valenciana	89,7	75,5	47,9
Extremadura	88,6	75,1	43,2
Galicia	84,0	67,1	39,2
Madrid, Comunidad de	94,1	83,1	55,6
Murcia, Región de	89,8	81,5	38,4
Navarra, Comunidad Foral de	95,0	80,2	54,7
País Vasco	91,5	77,8	48,6
Rioja, La	89,6	75,0	42,2
Ceuta	94,9	81,9	51,6
Melilla	87,6	75,1	23,8

El uso de TIC por las personas de 75 y más años

Un 23,4% de las personas mayores de 74 años ha utilizado internet en los últimos tres meses, lo que supone más de 842.000 personas. Un 11,9% hace un uso diario de internet, mientras que un 3,6% ha realizado compras *online* en los últimos tres meses.

Por sexo, los hombres superan a las mujeres en los tres ámbitos. Por grupo de edad, se observan grandes diferencias entre las personas con edades entre 75 y 84 y las mayores de 84 años.

Entre las actividades *online* realizadas por los mayores de 74 años usuarios de internet en los tres últimos meses destacan el *uso de mensajería instantánea* (71,7%), la *lectura de prensa* (55,9%) y el *uso del correo electrónico* (44,0%).

Uso de TIC por las personas de 75 y más años. Año 2019

Porcentajes de población de 75 y más años

	Usuarios de internet en los tres últimos meses	Usuarios diarios de internet	Personas que han comprado por internet en los tres últimos meses
TOTAL	23,4	11,9	3,6
Por sexo			
Hombres	27,2	14,4	4,7
Mujeres	20,8	10,2	2,8
Por edad			
De 75 a 84 años	29,2	15,4	4,4
85 y más años	11,1	4,6	1,8

Revisiones y actualización de datos

Los datos publicados hoy son definitivos. Todos los resultados están disponibles en INEbase.

Nota metodológica

La Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, TIC-H 2019, ha sido realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), siguiendo las recomendaciones metodológicas de la Oficina de Estadística de la Unión Europea (EUROSTAT). Es la única fuente en su género cuyos datos son estrictamente comparables no sólo entre países de la Unión, sino además en otros ámbitos internacionales.

El objetivo es recoger información sobre el equipamiento del hogar en tecnologías de información y comunicación (teléfono, equipamiento informático, acceso a internet) y sobre el uso de los residentes de esas viviendas de internet y comercio electrónico. Con el fin de analizar más aspectos del uso de las nuevas tecnologías, el cuestionario es dinámico por lo que se incluyen nuevos apartados con diferente periodicidad.

A efectos de lograr una mayor comparabilidad con los datos que divulga EUROSTAT, los resultados que se publican en la página web del INE a partir de 2006 se refieren a viviendas habitadas por, al menos, una persona de 16 a 74 años de edad y a personas de ese mismo grupo de edad.

No obstante, se incluye información adicional sobre tablas relativas a menores (de 10 a 15 años) y a personas de 75 y más años.

Tipo de operación: estadística por muestreo de periodicidad anual.

Ámbito poblacional: la encuesta investiga las viviendas familiares principales y las personas residentes en ellas en el momento de la entrevista.

Ámbito geográfico: todo el territorio nacional.

Período de referencia de los datos: el año natural.

Período de referencia de la información: los distintos periodos (12 meses, tres meses....) se refieren al intervalo de tiempo anterior al momento de la entrevista.

Período de recogida de la información. Las entrevistas se han realizado de manera continuada durante los meses de febrero a mayo.

Tipo de muestreo: Trietápico estratificado. Las unidades de primera etapa son las secciones censales. Las unidades de segunda etapa son las viviendas familiares principales. En tercera etapa se selecciona una persona de cada vivienda de 16 o más años. Asimismo, se obtiene información de todos los niños de 10 a 15 años de la vivienda. El tamaño muestral teórico es de 25.441 viviendas, de las que una cuarta parte se renueva cada año.

Método de recogida: Desde 2017, además de los tradicionales métodos de recogida mediante entrevista por teléfono o visita personal, también se ha utilizado la recogida vía web.

Para más información se puede tener acceso a la metodología:

<https://www.ine.es/metodologia/t25/t25304506619.pdf>

Y al informe metodológico estandarizado en:

<https://www.ine.es/dynt3/metadatos/es/RespuestaDatos.html?oe=30450>

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
